

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

ÊTRE CHAUFFEUR / LIVREUR UBER AU QUÉBEC : ENJEUX RELATIONNELS DU TRAVAIL MÉDIÉ PAR
LES ALGORITHMES

THÈSE

PRÉSENTÉE

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DU DOCTORAT EN COMMUNICATION

PAR

LUCIE ENEL

JUIN 2024

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.12-2023). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Le doctorat est une expérience incroyablement stimulante faite de détermination, de sueur, de grands moments d'épanouissement et de doutes parfois. Bien que souvent solitaire, l'aventure s'accomplit avec le soutien et les encouragements de nombreuses personnes.

Je tiens, en premier lieu, à exprimer toute ma reconnaissance à mes directrices de thèse dont l'expertise et les encouragements constants ont été inestimables. Merci pour leur encadrement hors pair, leur présence sans faille dans les moments où ça comptait et les nombreuses conversations stimulantes. La sagesse et la richesse de leurs réflexions m'ont grandement appris, ont nourri les analyses de cette thèse et surtout, m'ont permis de conserver une pensée toujours en éveil. Je remercie chaleureusement ma directrice Florence Millerand qui m'a guidée vers l'essentiel grâce à ses réponses toujours éclairantes quand venait le temps de passer à l'action, et pour l'incroyable expertise qu'elle m'a partagée si généreusement. Je me considère privilégiée d'avoir pu compter sur l'encadrement d'une chercheuse de son calibre. Je suis aussi profondément reconnaissante envers ma co-directrice, Chantal Aurousseau, qui m'épaula depuis près de 15 ans. Merci pour ses analyses des enjeux relationnels d'une richesse infinie. Son expertise est d'autant plus précieuse qu'elle est profondément incarnée dans une grande sensibilité pour l'humain – je connais peu de personnes prenant si bien soin des relations humaines. Merci de m'avoir souvent ramenée aux fondamentaux de la communication et pour cette précieuse relation mentorale. Les avoir eues, toutes deux, comme directrices de thèse, a été une chance inouïe sur les plans académique, professionnel et personnel. Je tiens à leur exprimer toute ma gratitude, et plus encore!

Mes remerciements vont également aux membres de mon jury de thèse, qui ont eu la générosité de se plonger dans cette recherche et de m'apporter leurs précieux commentaires. Un merci particulier à Mircea Vultur, pour m'avoir accueillie quelques années à l'INRS afin de collaborer à un projet de recherche dont le sujet était connexe à ma thèse. J'ai apprécié nos conversations stimulantes au croisement de la sociologie et de la communication. Elles ont nourri certaines réflexions de ma thèse. Merci également pour les multiples occasions de faire rayonner nos travaux.

J'aimerais également remercier celles et ceux qui se sont investis dans cette recherche en tant que participants. Dans la réalité de chauffeur ou livreur Uber, chaque minute compte, surtout quand il n'y a pas d'autre source de revenu. Je leur suis reconnaissante de m'avoir généreusement partagé leur

expérience, me permettant de collecter un matériel d'une grande richesse. Cette thèse est le fruit de leur collaboration.

Évoluer dans des laboratoires et centres de recherche a fait une grande différence dans cette expérience, m'offrant du soutien financier, matériel et surtout l'occasion de m'intégrer dans des réseaux de chercheurs engagés et passionnés. Merci à mes collègues et amis du LabCMO, Rémi Toupin, Claire Estagnasié, Nina Duque, Alexandra Parada, Camille Nicol et les autres. Un merci spécial à David Myles pour son amitié depuis le baccalauréat, les conversations stimulantes entourant la recherche et les nombreux 5 à 7. Merci également à ma grande amie Valérie Orange qui, même si nos chemins se sont éloignés depuis son retour en France, m'a beaucoup nourrie de sa propre expérience doctorale et de son soutien.

Merci à la communauté Théséz-vous, rempart chaleureux qui a adouci le défi de la rédaction en lui donnant une dimension plus collective, et qui m'a permis d'émerger de cette épopée sans trop de cicatrices. Étudier le rôle des relations et du sentiment d'appartenance dans la santé au travail a pris tout son sens avec ces « collègues de thèse ». Ils ont été mon « collectif de travail » solidaire avec qui apprendre, échanger, ventiler et tisser des liens forts. Un merci particulier à Camille Vézy, retrouvée avec plaisir après nos premiers pas communs dans les séminaires doctoraux, ainsi qu'à Caroline Clavel, « sœur » de rédaction, devenue amie.

Un merci chaleureux à mes précieuses amies Brenda et Julie. Votre présence à mes côtés depuis toutes ces années est une grande chance, vous avez grandement participé à mon équilibre thèse-plaisir! Merci également à mon petit « club de lecture » qui a joyeusement ponctué les dernières années de cette thèse. Karine, Marie et Mariève, nos soirées littéraires et festives ont été des haltes toujours attendues et appréciées.

Je remercie Catherine et Jean-Luc, mes parents, qui m'ont soutenue dans ce parcours – comme dans celui de l'immigration au Québec il y a 17 ans, même si ça impliquait l'éloignement. De votre côté, vous avez quitté vos vies de profs pour un retour à la terre quand je faisais moi, un retour aux études supérieures. Merci de nous avoir inculqué par l'exemple que ça vaut la peine de poursuivre ses aspirations, de donner du sens à ce qu'on fait même quand ce n'est pas toujours facile, et même quand le projet paraît un peu fou. Merci à mes frères Pierre, Arthur et Victor avec qui les quelques retrouvailles estivales en France, bien que trop rares, ont été profondément ressourçantes au cours de ce périple. Un merci spécial à Pierre, pour

nos longues conversations téléphoniques entourant le doctorat et l'univers de la recherche. Merci également à Michèle et Laval, pour leur soutien et leur présence aimante en tant que grands-parents.

Merci à Thomas, mon amoureux, pour son appui, pour avoir compris avec tant de bienveillance qu'un doctorat, c'est long, et pour ses mots toujours, toujours encourageants. Un merci particulièrement senti pour avoir orchestré avec autant de brio et de bonne humeur la logistique familiale dans les derniers mois plus intenses de cette aventure. Quand j'ai pris la décision de reprendre des études au baccalauréat, il y a 15 ans, il a été le premier à m'appuyer... sans se douter de l'ampleur que ça allait prendre. À dire vrai, je ne le savais pas non plus. Son soutien, son amour et sa générosité sur tous les plans ont fait une vraie différence. C'est peu de le dire.

Finalement, j'aimerais souligner l'appui financier de plusieurs institutions et organismes sans lesquels cette thèse n'aurait probablement pas vu le jour – ou à tout le moins dans des conditions beaucoup moins favorables. Je remercie le CRSH, le FRQSC, le CIRST ainsi que la Fondation J. A. DeSève.

Je termine ces remerciements par un mot à mes deux garçons, Jules et Paul, deux extraordinaires petits compagnons de route. Leurs petits mots et dessins d'encouragement, leur joie de vivre et leur amour m'ont accompagnée tout au long de ces années. Faire des petites pauses pour prendre le temps de les voir grandir a été mon plus beau refuge. Sans leur mettre la pression d'avoir un parcours académique aussi interminable que le mien, j'espère leur avoir insufflé la soif d'explorer et de comprendre le monde qui les entoure, dans ses complexités et ses nuances.

AVANT-PROPOS

Le sens des événements émerge toujours *a posteriori*. Le choix de faire un doctorat pour étudier la réalité des travailleurs de plateforme a germé d'un parcours académique entamé il y a plusieurs années. D'abord en France, dans une école de commerce au sein de laquelle j'ai reçu une première formation en gestion. J'ai ensuite travaillé comme gérante d'un commerce de détail à l'âge de 20 ans, dans une entreprise marquée par une forte hiérarchie. À 22 ans, j'immigras au Québec et travaillais quelques années dans un magasin de commerce équitable. Ces expériences m'ont formée en tant que jeune adulte tout en m'amenant à considérer que l'humain pouvait être négligé dans certains types d'organisation du travail.

Ce constat a été au centre des motivations qui m'ont guidée vers la discipline de la communication lors de mon retour aux études à l'UQAM, puis vers des recherches et des projets marqués par le désir de (re)mettre l'humain au cœur des préoccupations des organisations, avec l'ambition, autant que faire se peut, d'avoir des retombées tangibles sur les terrains étudiés.

Le baccalauréat en communication (relations humaines) à l'UQAM m'a fait découvrir le vaste univers de la communication humaine, nourrissant un attrait pour l'étude des enjeux relationnels, particulièrement en milieu de travail. La réalisation d'une maîtrise en communication à l'UQAM, centrée sur les enjeux relationnels d'un collectif en télétravail, a marqué une première incursion stimulante dans la recherche, ponctuée par une pause nécessaire pour accueillir un premier enfant.

Le serment que je ne m'engagerai jamais dans un doctorat s'est évaporé quelques semaines après avoir rédigé les dernières lignes de mon mémoire de maîtrise, galvanisée par l'exaltation de l'analyse et par l'émergence de nouvelles interrogations de recherche sur le lien social et le pouvoir d'agir au travail. Dans la cuisine de Chantal, ma directrice de maîtrise, je lui exposais alors mon désir de m'inscrire au doctorat afin d'approfondir ces questions, avant de me plonger sans tarder dans la rédaction de demandes de bourses.

Suite à l'arrivée d'un second enfant et une pause de quelques mois, j'entamais un doctorat en communication à l'UQAM, confrontée aux défis inhérents à la conciliation d'un doctorat, de l'implication dans des projets de recherche et de la vie de famille. Si l'équilibre entre la vie familiale avec de jeunes enfants, et l'accomplissement d'un doctorat n'a pas toujours été un long fleuve tranquille, impliquant

d'incessants compromis de part et d'autre, il est indéniable que la famille a été un refuge dans ce long périple parfois ardu et souvent solitaire. Elle m'a ramenée à l'essentiel et m'a aidée à préserver un certain équilibre en mettant les fins de semaine à l'abri du travail.

À l'origine axé sur les questions du pouvoir d'agir des travailleurs en contexte de télétravail, le sujet d'étude de cette thèse a bifurqué à la suite des discussions stimulantes tenues avec le jury de soutenance de mon projet de thèse. J'ai ainsi pris le parti de réorienter mon sujet d'étude vers un territoire moins exploré, car plus émergent, marqué par des formes extrêmes de flexibilité et de numérisation du travail, celui des plateformes numériques et du cas de l'entreprise Uber au Québec.

La réalisation de ce doctorat a également été marquée par la pandémie de Covid-19 qui a bouleversé les conditions de travail et le sens des priorités pendant de nombreux mois, me faisant appliquer, plus que dans toute autre expérience, le principe du lâcher-prise.

Les prochaines pages sont ainsi le résultat de sept années d'études et de recherche qui m'ont formée tant sur le plan académique que sur le plan personnel.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	ii
AVANT-PROPOS	v
LISTE DES FIGURES	xi
LISTE DES TABLEAUX	xii
RÉSUMÉ.....	xiii
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE	10
1.1 L'économie des plateformes de travail.....	10
1.1.1 Avant les plateformes : le terreau fertile des innovations technologiques.....	11
1.1.1.1 Différentes postures face à l'économie numérique	11
1.1.1.2 Les plateformes : résultat de la combinaison d'innovations technologiques.....	13
1.1.2 La genèse des plateformes : l'économie dite « collaborative ».....	15
1.1.2.1 Le flou conceptuel autour du concept d'« économie collaborative »	16
1.1.2.2 L'économie collaborative et les espoirs d'un travail émancipé.....	18
1.1.2.3 La désillusion face à l'économie collaborative : <i>gig economy</i> et capitalisme de plateforme ..	19
1.1.3 Les contours du travail de plateforme.....	20
1.1.3.1 Une pluralité des types de travail sur les plateformes	22
1.1.3.2 Une difficile estimation du phénomène	25
1.1.4 Au-delà de l'innovation technologique : les plateformes comme amplificateur des mutations du travail en cours	27
1.1.5 La plateformesation rime-t-elle avec la précarisation?	29
1.2 Le travail sur la plateforme Uber	32
1.2.1 Uber, de ses débuts à son implantation légale au Québec.....	33
1.2.2 La perspective juridique : les débats autour du statut des travailleurs Uber.....	38
1.2.2.1 La question de la neutralité	38
1.2.2.2 La question du statut des contributeurs.....	39
1.2.3 La perspective politique : des initiatives de syndicalisation aux modèles alternatifs.....	42
1.2.3.1 Les obstacles à la mobilisation des chauffeurs Uber	42
1.2.3.2 Les initiatives de mobilisation et de syndicalisation des chauffeurs Uber	44
1.2.3.3 Les alternatives proposées pour l'amélioration des conditions de travail des chauffeurs Uber 47	
1.2.4 La perspective sociologique : ouvrir la boîte noire des algorithmes	48
1.2.4.1 Le management algorithmique	49
1.2.4.2 Les <i>nudges</i> et la <i>gamification</i> du travail	51
1.2.4.3 Le système d'évaluation et la surveillance	51
1.2.5 La perspective de la santé au travail : étudier le vécu des chauffeurs et livreurs Uber	54

1.3 Un regard communicationnel sur les enjeux de santé soulevés par la déstructuration collective du travail	56
1.3.1 Une perspective ancrée en communication	57
1.3.2 Une évolution du rapport à l'autre en contexte de travail	59
1.3.3 Le rôle du lien social et de la communication dans la santé au travail et hors travail	65
1.4 Conclusion partielle	72
CHAPITRE 2 CADRE THÉORIQUE.....	74
2.1 Le travail médié par les technologies.....	75
2.1.1 Le management algorithmique au cœur du travail	75
2.1.1.1 L'étude sociale des algorithmes	75
2.1.1.2 Le cadre conceptuel du management algorithmique.....	77
2.1.2 Le regard porté sur les acteurs : les pratiques et les usages des travailleurs.....	80
2.1.2.1 Définition de quelques notions-clés pour appréhender le travail médié par les algorithmes du point de vue de l'utilisateur.....	82
2.1.2.1.1 Usages et pratiques	82
2.1.2.1.2 Significations d'usage et contexte d'usage.....	83
2.1.2.2 Analyser les usages des technologies dans le contexte de rapport de force : les notions de tactiques vs stratégie	85
2.1.2.3 Les usages comme révélateurs sociaux	87
2.2 Pouvoir et organisation.....	89
2.2.1 Le pouvoir d'agir et le collectif de travail.....	90
2.2.2 Le détournement du concept d'empowerment : vers une incorporation d'une logique individualisante.....	95
2.2.3 La rhétorique managériale en tant que dispositif de légitimation du pouvoir.....	97
2.2.4 L'organisation paradoxante	100
2.3 Travail, communication et santé	103
2.3.1 Le travail comme relation intime entre soi, le monde et les autres	104
2.3.2 Le modèle de Siegrist : appréhender le déséquilibre efforts-récompenses	105
2.3.3 Le sens <i>du</i> et <i>au</i> travail	108
2.3.4 Négocier son rapport à l'autre et à soi-même : les apports de Goffman	108
2.3.4.1 Le regard de l'autre et le jeu des apparences.....	109
2.3.4.2 La préservation de la face.....	111
2.4 Questions et objectifs de recherche	113
CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE	117
3.1 Étudier un phénomène récent et complexe : l'approche qualitative exploratoire	117
3.1.1 Un paradigme compréhensif : l'interactionnisme symbolique.....	119
3.1.2 Choix de l'étude du cas Uber	122
3.2 Méthodes de collecte et d'analyse des données.....	124
3.2.1 L'adaptation de la collecte de données face aux défis méthodologiques et éthiques	125
3.2.2 La porte d'entrée sur le terrain : l'observation sur les groupes Facebook	126
3.2.3 À la rencontre des chauffeurs et livreurs : les entretiens semi-dirigés	130
3.2.3.1 Démarche d'échantillonnage et recrutement	130

3.2.3.2	Profil des participants	133
3.2.3.3	Guide et déroulement des entretiens	137
3.2.4	Recherche documentaire.....	140
3.2.5	Méthodologie d'analyse	140
3.2.5.1	Archivage et catégorisation des captures d'écran prises sur les groupes Facebook.....	141
3.2.5.2	Analyse thématique des entretiens.....	142
3.3	Considérations éthiques et posture de chercheuse	145
CHAPITRE 4 DESCRIPTION DES PROFILS DE CHAUFFEURS ET LIVREURS UBER À PARTIR DES MOTIVATIONS ET DES TRAJECTOIRES PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES		149
4.1	Les motivations à travailler pour Uber au regard de la trajectoire personnelle et professionnelle .	150
4.1.1	Uber comme seule source de revenu : un choix pour ceux qui en ont peu	151
4.1.2	Uber comme bouée pour les profils atypiques.....	169
4.1.3	Uber comme moyen de concilier travail et études.....	178
4.1.4	Uber comme complément à une pension de retraite	187
4.1.5	Uber comme complément de revenu à côté d'un autre emploi	194
4.1.6	Uber comme passe-temps lucratif.....	204
4.1.7	Les ex-chauffeurs Uber	216
4.2	Des placements différents sur le continuum de la précarité et de la vulnérabilité	222
4.3	Conclusion partielle	224
CHAPITRE 5 L'ACTIVITÉ DE TRAVAIL : MYTHES ET RÉALITÉS D'UNE LIBERTÉ SOUS CONTRÔLE		226
5.1	La régulation des horaires.....	226
5.1.1	Une tendance à adapter son horaire à la demande plutôt qu'à ses propres disponibilités	227
5.1.2	Des phénomènes d'hyperconnectivité aux causes et conséquences multiples	233
5.1.2.1	Une activité qui s'infiltré dans chaque interstice de la vie	233
5.1.2.2	Des horaires à rallonge source de fatigue	237
5.2	La <i>gamification</i> du travail par Uber : des phénomènes de dépendance qui touchent tous les profils	239
5.3	Le périlleux choix des courses dans une offre conditionnée par l'opacité du fonctionnement algorithmique.....	248
5.3.1	Des règles algorithmiques opaques et changeantes : travailler dans le flou.....	249
5.3.2	Manœuvrer face à l'opacité algorithmique : hypothèses et choix sélectifs des courses	252
5.4	Disparités dans l'élaboration des tactiques de contournement : une question de ressources.....	259
5.5	Le mythe du travail simple et récréatif : le déni du travail réel	260
5.6	Un discours sur la liberté contredit par les pratiques de travail : un pouvoir d'agir individuel limité et inégal pour les chauffeurs et livreurs.....	262
5.6.1	L'attrait de l'entrepreneuriat.....	262
5.6.2	À la merci des changements d'Uber : l'asymétrie de pouvoir dans la gestion algorithmique..	264
5.6.3	Ce que disent les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs : une autonomie illusoire	265
5.6.4	Un pouvoir d'agir individuel à géométrie variable	268
5.6.5	Les effets de la liberté contrainte : dissonance cognitive et risques psychosociaux	271

5.7 Conclusion partielle	274
CHAPITRE 6 LES ENJEUX RELATIONNELS DANS L'ORGANISATION PARADOXANTE UBER.....	276
6.1 Le collectif profondément entravé par une organisation du travail atomisante.....	276
6.1.1 Une activité foncièrement solitaire marquée par des interactions éphémères, contraintes et robotisées	276
6.1.1.1 Le jeu de rôles avec les clients : préserver sa face dans un environnement fortement contraint	277
6.1.1.2 Les relations au soutien technique de Uber : prolongement de la robotisation du travail...	285
6.1.1.3 Les relations aux autres chauffeurs Uber : des échanges courts et stéréotypés.....	288
6.1.2 Le groupe Facebook : un ersatz de collectif aux fonctions limitées	290
6.1.3 La solitude « désolante » vécue par les plus anciens : vers une déliaison totale	292
6.2 Les effets de l'organisation paradoxante de Uber sur le travail et la santé des chauffeurs et livreurs	294
6.2.1 Du « collectif réel redouté » au « collectif imaginaire souffrant »	294
6.2.2 Un rapport négatif à la mobilisation et un pouvoir d'agir collectif réduit à néant	298
6.2.3 Maintenir malgré tout un sens au travail dans une organisation paradoxante	304
6.3 Conclusion partielle	310
CONCLUSION	312
ANNEXE A MESSAGES POUR LE RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS	328
ANNEXE B GUIDE D'ENTRETIEN	329
ANNEXE C FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ENTRETIEN INDIVIDUEL.....	334
ANNEXE D EXEMPLE DE FICHE SYNTHÈSE D'UN PARTICIPANT	338
BIBLIOGRAPHIE	339

LISTE DES FIGURES

Figure 0.1 : Schéma de repérage dans la structure de la thèse	9
Figure 1.1 : Schématisation de la place des plateformes de travail-cadre dans l'économie des plateformes	24
Figure 1.2 : Croissance de l'économie de plateformes selon l'Online Labour Index.....	26
Figure 1.3 : Mode de fonctionnement de l'application Uber (site web Uber).....	35
Figure 1.4 : Fonctionnement de la majoration tarifaire sur l'application (site web Uber).....	50
Figure 1.5 : Capture d'écran de la notation des chauffeurs sur l'application (site web Le Lanceur d'alerte)	52
Figure 1.6 : Modèle de Karasek "Job demand-control-support"	66
Figure 3.1 : Schéma heuristique des thématiques ressorties du travail de pré-analyse.....	143
Figure 3.2 : Extrait d'une arborescence de codes sur NVivo12.....	144
Figure 5.1 : Capture d'écran de l'application Uber affichant des zones tarifaires majorées dans la ville de Québec	228
Figure 5.2 : Capture d'écran évoquant le système Uber Pro (site web Uber).....	242
Figure 5.3 : Capture d'écran illustrant les privilèges associés au niveau Uber Pro Diamant (site web Siècle digital).....	243
Figure 5.4 : Capture d'écran d'une publication Facebook évoquant l'atteinte du niveau Uber Pro Diamant	244
Figure 5.5 : Capture d'écran d'une publication Facebook évoquant le fonctionnement algorithmique d'Uber.....	256
Figure 6.1 : Capture d'écran d'une publication Facebook évoquant l'obtention d'une mauvaise évaluation d'un client.....	281

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 2.1 : Question générale, sous-questions de recherche et objectifs	114
Tableau 3.1 : Grille d'observation des groupes Facebook de chauffeurs et livreurs Uber, inspirée de Jouët et Le Caroff (2013).....	128
Tableau 3.2 : Caractéristiques socio-démographiques des participants.....	134

RÉSUMÉ

Le travail de plateforme transforme fondamentalement les manières de faire, d'organiser et de penser le travail, particulièrement dans sa dimension collective. En nous concentrant sur les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber du Québec, nous explorons en détail leurs usages de l'application ainsi que leurs pratiques de travail et de socialisation. Cette thèse vise à saisir concrètement les enjeux que soulève le travail médié par les algorithmes en termes de pouvoir d'agir individuel et collectif, et à cerner les enjeux de santé qui y sont associés. À cette fin, nous nous appuyons sur un cadre conceptuel multidisciplinaire au croisement de la communication humaine, de la sociologie des usages, de la sociologie du travail et de l'ergonomie française.

Notre recherche repose sur une étude ethnographique en ligne, une enquête documentaire et des entretiens semi-dirigés avec 24 chauffeurs et livreurs Uber du Québec. Elle poursuit trois objectifs principaux : (1) établir les profils distincts de ces travailleurs, (2) documenter leurs usages de l'application et leurs pratiques de travail et de socialisation, et (3) comprendre ce que ces usages et pratiques révèlent en termes de pouvoir d'agir et, plus largement, de santé au travail. À partir d'une approche communicationnelle, nous portons une attention particulière à ce qui se passe "entre" les individus, en considérant les relations comme un objet d'étude en soi.

Nos résultats révèlent une mosaïque de profils parmi les chauffeurs et livreurs du Québec, démontrant ainsi l'hétérogénéité et la multiplicité des types de travailleurs impliqués dans cette activité. Ce large éventail de profils souligne d'importantes inégalités dans la relation des travailleurs avec le dispositif Uber, la même organisation du travail ayant des conséquences différentes selon le niveau de dépendance financière à l'activité. L'examen de l'activité de ces chauffeurs et livreurs met en évidence un décalage significatif entre le discours de flexibilité et d'autonomie promu par Uber et les pratiques de travail réelles. Le phénomène d'hyperconnectivité à l'application, les longues heures de travail souvent interrompues, la *gamification* du travail par Uber et le choix périlleux des courses dans une offre conditionnée par l'opacité algorithmique indiquent plutôt une liberté fortement contrainte. Nos résultats révèlent ainsi un faible pouvoir d'agir individuel chez les travailleurs Uber, conditionné en outre par leur position socio-économique, leur niveau d'éducation et leur niveau de dépendance financière à la plateforme.

Notre étude souligne également une activité intrinsèquement solitaire, qui pousse les travailleurs à se définir exclusivement par rapport à eux-mêmes, inhibant toute dynamique collective et sentiment d'appartenance. En occupant une part considérable de la vie de certains, l'activité pour Uber entrave également la socialisation hors travail. En l'absence de possibilités de rassemblement et de dialogue qui permettraient de faire du travail un objet de réflexion pour les chauffeurs et livreurs, ceux-ci sont privés de l'occasion de développer une réflexivité collective critique sur leur activité. Au contraire, la nature paradoxale de l'organisation du travail d'Uber les pousse à percevoir le collectif comme une menace, et à entretenir une attitude globalement négative envers la mobilisation, entraînant une absence totale de pouvoir d'agir collectif. Cela a des répercussions sur la santé au travail ; en détournant le sens du collectif – le faisant passer pour un obstacle au travail plutôt que comme une ressource – le modèle Uber empêche de mettre en mots les contradictions ressenties par les travailleurs. L'intériorisation des contraintes conduit ces derniers à éprouver d'importants phénomènes de dissonance cognitive et à déployer divers mécanismes défensifs pour y faire face. Cette organisation paradoxante amène les travailleurs les plus investis dans l'activité à douter d'eux-mêmes, voire à vivre des formes d'altération de soi plus ou moins

prononcées. Si les modalités d'exercice de l'activité apparaissent diversifiées, le travail pour Uber génère des risques pour la santé chez tous les profils de chauffeurs et livreurs, allant jusqu'à des risques avérés d'isolement social et d'épuisement professionnel pour ceux qui dépendent entièrement de cette source de revenus.

Mots clés : Uber ; plateforme ; médiation algorithmique ; pouvoir d'agir ; enjeux relationnels ; santé au travail

ABSTRACT

Platform work fundamentally reshapes the way work is performed, organized, and conceptualized, particularly its collective aspects. This thesis focuses on the work practices of Uber drivers and deliverers in Quebec, delving into their usage of the app, work, and socialization practices. Our aim is to comprehensively understand the issues raised by algorithm-mediated work in terms of individual and collective agency, as well as the associated health challenges. We base our investigation on a multidisciplinary conceptual framework that intersects human communication, sociology of usage, work sociology, and French ergonomics.

Our research is founded on an online ethnographic study, a documentary investigation, and semi-structured interviews with 24 Uber drivers and deliverers in Quebec. It pursues three main goals: (1) to establish the distinct profiles of these workers, (2) to document their use of the app and their work and socialization practices, and (3) to understand what these uses and practices reveal about agency and, more broadly, occupational health. Using a communicative approach, we pay special attention to what occurs "between" individuals, viewing relationships as a study subject in itself.

Our findings reveal a variety of profiles among Quebec's drivers and deliverers, highlighting the heterogeneity and diversity of worker types involved in this activity. This broad range of profiles emphasizes significant inequalities in workers' relationships with the Uber system, where the same work organization leads to different outcomes based on financial dependence on the activity. Examining these drivers' and deliverers' activities reveals a disconnection between Uber's promoted discourse of flexibility and autonomy and actual work practices. Hyper-connectivity to the app, long, often interrupted work hours, work gamification by Uber, and the precarious choice of rides in an offer conditioned by algorithmic opacity all indicate a highly constrained freedom. Our results thus reveal a low level of individual agency among Uber workers, further influenced by their socio-economic position, education level, and financial dependence on the platform.

Our study also highlights an inherently solitary activity that pushes workers to define themselves solely in relation to themselves, inhibiting any collective dynamic and sense of belonging. As working for Uber occupies a significant part of some workers' lives, it also hinders socialization outside of work. Without opportunities for gathering and dialogue that would make work a subject of reflection for drivers and deliverers, they are deprived of the chance to develop a collective critical reflexivity about their activity. Instead, Uber's paradoxical work organization leads them to perceive collectivity as a threat, fostering a generally negative attitude toward mobilization, resulting in a complete absence of collective agency. This has repercussions on occupational health; by diverting the meaning of collectivity – portraying it as a hurdle to work rather than a resource – the Uber model prevents workers from verbalizing the contradictions they experience. The internalization of constraints leads these workers to experience significant cognitive dissonance phenomena and to deploy various defensive mechanisms to cope. This paradoxical organization leads the most invested workers to doubt themselves, even experiencing varying degrees of self-alteration. While the ways of performing the activity appear diversified, working for Uber generates potential health risks for all profiles of drivers and deliverers, extending to proven risks of social isolation and professional burnout for those entirely dependent on this source of income.

Keywords : Uber ; platformization ; algorithmic mediation ; empowerment ; relational issues ; occupational health

INTRODUCTION

En 2020, le Québec comptait près de 21 000 personnes travaillant sur une plateforme numérique de transport de personnes (Vultur *et al.*, 2022), un chiffre rivalisant avec l'effectif total de la société d'État d'électricité, Hydro-Québec. Leur nombre a grimpé à près de 32 000 en 2022 (Radio-Canada, Enquête, 2023), un chiffre deux fois supérieur à celui des chauffeurs de taxi enregistrés la même année. Ces chiffres illustrent le développement rapide de l'économie de plateforme, parfois qualifiée de « *gig economy* » d'« économie des petits boulots », ou encore d'« économie à la demande ».

Bien que les travailleurs de plateforme demeurent très minoritaires au sein du système salarial (Askenazy, 2016) - ils représentaient environ 3,5% de la population active canadienne en 2018 (Kostyshyna et Luu, 2019), leur nombre a considérablement augmenté au cours de la dernière décennie (Prassl, 2018). La pandémie a participé à l'expansion de ce phénomène, aussi bien du côté des consommateurs, par le biais du changement qu'elle a provoqué dans les habitudes de consommation (livraison de repas à domicile), que du côté des travailleurs qui se sont tournés vers cette activité à la suite de pertes d'emplois.

Le phénomène, qualifié de « platformisation » du travail, consiste à mettre en relation un travailleur dit indépendant et un client via une application. Ces nouvelles formes d'employabilité constituent une des réponses aux injonctions néolibérales à la flexibilité et à l'autonomie dans un marché de l'emploi marqué par des parcours professionnels en pointillés et une incertitude généralisée (Andonova, 2019).

Étroitement lié à des enjeux de rationalisation économique, le modèle des plateformes bouleverse l'organisation du travail, particulièrement sa dimension collective. La dispersion géographique des travailleurs et l'exécution solitaire de leurs tâches posent de nouveaux défis au regard des façons de communiquer, de développer un sentiment d'appartenance ou de cohésion. En amplifiant les mouvements de flexibilisation, d'externalisation et de fragmentation des tâches (Acquier, 2017), l'économie de plateforme renforce ainsi l'individualisation du travail, altérant le lien social et le rapport à l'autre.

L'entreprise Uber est particulièrement représentative du travail de plateforme. Né aux États-Unis en 2009, implanté au Québec en 2014, le service de transport de personnes et de livraison de nourriture est actif dans plus de 110 villes à travers le monde et compte aujourd'hui près de 3,5 millions de travailleurs

internationalement. L'expansion de son modèle d'affaires, qui consiste à provoquer la dérèglementation d'une industrie « traditionnelle » par l'implantation d'un système basé sur des innovations technologiques, est à l'origine du phénomène dit de l'« ubérisation ».

En ayant recours à des travailleurs « indépendants » dont les tâches sont entièrement encadrées par des algorithmes, le modèle transforme fondamentalement les manières de faire, d'organiser et de penser individuellement et collectivement le travail. C'est pourquoi il suscite autant d'inquiétudes que de fascinations et stimule les discours en faveur de l'innovation (Jarrige, 2014).

Uber ayant d'emblée revendiqué son appartenance au champ de l'économie dite « collaborative », les premiers discours entourant son apparition mettent l'accent sur sa capacité à révolutionner l'industrie du transport de personnes, grâce à l'innovation permise par le développement de ses outils numériques. Uber revendique la promesse d'un accès facile à l'emploi, d'un travail flexible et autonome, s'inscrivant dans des valeurs de partage. Le discours autour de l'innovation et la praticité du service séduisent le grand public, et particulièrement la clientèle cible de la plateforme, celle des jeunes professionnels urbains. Plusieurs gouvernements se sont montrés réceptifs aux arguments de l'entreprise prônant le caractère disruptif de son modèle et la nécessité de déréguler l'industrie du taxi (Davies *et al.*, 2023)¹.

Néanmoins, ces discours idylliques sont rapidement démystifiés par de nombreuses études et enquêtes journalistiques qui révèlent les implications sous-jacentes d'un tel modèle d'organisation du travail. L'enquête des « Uber Files », menée par le Consortium international des journalistes d'investigation en 2022, dévoile les manœuvres d'influence orchestrées par la compagnie auprès de diverses figures politiques de premier plan afin d'amender la législation existante en leur faveur. Au Québec, Coiquaud et Morissette évoquent dès 2020 la « fabrique réglementaire » qui a encadré l'arrivée d'Uber dans la province. Dans plusieurs endroits du monde, ces dérèglementations se produisent, portées par les discours néolibéraux qui guident les gouvernements occidentaux depuis les années 1990, et qui voient dans ce nouvel acteur une occasion de stimuler l'innovation et la création d'emploi.

¹ L'enquête des « Uber Files », menée par le Consortium international des journalistes d'investigation, constituée de 124 000 documents a révélé en juillet 2022 dans l'article « *Uber broke laws, duped police and secretly lobbied governments, leak reveals* » publié dans *The Guardian* les jeux d'influence menés par la compagnie auprès de plusieurs personnalités politiques de premier plan dans le but de changer la législation existante à leur avantage.

Des échos critiques ont néanmoins surgi pour dénoncer l'image édulcorée par la rhétorique marketing et souligner les risques de dégradation des conditions de travail engendrés par les contournements législatifs. Le terme même d'« ubérisation » a vu sa connotation évoluer : initialement associé à l'innovation technologique et organisationnelle, il est désormais lié à des problématiques de précarité et de santé au travail (Bonot *et al.*, 2020). De nombreuses études ont démontré que, derrière les discours de ces multinationales louant les principes de partage et d'horizontalité, des plateformes de travail telles qu'Uber s'inscrivent dans des formes renouvelées de capitalisme qui perpétuent les enjeux de domination, voire d'aliénation des travailleurs en contournant le droit du travail (Gomes, 2018 ; Möhlmann et Zalmanson, 2017 ; Rosenblat, 2018 ; Rosenblat et Stark, 2016).

Un éventail de travaux sociologiques a également mis en évidence les effets concrets du management algorithmique sur les conditions de travail des chauffeurs et livreurs de la plateforme, montrant que la digitalisation de l'économie ne signifie pas une dématérialisation du travail. En effet, les nouvelles configurations sociotechniques sont ancrées dans un monde matériel. Même si l'intelligence artificielle et le management algorithmique déployé par Uber ambitionnent à terme de gérer des véhicules autonomes, aujourd'hui ce sont bien des hommes et des femmes qui doivent (sur)vivre de ce travail en miettes, seuls face à leur application.

Ces nouvelles organisations du travail marquées par une flexibilisation et une numérisation extrêmes contribuent à refaçonner fondamentalement le visage du travail. Sans nier l'efficacité et la praticité incontestables des services d'Uber dans le domaine du transport de personnes, il s'agit d'interroger ce que ce type d'organisation du travail incarne, sous-tend, symbolise en termes de lien social, de rapport à l'Autre et de santé au travail. Au-delà des discours présentant ces nouvelles réalités de travail comme l'incarnation du progrès, symbole de liberté pour tous - consommateurs et travailleurs - qu'énoncent ces pratiques de travail lorsqu'elles sont examinées sous le prisme de la communication ?

L'accélération des mutations contemporaines du travail appelle ainsi un retour aux « études du travail » (Barley et Kunda, 2001) nécessitant un examen microsociologique des pratiques concrètes grâce à des données situées et précises. À partir de l'étude de cas de l'entreprise Uber, cette recherche vise d'une part à fournir des connaissances empiriques sur le travail de plateforme au Québec en documentant finement son contexte sociotechnique d'un point de vue communicationnel. L'étude concrète des pratiques de travail et de socialisation de ces chauffeurs et livreurs, de leurs usages de l'application et de leurs

significations vise ainsi à lire entre les lignes du récit idéalisé présenté par Uber. Simultanément, elle cherche à capter ce que murmurent les silences des chauffeurs et à apercevoir ce que dessine en creux l'absence de collectif. Dans le même souffle, cette compréhension « de l'intérieur » poursuit également l'objectif de « donner une voix » à ces individus, pour comprendre qui ils sont et ce qui les motive à exercer cette activité.

La singularité de la présente recherche réside également dans son orientation résolue vers l'analyse de la dimension collective du travail dans le contexte de la plateformes. En effet, en favorisant une forme d'anomie et en entravant les possibilités d'organisation des travailleurs (Aloisi, 2019), ce phénomène laisse entrevoir un profond renouvellement du rapport à autrui et invite à repenser la façon dont émergent et se structurent les liens sociaux dans un contexte de travail médié par les algorithmes. Si plusieurs études établissent des rapprochements entre les conditions du travail de plateforme et celles des tâcherons du XIXe siècle, l'absence de collectif de travail constitue une divergence fondamentale. À la différence des ouvriers qui trouvaient dans le travail d'usine un lieu de socialisation de première importance, qui y croisaient des collègues, et pouvaient compter sur des syndicats pour les représenter, les travailleurs « indépendants » des plateformes expérimentent le travail à la tâche dirigé par un algorithme, en se retrouvant seuls dans leur voiture ou sur leur vélo, sans lieu de socialisation pourtant essentiel à la santé au travail.

Dans ce contexte, quelle est la place accordée à l'émergence d'un pouvoir d'agir collectif ? Qu'en est-il du rôle du collectif et de celui du lien social et de la communication ? Principalement théorisé et étudié dans le cadre des modes de travail traditionnels, il existe actuellement peu d'études qui permettent de comprendre en quoi le développement du pouvoir d'agir diffère dans des contextes fortement numérisés et au sein desquels la dimension collective est déstructurée. Parallèlement, de nombreux travaux en sociologie clinique, en ergonomie ou en communication ont montré le rôle fondamental du collectif et du lien social en regard de la santé au travail.

Cette étude cherche ainsi à comprendre comment les chauffeurs et livreurs Uber du Québec communiquent et interagissent entre eux et avec l'application dans le cadre de leur activité. En ce sens, cette thèse vise à saisir concrètement les enjeux que soulève le travail médié par les algorithmes en termes de pouvoir d'agir individuel et collectif, et à cerner les enjeux de santé qui y sont associés. À partir d'une

étude ethnographique en ligne et d'entretiens semi-dirigés menés avec 24 chauffeurs et livreurs Uber du Québec, cette thèse poursuit 3 objectifs principaux :

- 1) Dresser le portrait des profils des chauffeurs et livreurs Uber du Québec
- 2) Documenter leurs usages de l'application et leurs pratiques de travail et de socialisation
- 3) Comprendre ce que les pratiques et usages des chauffeurs traduisent en termes de pouvoir d'agir et plus largement de santé au travail.

Depuis une perspective communicationnelle, qui porte une attention particulière à ce qui se déroule « entre » les individus, en se concentrant sur les relations comme objet d'étude et les interactions comme unité d'analyse, cette recherche envisage la communication non pas uniquement dans sa visée instrumentale, mais comme ce qui est au cœur du travail, dans ce qui le constitue. Ainsi, notre prisme communicationnel se focalise sur l'exploration de cet « entre », sur ce qui se forme au travers des échanges, mais aussi sur les relations dans leurs interstices, dans leurs absences. Ici, le travail est conçu comme une relation intime entre soi, le monde et les autres, au sein de laquelle nous étudions ce qui se donne à voir et ce qui se dérobe. Plus largement, le travail est abordé sous un angle relationnel qui incite à une réflexion sur la façon de penser le travail au-delà de la tâche, comme une expérience « en-commun », à partir de sa signification individuelle et collective, en termes de construction du sens que l'on souhaite conférer au fait d'agir ensemble.

En se concentrant sur les pratiques de travail, de communication et de socialisation des chauffeurs et livreurs Uber du Québec, nous espérons contribuer à une meilleure compréhension des enjeux relationnels du travail médié par les algorithmes.

Cette thèse se découpe en 6 chapitres. Le premier chapitre vise à situer notre recherche dans le champ grandissant des études sur le travail de plateforme. Dans une première section, nous revenons sur le contexte d'émergence des plateformes de travail, avant de présenter brièvement le courant de l'économie dite « collaborative ». Nous traçons ensuite les contours du travail de plateforme en distinguant les différents types d'activité qui s'y déroulent et en tentant d'estimer l'ampleur du phénomène. Nous mettons également en lumière la façon dont ces nouvelles formes de travail amplifient certaines mutations du travail puis nous interrogeons les conditions de travail sur les plateformes à la lumière de certains travaux pointant les risques de précarisation associés à ce type d'activité. Dans une deuxième section, nous présentons l'implantation de l'entreprise Uber, de sa naissance aux États-Unis jusqu'à la

légalisation de ses activités au Québec en 2020. Nous exposons ensuite des travaux de différentes disciplines s'étant penchés sur le travail pour Uber : la perspective juridique et les débats sur le statut des travailleurs Uber, la perspective politique et les travaux sur les initiatives de syndicalisation ainsi que la perspective sociologique et les études s'intéressant au management algorithmique et à ses effets sur le travail. Finalement, nous présentons les quelques travaux s'étant penchés sur les questions de santé, propres au travail sur les plateformes.

Dans le chapitre 2, nous établissons les bases conceptuelles utiles pour mener notre étude et nous formulons les questions de recherche qui guident celle-ci. La première section de ce chapitre est consacrée au travail médié par les technologies. Nous présentons d'abord les conceptualisations du management algorithmique. Puis, pour appréhender l'influence d'un tel contexte de travail sur les pratiques des individus, les contributions de la sociologie des usages constituent un outillage théorique utile pour comprendre comment les chauffeurs opèrent au quotidien avec leur outil de travail qu'est l'application Uber. La deuxième section de ce chapitre présente les assises théoriques du pouvoir d'agir, en élargissant sa conception aux enjeux plus larges du pouvoir dans les organisations. Nous présentons ainsi les concepts de pouvoir d'agir et de collectif de travail. Nous distinguons ensuite le concept de pouvoir d'agir de celui d'empowerment en montrant de quelle façon le sens du concept d'empowerment a été progressivement détourné par les discours managériaux. Nous dressons ensuite les contours de la rhétorique managériale et du concept de « récit organisationnel » avant de présenter les concepts de paradoxe et d'organisation paradoxante.

Finalement, dans une troisième et dernière section, nous présentons les théories nous permettant d'appréhender plus spécifiquement les enjeux relationnels du travail, et notamment le rôle joué par les relations et le soutien social en regard de la santé au travail. Nous montrons en quoi le travail constitue une activité fondamentalement relationnelle, produit de relations étroites entre le travailleur, le « réel » du travail et autrui. Puis nous présentons le modèle effort-récompense de Siegrist (1996) permettant d'appréhender comment la perception par les travailleurs d'un décalage entre les efforts fournis et les récompenses obtenues peut induire des risques pour leur santé. Afin de comprendre les enjeux de sens au travail, nous partons des définitions de Pratt et Ashforth (2003) pour distinguer le sens *du* travail du sens *au* travail. Finalement, nous présentons certains des concepts fondamentaux développés par Goffman pour comprendre de quelles façons les individus agissent pour conserver une cohérence entre

leurs actes et leurs représentations de la réalité. Nous concluons ce chapitre en précisant nos questionnements et objectifs de recherche.

Le chapitre 3 est consacré aux méthodes mobilisées pour répondre à nos questions de recherche. Dans un premier temps, nous présentons notre posture générale de recherche basée sur l'interprétativisme symbolique et justifions le choix de l'étude de cas de la plateforme Uber. Dans une deuxième section, nous présentons les méthodes de collecte et d'analyse des données. Nous revenons d'abord sur les ajustements méthodologiques que nous avons effectués pour faire face aux défis éthiques posés par l'observation située des usages de l'application par les participants. Nous présentons ensuite les groupes Facebook qui ont été ciblés pour faire de l'observation en ligne en précisant le type de contenus sélectionnés, à partir de quels critères et dans quel but. Nous abordons ensuite les modes d'échantillonnage et de recrutement des participants, leur profil, ainsi que la structure du guide d'entretien et la façon dont se sont déroulés ces entretiens. Nous présentons les sources documentaires mobilisées et enfin, nous expliquons comment nous avons procédé pour analyser les différents éléments de notre corpus. Dans une troisième et dernière section plus réflexive, nous abordons les considérations éthiques de cette recherche et revenons sur notre posture de chercheuse dans les relations qui se sont établies avec les participants, à partir du prisme des rapports sociaux de genre et de classe sociale.

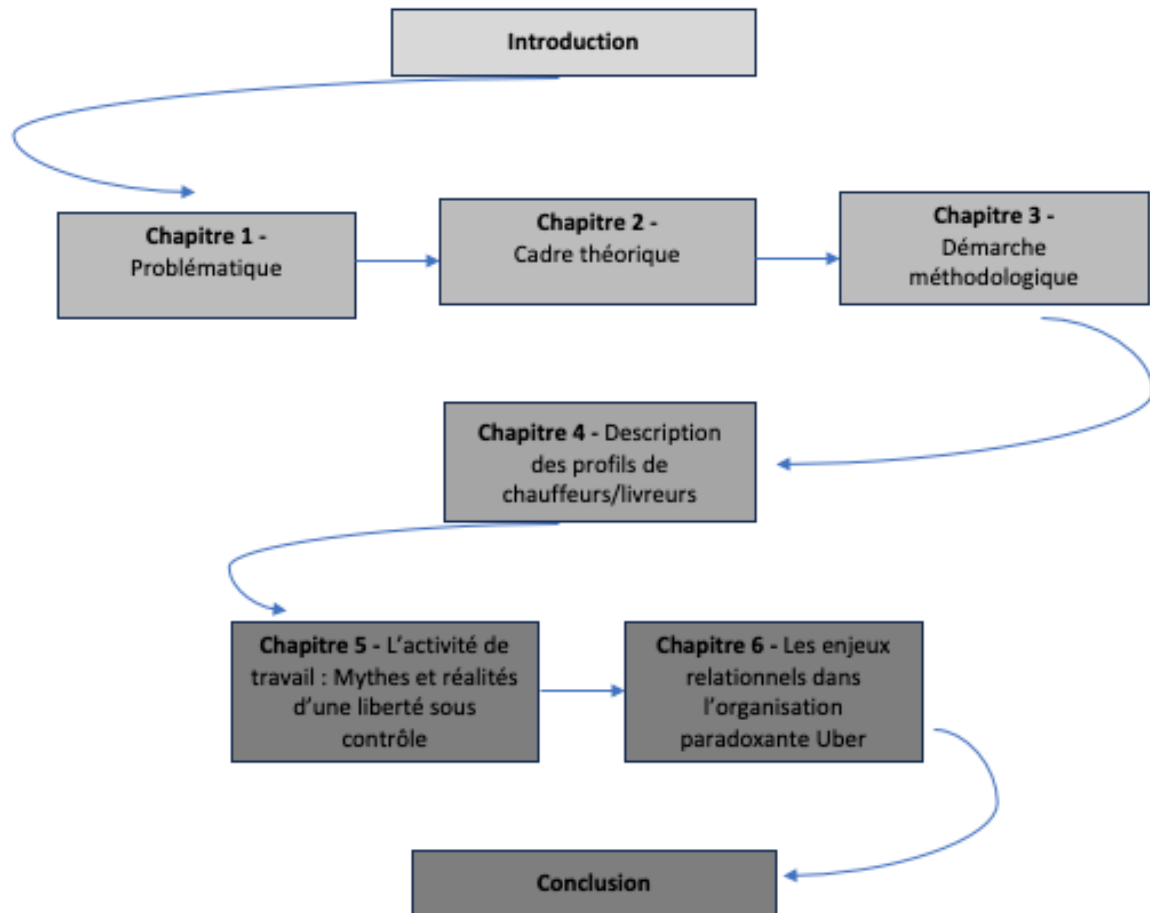
Dans le quatrième chapitre, nous proposons une typologie des chauffeurs et livreurs Uber à partir de leurs motivations à travailler pour la plateforme et de leurs trajectoires professionnelles et personnelles. Nous établissons ainsi sept profils de travailleurs Uber : (1) ceux qui l'exercent comme principale source de revenus ; (2) les profils atypiques pour qui il s'agit d'une bouée ; (3) les étudiants qui l'exercent parallèlement à leurs études ; (4) ceux qui l'exercent comme complément à une pension de retraite ; (5) ceux qui l'exercent parallèlement à un emploi ; (6) ceux pour qui Uber constitue un passe-temps lucratif ; et finalement (7) les ex-chauffeurs Uber. Dans une deuxième section, à partir de cette première typologie et à la lumière des notions de précarité et de vulnérabilité, nous distinguons trois catégories de travailleurs que sont les précaires et vulnérables, les précaires non vulnérables, ainsi que les non précaires et non vulnérables.

Le chapitre 5 examine ensuite l'activité de travail des chauffeurs et livreurs Uber en nous concentrant sur leurs pratiques de travail, leurs usages de l'application et la signification de ces pratiques et usages. Dans un premier temps, nous présentons la façon dont les travailleurs Uber régulent leurs horaires de travail,

mettant en exergue la tendance des travailleurs Uber à adapter leur emploi du temps à la demande plutôt qu'à leurs propres disponibilités. Nous abordons ensuite les phénomènes d'hyperconnectivité qui ont pour effet de laisser l'activité se faufiler dans chaque interstice de la vie des chauffeurs, engendrant des horaires à rallonge et une fatigue conséquente. Dans un second temps, nous montrons en quoi la *gamification* du travail par Uber peut conduire à des phénomènes de dépendance à l'activité. Parmi les enjeux importants pour les chauffeurs et livreurs, l'opacité du fonctionnement algorithmique complexifie le choix des courses. Nous montrons que si certains déploient tout un répertoire de tactiques pour tenter de contourner certaines stratégies de l'entreprise, tous n'ont pas les mêmes ressources pour développer ces tactiques. Nous mettons ensuite en lumière en quoi le mythe du travail simple et récréatif contribue à nier le réel du travail. Finalement, nous montrons que les discours sur la liberté de l'activité sont globalement contredits par les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs et que leur pouvoir d'agir individuel s'avère limité et inégal selon leur profil.

Enfin, le chapitre 6 est consacré aux enjeux relationnels propres à l'activité des travailleurs Uber au sein d'une organisation du travail caractérisée par la solitude et le paradoxe. Dans un premier temps, nous montrons en quoi l'organisation du travail sur la plateforme induit une profonde atomisation des travailleurs. Nous détaillons les différents plans de l'activité sur lesquels se manifeste cette solitude ainsi que ses conséquences sur le travail et la santé. Dans un deuxième temps, nous montrons en quoi le caractère paradoxant de l'organisation Uber amène les travailleurs à percevoir le collectif comme une menace, et à entretenir un rapport négatif à la mobilisation induisant une absence totale de pouvoir d'agir collectif pour les travailleurs. Nous présentons finalement les façons dont les chauffeurs et livreurs tentent de maintenir un sens au travail dans un tel contexte, lorsque l'activité est réduite à l'exécution d'une tâche robotisée et que sa dimension sociale est désinvestie.

Figure 0.1 : Schéma de repérage dans la structure de la thèse



CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE

Durant les dernières années, plusieurs expressions sont apparues pour décrire de nouveaux phénomènes propres au monde du travail : *gig economy*, ubérisation, *crowdwork*... Tant dans le monde médiatique que scientifique, la plateformes du travail a fait l'objet de nombreuses discussions. Néanmoins, derrière la popularité du concept, le phénomène en tant que tel demeure nébuleux au-delà de quelques cas représentatifs. Qu'est-ce qu'une plateforme de travail ? Quels sont les différents types de plateformes ? Quel est leur modèle ? Comment comprendre la coexistence de discours antagonistes autour de ce même phénomène ?

Le cas de la plateforme Uber apparaît particulièrement emblématique de ces nouvelles formes de travail. Parmi l'une des premières plateformes de travail à voir le jour en 2009, la multinationale de transport de personnes et de livraison de nourriture par des particuliers s'est aujourd'hui implantée dans de très nombreux endroits du monde, suscitant de nombreux débats juridiques, politiques, économiques autour des questions du statut des travailleurs, du contournement législatif opéré par l'entreprise ou encore des conditions de travail des chauffeurs et livreurs privés de protections sociales.

Ces nouvelles modalités de travail, qui apparaissent dans le sillage d'une série de transformations amorcées depuis des décennies dans le monde organisationnel, radicalisent certaines mutations, notamment sur le plan de la dimension collective du travail. Comme nous le verrons dans ce chapitre, ces transformations laissent entrevoir un profond renouvellement du rapport à autrui et ce faisant, invitent à repenser la structuration et le rôle des liens sociaux en lien avec des enjeux de santé, dans un contexte marqué par des formes extrêmes de flexibilité et de numérisation du travail.

1.1 L'économie des plateformes de travail

Cette première section vise à contextualiser l'apparition des plateformes numériques de travail et à saisir les contours du phénomène. Dans un premier temps, nous commençons par présenter le terreau dans lequel ont germé les plateformes de travail, à savoir l'économie numérique et ses innovations technologiques, avant de broser, dans un deuxième temps, le portrait du courant de l'économie dite « collaborative », duquel se revendiquent les plateformes de travail. Dans un troisième temps, nous présentons les différents visages du travail de plateforme, précisons les caractéristiques spécifiques du

travail local sur une plateforme-cadre et tentons d'estimer l'ampleur du phénomène. La quatrième partie de cette section aborde les transformations économiques et organisationnelles dans lesquelles s'inscrivent les plateformes de travail. Finalement, nous présentons dans un cinquième et sixième temps les aspects du travail de plateforme qui amènent certains chercheurs à associer la plateformesisation du travail à une précarisation des travailleurs, et à rapprocher ces formes de travail de celles de la proto-industrie du XIX^{ème} siècle.

1.1.1 Avant les plateformes : le terreau fertile des innovations technologiques

Cette première section vise à présenter le contexte technologique ayant permis le développement des plateformes de travail. Nous commençons par présenter deux postures face à l'économie numérique avant de rapporter ses principales caractéristiques.

1.1.1.1 Différentes postures face à l'économie numérique

L'apparition des plateformes s'accompagne de plusieurs types de discours tentant d'expliquer leur contexte d'émergence. D'un côté, certains discours pointent leur caractère disruptif en les identifiant comme le signe avant-coureur de transformations fondamentales du monde du travail. Ces discours proviennent surtout d'acteurs dominants du secteur économique, tels que la Banque Mondiale, l'OCDE ou le Forum économique mondial pour lesquels l'économie dite « des plateformes » ou « de la tâche » constituerait le futur du travail révolutionnant le marché de l'emploi et le concept même d'emploi. Cette vision fait du numérique - plutôt que des usagers - l'acteur du changement social. Les discours associant le modèle des plateformes de travail à la 4^{ème} Révolution industrielle² s'inscrivent dans la même veine. Également connue sous le nom de révolution numérique, puisque caractérisée par l'intelligence artificielle, l'internet des objets et la robotique, la 4^{ème} révolution industrielle est associée à un bouleversement à la fois des économies mondiales et du modèle traditionnel du salariat hérité de l'industrialisation. Cette perspective, qui nourrit les discours sur la fin du travail, de l'emploi et du salariat (Rifkin, 1995 ; Stiegler, 2015) repose sur une posture technodéterministe qui appréhende les plateformes numériques comme une révolution technologique, organisationnelle, institutionnelle, voire sociétale. En définissant ces nouvelles modalités de travail comme une révolution irrépressible, ces acteurs économiques font de la

² Selon le décompte controversé du Forum économique mondial de Davos en 2016 : < <https://www.weforum.org/focus/fourth-industrial-revolution?locale=en&page=216>>

déstabilisation des modèles de travail une opportunité pour vendre leurs services aux entreprises afin de les aider à y faire face (Dujarier, 2023).

D'un autre côté, une tendance désigne plutôt ces nouvelles modalités de travail comme la continuité de transformations plus anciennes s'inscrivant dans ce que les économistes « évolutionnistes » qualifient de paradigmes technico-économiques. Principalement développés à partir des années 1980 par Freeman, Soete et Perez, les paradigmes technico-économiques renvoient à des « régimes de développement socioéconomique continu, séparés par des phases de transition d'un paradigme à l'autre, qui constituent des révolutions technologiques » (Vendramin et Valenduc, 2023 : 20). Plutôt que d'expliquer le passage d'un paradigme à un autre par l'irruption d'une nouvelle technologie, cette posture accorde davantage d'importance aux choix politiques, aux rapports sociaux, aux stratégies des acteurs économiques, au fonctionnement du marché du travail ou encore à l'adaptation des institutions (Vendramin et Valenduc, 2023).

Dans les années 1990, Freeman et Soete ont décrit la transition en cours comme l'instauration d'un nouveau paradigme basé sur les technologies de l'information et de la communication (TIC), une économie de la connaissance, de nouveaux besoins de services collectifs et une nouvelle configuration des relations sociales. Perez (2010, 2016) a ensuite proposé une nouvelle formulation de ce concept en introduisant le concept de "grandes vagues", où chaque vague est caractérisée par des périodes d'installation, des points de basculement et des périodes de déploiement. Selon Perez, la période actuelle de numérisation de l'économie s'est constituée en plusieurs étapes, incluant une période d'installation dans les années 1980 avec le développement des ordinateurs personnels et la numérisation des télécommunications, suivie d'une période d'effervescence dans les années 1990 avec l'émergence de l'internet et de la téléphonie mobile, puis d'un point de basculement avec la crise financière de 2008. Cette période de basculement marque la transition entre l'installation et le déploiement du nouveau paradigme économique. D'après cette perspective, ce que l'on appelle communément la "numérisation de l'économie" ne constitue pas une nouvelle révolution industrielle ni un moment de rupture, mais plutôt une période de transition difficile et incertaine entre l'installation et le déploiement du paradigme technico-économique actuel. Cette prolongation serait due à des conditions institutionnelles, politiques et sociales peu propices à la réussite de cette transition, associées à une euphorie persistante entretenue notamment par un discours omniprésent sur la "disruption" promu par certains scientifiques (Brynjolfsson et McAfee, 2015 ; Ford, 2017) et de nombreux médias. Si ce moment de basculement se prolonge encore près de 15 ans après la

crise de 2008, c'est que le déploiement de ce nouveau paradigme technico-économique nécessite une profonde reconfiguration institutionnelle (Perez, 2013 ; Valenduc, 2018). En effet, cette transformation est marquée par d'importantes tensions entre la logique de libéralisation et de dérégulation qui a caractérisé la phase de déploiement du paradigme et les besoins de régulation requis par la phase de développement. À cet égard, l'émergence de l'économie des plateformes représente un exemple typique de ces tensions et conflits entre les propriétaires de plateformes et les systèmes réglementaires locaux.

1.1.1.2 Les plateformes : résultat de la combinaison d'innovations technologiques

Cette section vise à cerner ce qui caractérise l'économie numérique et de quelles façons les plateformes numériques s'inscrivent dans ce paysage. Valenduc et Vendramin (2016) identifient six dynamiques complémentaires qui ont participé au développement de l'économie numérique et qui se rapportent plus étroitement au monde du travail :

L'infonuagique (*cloud*) : né avec la démocratisation d'internet haut débit, le *cloud* permet le stockage et l'accès à des données et applications indépendamment du lieu. Il facilite le travail à distance, soutient l'externalisation et la délocalisation des entreprises, mais impose aux travailleurs des adaptations à des environnements de travail plus complexes et exigeants.

Les données massives (*big data*) : reposant sur le principe des 4V (volume, vitesse, variété et valeur) (Escande et Cassini, 2015), les technologies des données massives permettent l'extraction et la modélisation d'énormes volumes de données. Elles affectent le contrôle, la surveillance du travail et la performance des travailleurs en établissant des normes de performance précises grâce à des outils d'analyse sophistiqués.

Les applications mobiles (*apps*) : elles offrent un accès à des services en ligne sans l'utilisation d'un navigateur internet, rendant l'informatique invisible et renforçant la connectivité permanente. Elles sont essentielles pour le travail sur des plateformes numériques comme Uber.

La géolocalisation : intégrés dans de nombreux appareils, les systèmes de géolocalisation transmettent des informations de localisation précises. Au travail, ils affectent la planification, le contrôle et le suivi des tâches, surtout pour les travailleurs itinérants. La nouveauté reliée à ces systèmes tient surtout à

l'interconnexion de la géolocalisation avec les autres nouvelles technologies numériques que sont les données massives, applications mobiles, internet des objets, plateformes en ligne, etc.

L'internet des objets et les objets connectés : ils permettent l'échange de données numérisées, favorisant la gestion des flux et des stocks dans divers secteurs d'activité. Cependant, leur mise en place nécessite une longue période d'expérimentation, retardant leur impact sur le travail et l'emploi.

L'apprentissage profond et les systèmes d'intelligence artificielle : un robot est d'abord défini comme un automate programmable capable de rétroaction, c'est-à-dire d'adaptation à un changement dans son environnement. Ce qui constitue la nouveauté de son fonctionnement ne relève pas tant des améliorations de ses capacités d'adaptation, mais plutôt des capacités d'apprentissage et de perception des nouvelles générations de robots. Les machines "apprenantes" utilisent les avancées récentes en matière de calcul et de stockage de données (exploitation de données massives, vision électronique, reconnaissance de formes et de parole) pour adapter leur comportement en fonction de l'historique des événements et de l'analyse de leur environnement.

Sur le plan du travail, l'intelligence artificielle suscite de nombreux débats puisqu'elle laisse entrevoir de profonds changements à venir. Rocheleau-Houde et Maclure (2021) pointent par exemple les impacts de l'intelligence artificielle sur la nature et le contenu des emplois, en créant d'une part de nouveaux emplois plus qualifiés, mais également en entraînant des pertes d'emploi et la modification de certains autres. Selon eux, il est justifié de croire que les personnes les plus susceptibles de subir les effets négatifs de l'automatisation sont celles qui sont déjà les moins bien rémunérées ou les moins qualifiées. En ce sens, les transformations induites par l'intelligence artificielle risquent de concourir à l'accroissement des inégalités socioéconomiques, en favorisant la concentration des richesses pour certains et l'aggravation du sort de certains autres, généralement les plus vulnérables et les moins avantagés par le système actuel.

Appréhendés séparément, l'infonuagique, les données massives, les applications mobiles, la géolocalisation, l'internet des objets et objets connectés, et l'intelligence artificielle révèlent, chacun, des éléments relevant à la fois de la continuité et du changement. Toutefois, la véritable nouveauté émane de la synergie créée par la combinaison et la recombinaison de ces six domaines d'innovation (Vendramin et Valenduc, 2023).

À cet égard, le développement de l'économie de plateformes exploite intensivement le potentiel de ce nouvel ensemble d'innovations en combinant intelligence artificielle, réseaux et technologies mobiles, dans un contexte où les données sont au cœur des enjeux économiques de l'économie numérique et constituent une ressource précieuse et stratégique pour les entreprises. En effet, la force des plateformes réside dans leur capacité à capter et à articuler l'action d'une multitude d'acteurs, et notamment les faits et gestes de leurs usagers, afin d'extraire de la valeur, à défaut d'avoir à la produire (Casilli, 2019). Les données sont ensuite agglomérées en données massives, processus qui permet d'affiner les formes d'automatisation algorithmique (Broca, 2017). Si le processus d'apprentissage des algorithmes requiert encore largement le travail humain, ce que Casilli a documenté dans ses travaux sur le *digital labor* (2015), la part du travail humain indispensable au fonctionnement de l'intelligence artificielle est appelée à diminuer dans les prochaines années. En effet, l'objectif de ces technologies est qu'elles puissent fonctionner et « prendre des décisions » de la façon la plus « autonome » possible. C'est pourquoi l'une des branches les plus prometteuses de l'IA est celle de l'apprentissage profond ou « *deep learning* », qui se fonde sur le traitement algorithmique de données massives et qui a été popularisée par les travaux de Bengio, Le Cun et Hinton (2010).

Ces innovations technologiques forment ainsi le terreau d'une économie numérique qui a vu émerger au début des années 2010 le courant de l'économie dite « collaborative ».

1.1.2 La genèse des plateformes : l'économie dite « collaborative »³

Dans les discours médiatiques, les plateformes numériques ont d'abord été associées au modèle de l'économie dite « collaborative » qui s'est construit sur trois principes (Sundararajan, 2016) : des échanges pairs à pairs intermédiés par une plateforme, un partage de biens matériels ou immatériels entre le plus grand nombre, et une structure basée sur la création de lien social au sein d'une communauté (Acquier *et al.*, 2017). Les plateformes numériques s'appuyant sur des modèles économiques plutôt à la marge du modèle économique classique, certains y ont vu un modèle productif mettant de l'avant une forme « horizontale », « innovante » ou « désintermédiée » des échanges reposant sur des relations de pair-à-pair. Dans le cadre de cette thèse doctorale qui repose sur l'étude des pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber du Québec, les discours entourant l'économie collaborative sont abordés pour saisir leur

³ Cette section est directement inspirée du rapport que nous avons co-écrit avec Mircea Vultur (2020) « Les plateformes de travail numériques : Uber et la dérèglementation de l'industrie du taxi au Québec », Institut National de la Recherche Scientifique.

portée dans la construction de la rhétorique de l'entreprise Uber qui associe l'activité aux valeurs d'innovation, de liberté et de partenariat avec ses chauffeurs.

1.1.2.1 Le flou conceptuel autour du concept d'« économie collaborative »

Si l'utilisation du terme « économie collaborative » a explosé depuis une dizaine d'années, le concept est plus ancien. La première trace de son utilisation remonte à 1978, attribuée aux sociologues américains Felson et Spaeth (1978) qui emploient le terme *collaborative consumption* pour évoquer les pratiques de covoiturage aux États-Unis. L'expression a temporairement disparu avant de réapparaître en 2011, sous la plume de Botsman et Rogers (2011) avec la parution de l'ouvrage « *What's mine is yours : The Rise of Collaborative Consumption* ». La notion de consommation collaborative fait alors référence à un modèle alternatif de consommation basé sur l'échange (marchand ou non), le partage, la location de biens et services privilégiant l'usage sur la propriété, rendue possible par les opportunités offertes par les avancées technologiques de l'économie numérique. Cette perspective idéalisée sera alimentée par un certain nombre d'autres travaux plus ou moins scientifiques aux titres évocateurs tels que « *The Mesh : Why the Future of Business Is Sharing* » (Gansky, 2010), « La nouvelle société du coût marginal zéro : L'internet des objets, l'émergence des communaux collaboratifs et l'éclipse du capitalisme » (Rifkin, 2014) ou encore « Société collaborative : La fin des hiérarchies » (Filippova, 2015). Pauwels parle de « révolution douce surnommée *consommation collaborative* » (2015).

L'association entre le terme d'« économie collaborative » et le modèle des plateformes numériques trouve son origine dans le développement et le fonctionnement du web interactif et particulièrement dans sa structure numérique interactive. En engendrant des activités contributives, le numérique interactif (Proulx *et al.*, 2014) permet en effet l'émergence des plateformes en tant que nouveau modèle d'affaires et d'échanges.

Toutefois, les premières plateformes de consommation collaborative ont émergé bien avant que le terme ne devienne populaire en 2011. En 2001, Wikipédia est apparu comme un exemple du modèle de *crowdsourcing*, dans lequel une tâche est déléguée à un groupe de contributeurs via un appel à tous. My Space et YouTube qui naissent respectivement en 2003 puis 2005, apparaissent comme des plateformes permettant de partager des contenus vidéo amateurs et professionnels. Wikipédia, contrairement à My Space et YouTube, est une plateforme non marchande où les contributions sont des dons. D'autres plateformes d'échanges de service ont ensuite émergé, comme Craigslist en 2005 pour les petites annonces,

puis des plateformes proposant des services gratuits tels que Couchsurfing pour l'hébergement ou le covoiturage. Plus tard, des plateformes payantes ont vu le jour telles que Airbnb en 2007/2008 pour les services d'hébergement et Blablacar et Uber en 2009/2013 pour les services de mobilité.

Les principes de la consommation collaborative existaient donc bien avant l'arrivée des plateformes, mais ces dernières, associées aux algorithmes, ont renouvelé les conditions de cette consommation dite collaborative. Cela a notamment contribué à la professionnalisation et à la marchandisation de cette consommation, amenant les plateformes à passer du domaine non-marchand au domaine marchand, et du statut de *start-ups* locales à celui des sociétés mondialisées que l'on connaît actuellement (Flichy, 2019).

Parallèlement, de nouvelles expressions telles qu'« économie du partage », « économie à la demande », « *peer-to-peer economy* » ou encore « *gig economy* » ont été utilisées de manière interchangeable pour décrire des phénomènes considérés comme apparentés, mais qui ne sont généralement pas définis de façon rigoureuse. À cet égard, les enjeux normatifs ont contribué à la distorsion graduelle du concept, permettant à des acceptions et des approches différentes de coexister sous la même expression. Les militants du mouvement anticapitaliste ont initialement utilisé les expressions d'économie collaborative et de partage pour promouvoir leurs idéologies, mais elles ont ensuite été reprises par des entrepreneurs et reproduites par les journalistes et les chercheurs, adaptant ainsi la définition du terme à leur propre angle d'approche.

Ces divergences importantes reflètent l'existence d'opinions polarisées concernant l'économie collaborative : les enthousiastes et les sceptiques. Les optimistes considèrent l'économie collaborative comme un modèle économique novateur, promouvant des valeurs de partage et de solidarité, et constituant une alternative plus respectueuse de l'environnement. Ainsi, elle est souvent liée à l'économie sociale et solidaire, l'économie du partage et l'économie « pair-à-pair ». En revanche, pour ses critiques, l'économie collaborative est vue comme une version intensifiée du capitalisme, entraînant une marchandisation des relations sociales et un travail précaire. Elle est alors associée à l'ubérisation, la *gig economy* ou le *jobbing* (Nirello, 2018).

Ces perspectives différentes sur l'économie collaborative entraînent des perceptions variées quant aux enjeux politiques soulevés par son développement. D'un côté, on souligne les opportunités de croissance et d'emploi offertes par cette nouvelle économie, tandis que de l'autre, on s'inquiète de la qualité du

travail et de l'emploi, ainsi que du contournement des règles et des pratiques de concurrence déloyale vis-à-vis des entreprises traditionnelles des secteurs concernés.

1.1.2.2 L'économie collaborative et les espoirs d'un travail émancipé

De manière générale, les perspectives positives et optimistes de l'économie collaborative la considèrent comme une opportunité pour réformer le système capitaliste (Rifkin, 2014). Selon cette vision, l'économie collaborative incarne le désir de contourner les institutions centralisées pour favoriser un partage et des échanges plus directs. En mettant l'accent sur la location de biens, de services, de compétences et de temps, l'économie collaborative privilégie l'usage plutôt que la propriété, d'où l'expression couramment associée d'« économie du partage ».

Les promoteurs de l'économie collaborative mettent en avant une économie plus écologique, des liens sociaux plus authentiques et une organisation du travail plus horizontale. Ces aspirations correspondent à plusieurs préoccupations sociétales actuelles telles que la conscience environnementale, l'optimisation de l'utilisation des biens, une méfiance envers les institutions du marché et le désir de créer des communautés basées sur des liens plus directs (Nirello, 2018). Ces approches découlent de plusieurs courants des « communs », l'économie du don et le courant libertarien de la contre-culture américaine.

L'économie de la fonctionnalité se réfère à un modèle qui « optimise l'usage ou la fonction des biens et services en se concentrant sur la gestion des richesses existantes sous forme de biens, de connaissances et de capital naturel. L'objectif économique est de créer une valeur d'usage, la plus élevée, pendant le plus longtemps possible, tout en consommant le moins de ressources matérielles et d'énergie possible » (Stahel, 2006 : 145). Dans le contexte de l'économie collaborative, cela s'illustre par l'exemple de la mise à disposition d'outils. Le courant des « communs » s'appuie entre autres sur les travaux d'Elinor Ostrom (1990) et promeut une gouvernance décentralisée et partagée, dont Wikipédia constitue l'exemple type. L'économie du don, théorisée par Godbout et Caillé (2000) et basée sur les travaux de Mauss (1950), favorise une sphère économique plus authentique et orientée vers le partage et l'entraide au sein d'une communauté. Dans le cadre de l'économie collaborative, ce courant s'illustre par des initiatives qui mettent de l'avant l'importance du lien social, notamment par la mise en relation des habitants d'un même quartier. Enfin, le courant « libertarien » de la contre-culture américaine vise à lutter politiquement contre les rentes et la régulation des grandes entreprises bureaucratiques, comme le fait Uber face à l'industrie du taxi.

Ces fondements théoriques et les valeurs promues par les défenseurs de l'économie collaborative varient considérablement selon les différentes plateformes. Toutefois, la diversité des modèles de plateformes incite à nuancer la portée de ces valeurs. D'un côté, les impacts sont parfois fortement idéalisés, comme le montrent certains discours affirmant que l'économie collaborative contribuerait à améliorer le monde (Schor, 2016) et de l'autre, on retrouve une dimension fortement normative. Sans surprise, les discours vantant les mérites de l'économie collaborative font l'objet de critiques.

1.1.2.3 La désillusion face à l'économie collaborative : *gig economy* et capitalisme de plateforme

Cette approche promue par le milieu des affaires comme un moyen de consommer « moins, mais mieux » grâce à la technologie, fait rapidement face à des critiques. Certaines dénoncent soit son image édulcorée par la rhétorique marketing des entreprises, soit les risques de dégradation des conditions de travail et de la qualité de l'emploi causées par les contournements législatifs. Pour certains, l'économie de plateforme n'est pas vraiment collaborative car les échanges n'ont pas lieu uniquement entre particuliers et n'offrent aucune alternative au marché ou au système capitaliste. « Ces plateformes ne se contentent pas de relier des utilisateurs entre eux. Ce sont des intermédiaires lucratifs qui prélèvent une commission allant de 5 à 30% de chaque transaction » (Rodet, 2019 : 19).

De nombreux chercheurs s'inquiètent particulièrement des changements dans l'organisation du travail engendrés par certaines de ces plateformes. Le modèle d'affaires des entreprises de l'économie collaborative repose sur la sous-traitance de tâches normalement effectuées par des salariés ou des professionnels. Cette situation crée des tensions entre les plateformes et les entreprises traditionnelles (notamment dans les secteurs du transport et de l'hôtellerie). Dans cette perspective, ces modèles dominants relèvent davantage de l'économie à la demande et d'un « capitalisme de plateforme » que d'une économie réellement fondée sur le partage car les entreprises qui structurent ce secteur tirent de la valeur de ce qui relevait auparavant du social. Pour Abdelnour et Bernard (2018), les mutations des statuts d'emploi et des formes d'organisation du travail caractéristiques de certaines plateformes de travail justifient l'utilisation du terme de « capitalisme de plateforme » pour décrire les déplacements des responsabilités dans l'exercice de l'activité. « La notion [de capitalisme de plateforme] met l'accent sur la création de valeur et son partage, inégalitaire, entre d'une part, les détenteurs des algorithmes, sites et applications que sont les plateformes et, d'autre part, les travailleurs présents sur celles-ci. » (Abdelnour, 2019 : 10). Pour Flichy (2019), le modèle des plateformes, en rompant avec le compromis fordiste

(subordination contre sécurité de l'emploi et protection sociale), génère un « capitalisme de la précarité » qui se développe sous diverses formes.

Les critiques de l'« économie collaborative » soulignent donc à juste titre un certain nombre d'enjeux importants soulevés notamment par le phénomène de substitution d'une subordination juridique (avec protection sociale) à une subordination économique, créant ainsi un profil de travailleurs « indépendants économiquement dépendants ».

En somme, cette exploration nous permet de distinguer deux segments de l'économie collaborative : celui de l'économie du partage et celui des plateformes de biens et services marchands. Le premier repose sur le partage de la production d'actifs dans des relations de pair à pair basées sur la confiance, la coopération, les motivations non marchandes et l'égalité des statuts entre les personnes appartenant à une communauté. Le second est inspiré de l'économie du partage, mais fonctionne selon un autre mode. Ces structures productives marchandes jouent un rôle de tiers entre des producteurs indépendants et des consommateurs, et interfèrent par le biais des transactions dans cette relation de pair à pair. Le système de notation n'appartient plus aux membres de la communauté, mais est entièrement défini, géré et contrôlé par la plateforme. Ce faisant, la notion d'égalité des statuts des personnes appartenant à la communauté disparaît (Montel, 2017).

Par conséquent, les plateformes ne sont pas uniquement des outils au service de la consommation collaborative ; ce modèle de collaboration des individus apparaît au mieux comme une des formes que peut prendre l'économie des plateformes. Dès lors, il est utile de se pencher sur le modèle d'affaires des plateformes en accordant une attention particulière à la place du travail.

1.1.3 Les contours du travail de plateforme

Dans le champ des théories économiques et de management, les plateformes numériques sont décrites comme de nouveaux espaces de marché favorisant la connexion entre les fournisseurs de services (les « producteurs ») et les consommateurs. Dans le domaine des sciences économiques, le fonctionnement des plateformes numériques est illustré par la « théorie des marchés bifaces » ou « à deux versants » (Evans *et al.*, 2011 ; Valenduc et Vendramin, 2016). Cette infrastructure à double versant repose sur un usage contributif, expliquant pourquoi l'association entre les plateformes numériques et l'économie collaborative est devenue courante. En effet, le modèle met en avant la figure du « prosommateur »,

représenté par l'utilisateur qui est à la fois producteur et consommateur, en alimentant les plateformes en données (positions, localisations, habitudes, avis, commentaires, évaluations, etc.). Les plateformes numériques jouent ainsi le rôle d'« intermédiaire » et leur croissance repose sur les externalités de réseau croisées, également connues sous le nom d'« effet de réseau » (Chaire Innovation & régulation des services numériques, 2015 ; Evans et Gawer, 2016 ; Valenduc et Vendramin, 2016). Dans ce contexte de sous-traitance de services et de tâches à des particuliers, parfois amateurs et non professionnels, la participation au système de notation et d'évaluation est essentielle pour assurer la confiance des utilisateurs des plateformes (Frenken et Schor, 2017 ; Langley et Leyshon, 2017 ; Nicot, 2017). Ce système d'évaluation mutuelle tend à renforcer la légitimité du discours collaboratif et d'autorégulation revendiqué par les plateformes numériques.

Les plateformes de travail numériques ont des caractéristiques propres : contrairement à d'autres types de plateformes d'intermédiation, les échanges portent non pas sur la location ou la vente de biens et services, mais bien sur la mobilisation de la main-d'œuvre. Ce faisant, la plateforme articule une offre et une demande de main-d'œuvre rémunérée autour d'un service fourni sur demande. Une caractéristique importante des plateformes de travail tient donc au fait que les offreurs de main-d'œuvre sont rétribués financièrement. Ainsi, toutes les plateformes de travail sont forcément des plateformes marchandes. Pour autant, toutes les plateformes marchandes ne sont pas des plateformes de travail ; pensons par exemple à Ebay ou encore à Airbnb. À cet égard, Farrell et Greig (2016 : 20) distinguent les plateformes de travail de celles de capital sur la base du produit de l'échange – du travail ou du capital :

« 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 ».

Dans le cas de Ebay ou de Airbnb, il s'agit de valoriser un capital, une ressource qui n'est pas du travail, contrairement à Uber où ce qui est valorisé est la réalisation d'un service de transport.

Sur la base de ces distinctions, on peut ainsi caractériser les plateformes de travail à partir de trois critères principaux que sont (1) l'existence d'une relation tripartite entre une offre de travail (le travailleur), une demande (le client) et un outil numérique (la plateforme) ; (2) une contrepartie financière à l'offre de travail et (3) une indépendance salariale entre les trois parties, qui s'exprime par l'absence de contrat de

travail (Vultur et Enel, 2021 ; Wartel, 2023). Dès lors, la mobilisation de ces critères permet de distinguer plusieurs situations types de travail sur les plateformes.

1.1.3.1 Une pluralité des types de travail sur les plateformes

Différentes dimensions peuvent être prises en considération pour définir les types de travail sur les plateformes. Eurofound (2018) propose à ce titre la prise en compte de cinq dimensions : (1) la façon dont le service est fourni (en ligne ou hors ligne) ; (2) l'ampleur des tâches (très fragmentées ou très élargies) ; (3) le mode de mise en relation entre client et travailleur (appel à projets ou offre unique) ; (4) le niveau de compétences requises pour accomplir la tâche (faible, moyen ou élevé) ; et (5) l'acteur qui décide de la mise en relation, ou de l'« appariement » (la plateforme, le client ou le travailleur) (Nicot, 2019).

Parmi la diversité de types de travail que suppose la multiplicité des combinaisons entre ces différentes dimensions, soulignons l'existence de trois principaux types : (1) le *crowdworking* ; (2) la pige électronique (*e-lancing*) ; et (3) le travail local de plateforme. Alors que le *crowdworking* et la pige électronique se réalisent en ligne, le travail local de plateforme réfère à un travail physique réalisé hors-ligne, localement (Wartel, 2018).

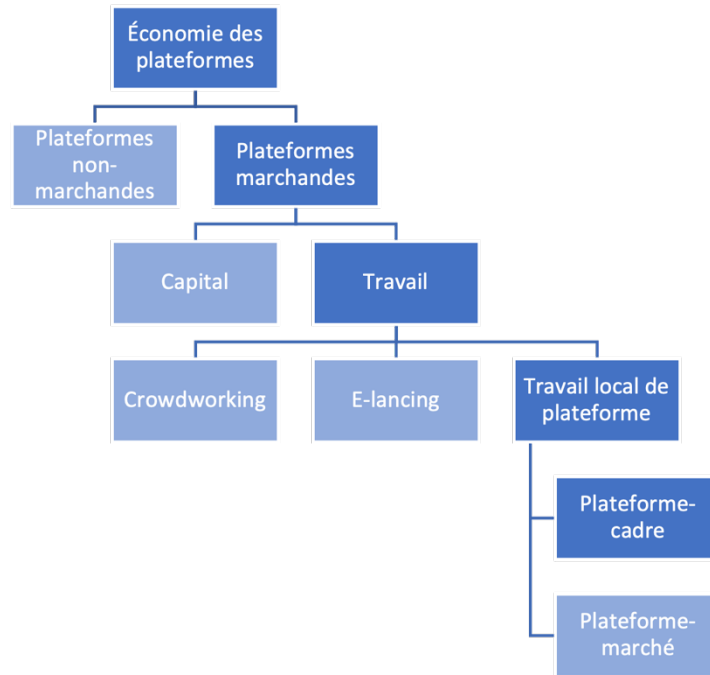
Le *crowdworking* renvoie à un travail réalisé en ligne sur des plateformes qui mettent en relation un grand nombre d'entreprises et de particuliers à l'échelle mondiale pour accomplir des « micro-tâches ». Ces tâches sont généralement subalternes et monotones, exécutées par des « travailleurs du clic », indépendamment de leur emplacement (Casilli, 2019). Par exemple, un travailleur d'Amazon Mechanical Turk peut effectuer des tâches telles que l'identification d'objets sur des photos de n'importe où dans le monde.

La pige électronique ou *e-lancing* se rapproche du *crowdworking*, mais s'en distingue par la nature des tâches plus complexes et plus longues nécessitant des travailleurs très qualifiés. Par exemple, la plateforme PeoplePerHour propose des contrats de développement web, programmation informatique, design graphique, etc. Les travailleurs concernés par ce type de mandats ont davantage le profil de « nomades numériques » qui voyagent fréquemment tout en travaillant à distance grâce à des outils numériques.

Le travail local de plateforme se distingue des deux premières formes de travail en ce sens qu'il est commandé en ligne, mais qu'il est exécuté hors ligne, localement. C'est typiquement le cas du chauffeur Uber qui ne peut effectuer son travail que dans la ville où il se situe et d'où provient la commande. Le travail local de plateforme peut également concerner des activités de livraison, de bricolage, de tutorat scolaire, de gardiennage d'enfants, etc. Puisque ce type d'activités est ancré localement dans un territoire spécifique, caractérisé par un cadre juridique et une dynamique de l'emploi spécifique, il soulève des enjeux économiques, sociaux et politiques particuliers.

Au sein des activités de travail local de plateforme, on distingue deux types de plateformes, d'une part celles qui se limitent à une fonction d'intermédiaire entre clients et travailleurs qu'on qualifie de plateforme-marché, et d'autre part les plateformes qui agissent non seulement comme intermédiaire, mais qui interviennent aussi dans la définition du service et dans l'encadrement du travail, qualifiées de plateforme-cadre (Flichy, 2019). À la différence des plateformes-marché sur lesquelles le travailleur peut présenter librement son offre et fixer lui-même son prix, les plateformes-cadre interviennent notamment en standardisant les procédures et en imposant un management algorithmique directif qui fixe le prix et les critères de qualité et d'évaluation du service, dans le but de standardiser l'offre et l'expérience client.

Figure 1.1 : Schématisation de la place des plateformes de travail-cadre dans l'économie des plateformes



Sur le plan de l'analyse communicationnelle, le travail local sur les plateformes-cadre constitue un objet d'études à fort potentiel heuristique. D'une part, étant donné que ce type de plateformes structure étroitement l'activité de travail qui s'y déroule via un management algorithmique, elles participent à des mutations importantes des façons de travailler et de communiquer. En outre, bien que le modèle économique de ces plateformes soit généralement conçu à l'échelle mondiale, ces entreprises multinationales s'implantent invariablement dans une société spécifique, au sein de laquelle les travailleurs inscrivent leur trajectoire personnelle et professionnelle dans un cadre de valeurs et de normes du travail propres à ce territoire. En ce sens, l'implantation d'un même modèle de travail sur plateforme n'engendrera pas nécessairement les mêmes effets en fonction des particularités du marché du travail local où il est mis en place. Bien qu'Uber partage certaines similitudes avec le fonctionnement d'organisations multinationales traditionnelles, sa nature dématérialisée de plateforme numérique et son modèle de travail basé sur l'économie à la tâche lui confèrent une série de défis et d'enjeux uniques lors de son implantation dans des contextes locaux spécifiques. Sur le plan de la recherche, il devient donc essentiel de multiplier les études exploratoires sur ces formes de travail dans différents endroits du monde afin d'enrichir la compréhension de leurs effets en les liant à l'environnement local dans lequel émergent ces plateformes.

1.1.3.2 Une difficile estimation du phénomène

Le travail de plateforme, en tant que phénomène récent, est soumis à des conceptualisations partielles qui rendent sa mesure complexe. Plusieurs éléments spécifiques à ce domaine posent des défis importants pour les chercheurs qui aspirent à évaluer l'ampleur réelle du phénomène (Brail, 2018 ; European Parliament, 2017 ; Rancic, 2019). Selon Brail (2018), l'accès limité aux données (nombre d'utilisateurs, de travailleurs, salaires, etc.), principalement contrôlé par les plateformes, explique en partie cette difficulté. En général, le pourcentage de travailleurs de plateformes représenterait entre 0,5% et 3% de la main-d'œuvre totale (Bureau of Labor Statistics, 2018; OCDE, 2019; Pesole *et al.*, 2018).

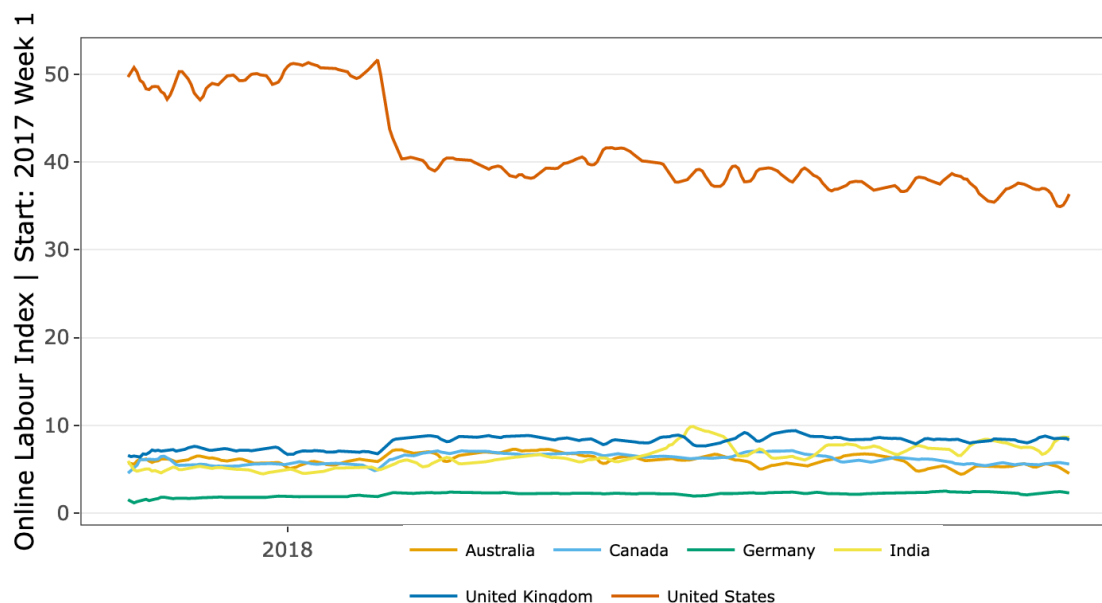
Une autre difficulté réside dans l'absence de méthodes appropriées pour collecter les données relatives au travail de plateformes. Bien que certaines techniques permettent d'accéder à une partie de ces données, soit via le *web scraping* traditionnel, les API (*Application Programming Interface*) ou leur combinaison (*Digital Methods Initiatives*), elles ne permettent souvent pas d'accéder aux types de données recherchées par les chercheurs en sciences sociales (Ferreira *et al.*, 2018).

De plus, un autre défi provient du manque de comparabilité des études entre elles, en raison de l'absence de définition uniforme du phénomène. En effet, la littérature existante ne précise pas les variables permettant de définir et de mesurer ce qui est entendu comme étant un travailleur de plateforme (O'Farrell et Montagnier, 2019). Par conséquent, les enquêtes existantes incluent plusieurs niveaux de fréquence d'activité, d'heures travaillées ou de parts de revenus. Ce manque d'informations constitue une limite majeure au travail des chercheurs qui aspirent à mieux comprendre le phénomène, notamment pour élaborer des politiques publiques adaptées (Rancic, 2019). Ce problème semble également affecter d'autres études qui ont du mal à estimer le nombre réel de travailleurs de plateformes qui se confondent souvent avec ceux d'autres catégories de travail non-traditionnel, comme le travail en *freelance*. Les recensements et autres enquêtes sur le travail ont donc du mal à isoler les données propres au travail de plateformes.

Cependant, selon une étude indépendante menée par deux acteurs de l'industrie des plateformes, Upwork et Freelancers Union, la question cruciale concerne la rapidité de l'évolution plutôt que l'établissement d'un portrait « actuel », qui serait de toute façon rapidement obsolète. Selon leurs prédictions, si l'économie des plateformes maintient son rythme actuel de croissance, plus de 50% de la

main-d'œuvre américaine y sera impliquée d'ici 2027 (Upwork, 2017). L'Online Labour Index⁴ confirme cette tendance.

Figure 1.2 : Croissance de l'économie de plateformes selon l'Online Labour Index



La même tendance s'observe au Canada où les données de Statistique Canada analysées par Jeon et ses collègues (2019) indiquent que les travailleurs « à la demande » représentaient 8,2% de l'ensemble des travailleurs canadiens en 2016, comparativement à 5,5% en 2005. Pour mesurer l'étendue du phénomène, ces chercheurs ont combiné certaines données disponibles via les services fiscaux gouvernementaux avec celles du recensement de 2016. Néanmoins, une des limites de l'étude pointées par ces chercheurs relève de la difficulté à départager les travailleurs de plateformes à « temps plein » de ceux exerçant cette activité parallèlement à un emploi traditionnel, rendant difficile l'obtention d'un portrait précis du phénomène.

Ce point est documenté par l'étude menée par Kostyshyna et Luu (2019), qui révèle que les travailleurs de la *gig economy* représentaient environ 700 000 emplois équivalents temps plein soit 3,5% de la population active canadienne durant le troisième et quatrième trimestre de 2018.

⁴ L'Online Labour Index a été développé en 2016 par Fabian Stephany, Otto Kässi et Vili Ledhonvirta dans le cadre du iLabour Project du Oxford Internet Institute. Pour les détails sur la composition et le fonctionnement de l'index. Voir : <http://onlinelabourobservatory.org/>

Malgré l'éclairage apporté par ces études (Jeon *et al.*, 2019 ; Kostyshyna et Luu, 2019), des zones d'ombre subsistent quant à la mesure du nombre exact de travailleurs offrant des services de transport de personnes via des plateformes comme Uber, ces profils de travailleurs étant intégrés au vaste groupe des travailleurs « à la demande », toutes catégories confondues.

Au Québec, l'analyse de Vultur et ses collègues (2022) a néanmoins permis de préciser le nombre de travailleurs utilisant une plateforme numérique de transport de personnes grâce aux données obtenues via la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Cette étude a ainsi permis d'évaluer à près de 21 000 le nombre de chauffeurs au Québec en octobre 2020.

En conclusion, bien que l'ampleur exacte du phénomène de travail sur les plateformes soit difficile à cerner, la plupart des analystes s'accordent sur le fait que l'économie de plateformes connaît une croissance rapide (Prassl, 2018). On peut penser que la tendance à la hausse s'est maintenue depuis, alimentée notamment par la pandémie de Covid-19 qui a participé à l'expansion de ce modèle d'affaires tant du côté des consommateurs, par le changement qu'elle a provoqué dans les habitudes de consommation (livraison de repas à domicile), que du côté des travailleurs qui se sont tournés vers cette activité à la suite de pertes d'emploi.

1.1.4 Au-delà de l'innovation technologique : les plateformes comme amplificateur des mutations du travail en cours

Dans la présentation du développement des plateformes numériques que nous avons menée jusqu'à présent, nous nous sommes principalement concentrée sur les innovations technologiques qui ont permis leur émergence. Cependant, le modèle des plateformes est aussi étroitement lié à des enjeux d'ordre économique et organisationnel, et s'inscrit en cela dans la continuité de mouvements de flexibilisation et d'externalisation du travail, qu'il participe à amplifier (Acquier *et al.*, 2017). Il représente aujourd'hui l'avatar de formes atypiques de travail qu'on peut rapprocher des « nouvelles formes de travail », définies par Aroles et ses collègues (2019 : 286) comme « un large éventail de pratiques s'inscrivant dans un mouvement de flexibilisation et diversification des formes de travail allant du travail à distance à l'entrepreneuriat collaboratif, en passant par le nomadisme digital ».

Si la plupart des chercheurs inscrivent le modèle des plateformes dans des tendances plus larges des transformations du travail, il demeure néanmoins que les grands principes de leur fonctionnement remettent en question de façon radicale plusieurs « unités structurantes » associées au modèle

traditionnel du travail. En appliquant le principe des trois unités du théâtre classique, que sont le lieu, le temps et l'action, au mode spécifique d'organisation du travail, Degryse (2020) montre comment le travail de plateformes vient fragiliser le modèle social de nombreux pays occidentaux en se soustrayant aux régulations des lieux, des temps et de l'organisation collective du travail.

Premièrement, sur le plan du lieu de travail, les possibilités offertes par Internet et le travail « n'importe où » ont amené les entreprises à externaliser et « mettre en périphérie » tout ce qui n'était pas au cœur de la rentabilité de la firme. Ces changements reflètent un changement de calcul de ce qui doit être réalisé à l'intérieur et à l'extérieur de la firme. Cette tendance a eu plusieurs conséquences, à la fois sur les conditions de travail, de rémunération, de stabilité d'emploi, mais aussi en termes d'interactions sociales et de collectif de travail. À cet égard, les plateformes ont poussé plus loin le phénomène d'externalisation en créant un « nuage humain » (O'Connor, 2015), à savoir des emplois découpés en centaines de projets et de petites tâches, dispersés dans un « nuage » virtuel de travailleurs volontaires n'importe où dans le monde. Casilli (2015) a finement documenté ce phénomène qu'il a qualifié de « *digital labor* », caractérisé par d'innombrables travailleurs isolés exécutant des micro-tâches destinées notamment à alimenter des algorithmes d'intelligence artificielle.

Deuxièmement, Degryse rappelle que l'unité de temps de travail a également subi de profondes transformations dans les dernières décennies. Pour cause, la flexibilisation du travail évoquée plus haut, combinée à l'utilisation massive d'Internet, a radicalement transformé la notion même de « temps de travail ». Sur ce point, Abdelnour (2019) souligne « l'extension du domaine du travail », également amplifiée par le travail de plateforme. L'exemple le plus éclairant est celui des chauffeurs Uber pour lesquels le statut ne peut s'appréhender selon les termes classiques de « temps plein » ou de « temps partiel », leurs pratiques de travail et de connexion pouvant être très sporadiques. Comme le fait remarquer Degryse (2020), ces transformations dans le rapport au temps de travail se reflètent particulièrement dans la difficulté à définir le périmètre exact du temps de travail sur les plateformes. Sur la base de l'exemple d'un chauffeur Uber, selon quels critères mesurer son temps de travail ? À partir du moment où un client entre dans son véhicule ? Dès qu'il accepte une course ? À partir du moment où il se connecte ? Ces questions sans réponse consensuelle montrent pourquoi le temps de travail sur les plateformes se laisse difficilement mesurer et capter par des statistiques claires.

Finalement, au niveau de l'organisation collective du travail, les effets négatifs de l'industrialisation sur le travail humain ont été largement documentés dans les dernières décennies. Déjà, en 1956, Friedman évoquait le « travail en miettes » induit par l'automatisation des processus de production. Différentes stratégies managériales ont été déployées pour tenter de contrer ces effets, tant sur les plans individuels que collectifs, en favorisant la variété des compétences, la signification de la tâche, l'autonomie ou encore la consultation, la participation, la négociation, le travail d'équipe, les discussions formelles et informelles. Or, Degryse (2020) fait remarquer que le travail de plateforme présente de forts risques de désarticulation de cette organisation collective. En effet, si les travailleurs de plateformes peuvent être considérés comme des formes d'« équipes virtuelles », ils n'ont pas la possibilité de prendre conscience qu'ils forment de telles équipes puisqu'ils ne connaissent pas leurs collègues. À cet égard, les études en communication ont mis en évidence le rôle central de la communication dans la constitution des groupes et des collectifs (Frey *et al.*, 1999). Non seulement la communication est essentielle à la formation et au fonctionnement des groupes, mais le groupe émerge et se constitue *par* les interactions entre ses membres. Ainsi, le groupe n'est pas un « donné de départ » dans lequel les individus entrent ou sortent, il est une entité qui naît des interactions de ses membres (Saint-Charles et Mongeau, 2006).

1.1.5 La platformisation rime-t-elle avec la précarisation?

Plusieurs chercheurs associent le travail de plateforme à une précarisation et un accroissement des inégalités (Casilli *et al.*, 2019 ; Vallas, 2019). Le Lay et Lemozy (2021 : 161) éclairent de quelles façons le phénomène de platformisation a profité « d'espaces sociaux ouverts par la précarisation sociale, en a modifié certains contours et en a accentué les effets délétères via des transformations technologiques de l'organisation du travail et du mode de gouvernement des travailleurs ». L'approche communicationnelle, notamment avec les études des réseaux (Saint-Charles et Mongeau, 2005a), offre également une perspective pour comprendre la façon dont le travail de plateforme crée des connexions diffuses, souvent temporaires et impersonnelles entre travailleurs, employeurs et clients. Ces réseaux largement décentralisés peuvent contribuer à une précarisation du travail en rendant les relations de travail plus instables et moins prévisibles. Qui plus est, le travail de plateforme favorise essentiellement le développement de liens faibles au détriment de liens forts (Granovetter, 1973), les travailleurs étant connectés à un grand nombre de clients (liens faibles), mais manquant souvent de liens forts, à savoir de relations de travail solides et durables susceptibles d'offrir un soutien professionnel et émotionnel.

De leur côté, Le Lay et Lemozy (2021) analysent le phénomène de plateformes du travail à la lumière de celui de précarisation sociale, distinguant ce concept de celui de précarité. S'appuyant sur des travaux menés à la fin des années 1990 (Thébaud-Mony et Appay, 1997), la théorie de la précarisation sociale prend en compte les transformations de l'organisation du travail et de l'emploi, mais englobe également les rapports subjectifs entretenus par les travailleurs à ces phénomènes, ainsi que le rapport à la santé des individus. À partir de cette théorie, Le Lay et Lemozy (2021 : 163-164) caractérisent la précarisation sociale comme la combinaison de trois processus indépendants :

(1) l'institutionnalisation d'une instabilité de statut de plus en plus répandue avec une augmentation des statuts temporaires peu rémunérés et offrant une protection minimale, parallèlement à un chômage de longue durée qui s'amplifie ;

(2) un processus d'atomisation des salariés, résultant de la diminution des droits sociaux, d'une tendance à réduire les rapports sociaux à des phénomènes psychologiques, et des stratégies individuelles pour lutter contre la souffrance sociale ;

(3) une fragilisation des structures productives (réorganisations, flexibilisation) dans le cadre d'un mouvement de concentration/fragmentation. Ce mouvement a stimulé l'effritement de nombreux collectifs de travail à cause d'une concurrence accrue et de la disparition de certains savoir-faire due à la sous-traitance en cascade, notamment. Cela conduit à la détérioration des conditions de travail et de la santé des travailleurs.

Si au début de l'implantation des plateformes de travail, certains discours médiatiques et politiques ont vu dans ces modèles une lutte contre la précarisation sociale, notamment au regard de l'opportunité d'emploi qu'elle représentait pour des catégories de personnes habituellement caractérisées par un fort taux de chômage, les analyses rétrospectives tendent à démentir cette idée. Dans les dernières années, la multiplication des études empiriques a permis de mettre en lumière le fait que « la plateformes du travail s'est "nourrie" de la précarisation sociale existante, avant d'en renforcer les effets au détriment des travailleurs les plus fragiles » (Le Lay et Lemozy, 2021 : 166).

En effet, d'abord essentiellement réalisée comme complément d'emploi à côté d'une activité professionnelle déjà existante, l'activité du travail de plateforme a peu à peu attiré des individus qui en ont fait leur activité principale. Bien que peu de statistiques soient disponibles pour identifier la proportion

de travailleurs pour lesquels l'activité du travail de plateforme constitue la source de revenus principale, plusieurs études ont révélé une tendance à la hausse de cette proportion de travailleurs. Dans leur étude menée à Paris, Aguiléra et ses collègues (2018) ont montré par exemple que la proportion de livreurs de plateformes réalisant ce travail comme seule source de revenus avait doublé entre 2016 et 2018, représentant près de la moitié des individus interrogés. Cette réalité entre en contradiction avec les discours tenus par les plateformes, présentant l'activité comme simple, rémunératrice et récréative, adressée à des étudiants ou à de jeunes professionnels qui l'exerceraient en toute liberté en marge d'une autre activité.

Les tarifs de rémunération particulièrement bas conjugués au mode de travail « à la tâche » amènent certains chercheurs (Acquier, 2017 ; Barraud de Lagerie et Sigalo Santos, 2019 ; Bonici, 2017 ; Cazal *et al.*, 2016) à rapprocher la platformisation du travail d'anciennes formes pré-capitalistes de travail ayant cours au XIX^{ème} siècle.

L'activité des travailleurs de plateformes est ainsi parfois rapprochée de celle des « tâcherons » du XIX^{ème} siècle. Vers 1850, alors que débute la Révolution industrielle en Europe et que l'industrie agricole se modernise, les paysans voient leur activité chuter et sont amenés à chercher d'autres sources de revenus via des activités secondaires. Les patrons du textile leur proposent de réaliser ponctuellement des tâches de tissage à domicile, parallèlement aux productions intensives réalisées en usine. Utilisant leurs propres outils et rémunérés « à la pièce », ces travailleurs reçoivent les ordres et les matières premières d'un intermédiaire agissant entre eux et le patron de l'entreprise. De leur côté, les patrons trouvent dans cette main-d'œuvre peu couteuse, payée à la tâche et moins qualifiée une façon de réduire leurs investissements immobiliers tout en ne payant pas les ouvriers dont l'ouvrage est jugé de mauvaise qualité. Ce type d'activité, qualifié de « proto-industrie » (Leleux, 2015) va perdurer en France jusqu'à l'entre-deux-guerres. Comme le rapportent Barraud de Lagerie et Sigalo Santos (2019), un phénomène similaire se développe à la même époque au Royaume-Uni avec le modèle des « *sweet shops* » dans lesquels un intermédiaire tire son profit de sa capacité à faire « suer » les ouvriers.

Acquier (2017) note des similitudes entre cette proto-industrie et le travail de plateforme. Dans les deux systèmes, la main-d'œuvre est abondante, dispersée et peu couteuse ; les travailleurs sont payés à la tâche ou en fonction de leur performance. Sur le plan de l'autonomie, ils sont responsables de leur propre organisation et de leur niveau d'engagement. Il est également difficile de distinguer clairement les

domaines domestiques et professionnels, les tâches étant exécutées en dehors des lieux de travail traditionnels. Finalement, les travailleurs des plateformes, comme ceux de la proto-industrie, peuvent combiner plusieurs activités rémunératrices, y compris des activités d'appoint, pour compléter leur revenu.

De manière générale, les études empiriques se penchant sur les conditions de travail sur les plateformes pointent leur dégradation au fil des années, les rémunérations attractives du début ayant progressivement laissé place à des tâches très faiblement rémunérées (Rosenblat, 2018). Cette baisse serait la conséquence croisée d'une diminution de la tarification appliquée par les plateformes et du principe de tarification dynamique qui s'est ajusté à l'accroissement de la population de travailleurs sur ces plateformes. Finalement, ce maintien de la précarité, du point de vue de la précarisation endémique évoquée plus haut (Le Lay et Lemozy, 2021), installe également de nouvelles pratiques de communication au travail (ou de non-communication), ainsi que de nouvelles normes de repli social.

1.2 Le travail sur la plateforme Uber

Le cas Uber, emblématique du travail de plateforme, a fait l'objet de nombreuses études dans différentes disciplines. Pour une grande proportion de ces études, la question de la liberté dans l'activité est au cœur des préoccupations des chercheurs. En sciences juridiques, les débats se sont très tôt concentrés sur le statut des travailleurs Uber ; présentés par Uber comme des indépendants, ce statut a été contredit par des chercheurs en sciences juridiques qui se sont attachés à pointer le lien de subordination existant entre la plateforme et les travailleurs. Dans le sillage de ces études juridiques, des recherches se sont penchées sur les enjeux de syndicalisation des travailleurs en documentant les initiatives de regroupement et de mobilisation, ainsi que les obstacles rencontrés au cours de ces tentatives qui ont tantôt réussi, tantôt échoué selon les endroits du monde. Alors que ces premières études observaient le phénomène Uber avec une perspective plutôt macro, une nouvelle vague d'études s'inscrivant dans une perspective sociologique s'est intéressée d'un point de vue meso aux artefacts et mécanismes permettant à la plateforme d'encadrer plus ou moins directement le comportement des travailleurs. Ces études ont permis de conceptualiser la notion de management algorithmique et de caractériser ses effets sur le travail. Plus récemment, des études s'inscrivant dans des disciplines connexes à la sociologie du travail, à la psychodynamique du travail et à la communication organisationnelle ont cherché à documenter l'activité des travailleurs Uber en adoptant une perspective plus micro (El Bourkadi, 2021, Jamil et Noiseux, 2018 ; Lemozy et Le Lay, 2021). Ces incursions dans le réel du travail amènent plusieurs chercheurs à pointer les

enjeux de santé que soulèvent ces formes d'organisation du travail⁵. En se penchant sur les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber du Québec, la présente thèse doctorale s'inscrit dans le courant de ces recherches adoptant une perspective micro.

Dans cette section, nous présentons dans un premier temps l'implantation de l'entreprise Uber, de sa naissance aux États-Unis jusqu'à la légalisation de ses activités au Québec en 2020. Dans un deuxième temps, nous présentons les débats qui ont entouré le statut des travailleurs Uber en sciences juridiques, avant de présenter dans un troisième temps les études abordant les enjeux de mobilisation et de résistance de ces travailleurs. Dans un quatrième temps, nous abordons les études sociologiques qui se sont penchées sur le management algorithmique de la plateforme et ses effets. Finalement, dans un cinquième et dernier temps, nous faisons état des questions soulevées sur le plan de la santé au travail par les quelques études qui se sont penchées sur les pratiques de travail des travailleurs Uber.

1.2.1 Uber, de ses débuts à son implantation légale au Québec

Fondée par Garrett Camp, Travis Kalanick et Oscar Salazar, Uber a vu le jour en 2009 à San Francisco, d'abord sous le nom de UberCab, signifiant littéralement « au-dessus des taxis ». Aspirant révolutionner l'industrie des taxis qu'ils jugent dépassée et inefficace, les fondateurs proposent un service « à la demande » et « centré sur l'utilisateur » basé sur les innovations technologiques que représentent à ce moment le développement d'Internet et la démocratisation des téléphones intelligents. Ils imaginent alors une application recourant à la géolocalisation et à la cartographie, deux technologies démocratisées par les téléphones intelligents. Un autre élément central de leur stratégie concerne le statut des chauffeurs, appelés à exercer l'activité en tant que travailleurs indépendants. Alors que l'économie américaine se remet péniblement de la crise financière de 2008 et que des milliers d'Américains ont connu la faillite et le chômage, ce discours suggérant que n'importe qui peut devenir son propre patron suscite des espoirs. Pour de nombreux Américains, la perspective du travail à volonté où et quand ils le souhaitent, conjuguée à l'absence d'employeur susceptible de les licencier, apparaît comme une aubaine.

Le lancement du service à San Francisco connaît un succès rapide et en quelques mois, il est introduit dans plusieurs grandes villes des États-Unis avant de s'exporter à l'international. Au Canada, le service s'implante en premier lieu à Toronto en mars 2012, avant d'arriver au Québec en 2014, à Montréal dans

⁵ Nous y reviendrons dans la section 1.3, où la pertinence scientifique de la thèse sera argumentée.

un premier temps, puis à Québec, Laval, Longueuil et Gatineau à partir de 2015. Aujourd'hui actif dans plus de 110 villes dans le monde et comptant près de 3,5 millions de chauffeurs, Uber est le leader mondial sur le marché du transport de personnes par des particuliers et ses services s'étendent depuis 2015 à la livraison de repas avec l'option Uber Eats. En 2022, le chiffre d'affaires de la compagnie s'élevait à 31,9 milliards de dollars. Néanmoins, la compagnie n'est toujours pas rentable ; introduite en bourse en mai 2019, elle a enregistré une perte nette de 9,1 milliards en 2022⁶. Ces résultats sont à considérer à la lumière des projets à long terme de la compagnie, à savoir le développement de ses services de véhicules autonomes.

De façon concrète, le modèle de fonctionnement d'Uber repose sur la mise en relation d'un chauffeur et d'un client dans une zone géographique définie. Cette connexion est réalisée via une application, généralement installée sur un téléphone mobile équipé d'un système de géolocalisation. Comme l'illustre l'image ci-dessous, c'est au travers de cette application et son algorithme que toutes les étapes du processus se déroulent, depuis la réservation du trajet jusqu'à l'évaluation du service, en passant par le paiement électronique.

⁶ <https://www.capital.fr/entreprises-marches/uber-termine-fort-2022-et-grimpe-a-wall-street-1459682>

Figure 1.3 : Mode de fonctionnement de l'application Uber (site web Uber)



Le succès et la croissance d'Uber se sont construits avant tout sur une rhétorique centrée sur les valeurs d'innovation, d'autonomie et de flexibilité. Comme dans plusieurs autres endroits du monde, Uber s'est imposé au Québec, d'abord en faisant fi des réglementations en vigueur dans le secteur du transport de personnes, puis en participant activement à la dérèglementation de cette industrie et à la mise en place de nouvelles lois favorables à son implantation via des pratiques de lobbying particulièrement efficaces (Coiquaud et Morissette, 2020). Toutefois, avant l'adoption d'un projet-pilote en 2016, les activités d'Uber sont demeurées illégales dans la province entre 2013 et 2016. Deux logiques s'affrontent durant ces trois années : d'un côté, les acteurs de l'industrie du taxi qui réclament des actions du gouvernement afin que celui-ci oblige Uber à respecter les lois applicables à leur industrie, et de l'autre, Uber, qui affirme ne pas être concerné par ces réglementations, revendiquant un statut de compagnie technologique et non de compagnie de taxi⁷.

⁷ L'émission d'investigation « Enquête », diffusée par Radio-Canada le 9 mars 2023, a révélé l'influence du lobbying d'Uber auprès du gouvernement québécois, tout au long du processus d'implantation de l'entreprise dans la province : <https://ici.radio-canada.ca/tele/enquete/site/episodes/692305/uber-files-lobby-influence-industrie-taxi>

Du côté des chauffeurs Uber, ces tensions sociales créent une forte pression qui les contraint à opérer furtivement, traqués à la fois par les inspecteurs du Bureau de taxi de Montréal (BTM) de qui ils craignent les contraventions et la mise en fourrière de leur véhicule, et par les chauffeurs de taxi à l'origine de plusieurs manœuvres d'intimidation. L'étude de Rosenblat et Hwang (2016), menée en partie au Québec, révèle en quoi ce contexte particulier a pu participer à créer, du moins dans un premier temps, un sentiment d'appartenance et de loyauté des chauffeurs Uber envers la compagnie, contrairement à d'autres endroits du monde. En menant leurs luttes contre les chauffeurs de taxi, contre le gouvernement du Québec et contre la Ville de Montréal, les batailles des chauffeurs Uber ne se sont pas cristallisées autour des droits du travail, mais autour d'enjeux de gouvernance municipale et provinciale. Ces luttes qui visaient à légaliser leur activité ont ainsi contribué à créer un sentiment d'appartenance et de loyauté des chauffeurs Uber envers la compagnie qui avait pour habitude de payer les contraventions et les coûts de mise en fourrière que recevaient ponctuellement ses chauffeurs. Contrairement à d'autres endroits du monde dans lesquels des batailles juridiques contre la compagnie se sont rapidement mises sur pied pour exiger de meilleures conditions de travail même si l'activité était légale, les chauffeurs Uber de Montréal ont plutôt soutenu la compagnie dans ses efforts pour faire plier le gouvernement afin de lui permettre d'opérer sur le territoire.

Dans le climat houleux du début d'année 2016, le gouvernement met en place une commission parlementaire, à la suite de laquelle un projet de loi est adopté sous bâillon en juin 2016. Comme le rapportent Coiquaud et Morissette (2020) dans leur analyse de la joute politique menée par Uber pour déréguler l'industrie du transport de personnes au Québec, cette loi facilite l'insertion de la multinationale dans l'industrie du taxi en assouplissant plusieurs éléments de la législation en vigueur jusqu'alors. Qui plus est, un amendement à cette loi est introduit à la dernière minute, autorisant le ministre des Transports à mettre en œuvre des projets-pilotes visant à expérimenter de nouveaux modèles dans ce secteur, tel que celui d'Uber, en s'affranchissant de certains aspects du cadre réglementaire existant. Dès lors, la compagnie acquiert une légitimité politique, et ce par l'entremise directe du gouvernement québécois.

Avec l'adoption de ce projet-pilote, l'industrie est alors marquée par un « régime à deux vitesses », l'un pour les chauffeurs de taxi, l'autre pour les chauffeurs Uber. En octobre 2018, le gouvernement de la Coalition Avenir Québec est élu et son ministre des Transports François Bonnardel prend les rênes de ce dossier. Il renouvelle le projet-pilote pour une troisième année en invoquant la nécessité de collecter

davantage de données pour analyser les impacts de l'introduction d'Uber sur l'industrie et définir les nouvelles normes à venir.

Néanmoins, avant la publication de l'analyse d'impact, le gouvernement dépose en mars 2019 un projet de loi visant à déréglementer l'industrie du taxi. Ce projet de loi 17 propose l'établissement d'un nouveau régime d'encadrement unique s'appliquant à l'ensemble des services rémunérés de transport de personnes. Il occasionne plusieurs bouleversements, le plus important étant l'abolition des permis de taxi, dont la valeur fluctuait entre 50 000 et 220 000 dollars. Ce changement est particulièrement décrié par les propriétaires de permis puisque le gouvernement propose de les rembourser sur la valeur d'achat initiale et non sur la valeur marchande. Pour financer cette mesure, la loi prévoit la mise en place, pour une durée de trois ans, d'une redevance de 0,20\$ prélevée sur le prix de chaque course rémunérée. Sur le plan des tarifications, tout chauffeur qualifié ayant réussi l'examen de formation initiale et fourni la vérification de ses antécédents judiciaires, peut choisir entre deux modes de tarification : (1) pour les courses hélées, commandées par téléphone ou à un poste d'attente, le régime de tarification des courses fixé par la CTQ et fonctionnant via le taximètre est reconduit ; (2) pour les courses commandées via une application mobile, la tarification dynamique s'applique et accorde le droit à tout chauffeur ou plateforme d'offrir une tarification ajustée à l'achalandage du moment, à condition que l'utilisateur connaisse le prix de la course à l'avance.

La loi 17 est adoptée et entre en vigueur en octobre 2020. Leur analyse de l'implantation politique de Uber au Québec amène Coiquaud et Morissette (2020) à qualifier ce processus de « fabrique règlementaire », associant Uber à un « entrepreneur règlementaire » qui a trouvé dans le gouvernement québécois un allié lui permettant de fissurer puis de déréguler l'industrie du taxi. Leur analyse pointe le décalage entre les discours de neutralité et de transparence tenus par les gouvernements successifs chargés d'encadrer l'arrivée d'Uber et leurs pratiques traduisant plutôt des biais très favorables à l'implantation de ce nouvel acteur. Coiquaud et Morissette dénoncent ainsi l'ingérence des plateformes numériques de travail comme Uber dans la construction des politiques publiques. Elles déplorent qu'« aveuglé par le discours d'Uber laissant miroiter l'innovation comme une valeur supérieure au bien public, l'État [ait], ainsi, renoncé aux principes de neutralité et de transparence » (Coiquaud et Morissette, 2020 : 700).

1.2.2 La perspective juridique : les débats autour du statut des travailleurs Uber

Quel que soit l'endroit où l'entreprise Uber s'est implantée, l'émergence de ce nouvel opérateur a interrogé le droit dans plusieurs de ses dimensions. Les cadres de régulation existants ont été mis sous tension de façon inédite, menant à des débats juridiques à plusieurs niveaux : municipaux, nationaux, voire supranationaux dans le cas de l'Union européenne. Au cœur de ces débats, deux questions principales occupent les juristes et les chercheurs : d'une part, la question de la qualification du service (Uber est-elle une entreprise de technologie comme elle le prétend ou une entreprise de transport ?) et d'autre part, la question, directement liée à la première, du statut des contributeurs Uber (Carelli et Kesselman, 2019).

1.2.2.1 La question de la neutralité

La nature de la relation triangulaire entre les travailleurs, la plateforme et les clients constitue un premier point de discussion au cœur des débats juridiques. La plateforme se présente comme simple facilitateur qui permet la rencontre d'un prestataire et d'un client. Comme l'affirme Travis Kalanick, l'un des fondateurs de la compagnie, « le patron, ce n'est pas Uber, c'est l'algorithme ». Ce faisant, Uber se soustrait à une qualification d'entreprise de transport pour se présenter plutôt comme « un fournisseur de services technologiques qui ne fournit pas de service de transport » (Uber Technologies, 2014). En mettant de l'avant son rôle d'intermédiaire « neutre » entre deux acteurs, les contrats conclus avec chacun d'eux sont donc indépendants. Cette approche permet à Uber d'envisager le contrat avec le prestataire pour lui-même et celui avec le client pour lui-même, sans avoir à apprécier juridiquement l'opération dans son ensemble (Nasom-Tissandier et Sweeney, 2019). En se présentant comme simple intermédiaire, la plateforme ne peut être soumise aux obligations juridiques inhérentes à la prestation principale, et n'est soumise qu'aux seules obligations juridiques du droit commercial. L'enjeu de son rôle dans le cadre de la relation triangulaire est central puisqu'il détermine le statut des chauffeurs, impactant directement les protections sociales auxquelles ils auraient droit en tant que salariés.

Cette stratégie juridique a en outre des implications profondes sur le plan communicationnel puisque la façon dont les relations entre les parties (travailleurs, plateforme, clients, gouvernement) sont définies juridiquement, influence la manière dont la communication s'organise. En effet, les règles de la communication, qui s'établissent selon des normes, statuts et rôles ne se mettent pas en place de la même façon selon la configuration juridique.

Par exemple, la posture de l'entreprise l'amène à présenter les récriminations des chauffeurs comme relevant uniquement d'enjeux liés à la connectivité logicielle, et à nier toute forme de hiérarchie ou de lien de subordination avec les chauffeurs dans le fonctionnement de son système. L'approche de Mumby (1987) sur les récits organisationnels est à ce titre éclairante pour comprendre comment Uber écrit le scénario en jouant le rôle du médiateur « neutre », en définissant les rôles des différents acteurs (travailleurs, clients, gouvernements) et en dictant les règles du jeu.

Face à ce cadrage de la compagnie, le droit du travail cherche à élargir la perspective afin d'obtenir une vue d'ensemble de la relation qui unit l'offreur et le demandeur et déterminer le lien qui les unit. Les chercheurs ayant traité cette question s'entendent très largement sur le fait que cette neutralité est artificielle (Nasom-Tissandier et Sweeney, 2019).

1.2.2.2 La question du statut des contributeurs

Du fait que Uber se présente comme un intermédiaire neutre, les travailleurs sont appréhendés non comme des employés, mais comme des consommateurs. Par conséquent, le contrat qui les lie à Uber s'apparente à des Conditions générales d'utilisation que les chauffeurs sont tenus d'accepter pour pouvoir utiliser l'application. Cette situation a plusieurs conséquences. D'une part, sur le plan des tarifs et de l'ensemble des conditions de travail, les chauffeurs n'ont aucune possibilité de négocier. Plusieurs plateformes incluent d'ailleurs des clauses compromissaires à leur contrat via lesquelles les travailleurs reconnaissent la nature commerciale du contrat qui les lie à la plateforme (Coiquaud et Martin, 2019). Certaines plateformes vont jusqu'à faire signer aux travailleurs des clauses d'arbitrage dans lesquelles ces derniers renoncent à leur droit d'intenter des recours collectifs contre la plateforme (Carelli et Kesselman, 2019). D'autre part, et ce deuxième point est central, ce statut de travailleur indépendant les prive des protections légales attachées au statut d'employé, comme le salaire minimum, la responsabilité juridique de l'employeur en cas d'accident du travail, les protections contre le licenciement, la protection sociale, etc. (Lambrecht, 2016). Finalement, l'interprétation des statuts des contributeurs agit inévitablement sur la façon dont s'établissent la communication, les conventions, les règles, etc.

Cette situation amène de nombreux chercheurs à qualifier les chauffeurs Uber de « salariés déguisés », de « faux indépendants » ou encore de travailleurs « indépendants économiquement dépendants » (Cherry, 2016 ; Graham *et al.*, 2017; Rosenblat et Stark, 2016 ; Wood *et al.*, 2019). Par ces qualificatifs, ces chercheurs pointent le fait que les chauffeurs Uber sont doublement pénalisés puisqu'ils ne profitent ni

de la protection juridique attachée au statut de salariés, ni de la protection économique attachée à celui d'entrepreneurs (Garneau et Bernier, 2023). Cette situation soulève des enjeux en termes d'identité potentiellement négative des chauffeurs et de ses effets sur les modes de communication qui s'établissent entre eux, de même que sur le sentiment d'appartenance ou l'anxiété sociale. Qui plus est, contrairement à de véritables entrepreneurs, ils ne sont pas propriétaires des données associées à leur activité, ces dernières étant irrémédiablement attachées à la plateforme (Lambrecht, 2016). S'ils décident de quitter la plateforme, ils perdent cet important « capital relationnel » construit sur la base du nombre de courses réalisées, des notes et commentaires obtenus. En effet, ils ne peuvent bénéficier de leur « bonne réputation » - établie à travers les relations avec les clients - ailleurs que sur la plateforme, et leur accès à la clientèle dépend entièrement de leur accès à cette plateforme (Lambrecht, 2016).

Comme de vrais indépendants cependant, les chauffeurs Uber assument seuls les charges et les risques associés à leur activité : ils fournissent le véhicule pour lequel ils couvrent l'ensemble des frais d'entretien et d'essence. En outre, les accidents du travail (par exemple, un accident de la route ou pour les livreurs, une chute dans un escalier menant au domicile d'un client) ne sont pas reconnus comme tels, les privant des indemnités prévues à cet effet dans le cadre d'une relation salariale. Les chauffeurs ne bénéficient pas non plus de congés payés, ni d'indemnités de licenciements et n'ont pas de recours légaux en cas de licenciement abusif. Ils supportent ainsi les risques et les coûts de leur activité, en vivant dans l'incertitude quant à leur rémunération et charge de travail, tout en étant subordonnés à des entreprises disposant d'un pouvoir de monopolisation et de centralisation élevé (Abilio, 2020 ; Slee, 2017).

Ainsi, depuis quelques années, de nombreuses causes portées par des travailleurs Uber ont été amenées devant les tribunaux, qui ont dû trancher sur la nature de la relation entre les travailleurs et la plateforme. Les réponses à cette question varient d'un pays à l'autre ; de ce côté-ci de l'Atlantique, les tribunaux américains et canadiens tendent à maintenir le statut d'indépendant, notamment en reconnaissant les clauses compromissoires (Coiquaud et Martin, 2019). Au Canada, bien qu'un arrêt ait invalidé en 2020 les clauses compromissoires⁸, la Cour suprême n'est pas allée jusqu'à reconnaître le statut de salarié pour les travailleurs de plateformes (Garneau et Bernier, 2023). En Californie, une bataille politique et juridique sur la question du statut des travailleurs qui a lieu depuis 2019 entre les multinationales de transport de personnes et le gouvernement vient d'être remportée par les plateformes le 13 mars 2023. Alors que le

⁸ Uber Technologies Inc c. Heller, 2020 CSC 16

projet de loi AB-5, adopté par le gouvernement de Californie en 2019, prévoyait la requalification des chauffeurs de plateformes en salariés, Uber et Lyft ont contesté cette décision⁹, pour laquelle un juge vient de donner raison à la multinationale, entérinant finalement la loi sur le statut d'indépendants des chauffeurs¹⁰.

La tendance diffère en Europe où plusieurs décisions ont été rendues en faveur de la reconnaissance du statut de salarié des chauffeurs Uber. En France, la première décision en la matière est l'arrêt *Take Eat Easy*, rendu par la Cour de Cassation en 2018, qui a marqué un tournant sur la question. Il a été confirmé par un second arrêt de la Cour de Cassation le 4 mars 2020, qui a constitué une action forte du fait que la Cour a accompagné la publication de son arrêt d'une note pour expliquer publiquement sa position juridique (Gomes, 2021). Au Royaume-Uni, la Cour suprême britannique a statué le 21 février 2021 que les chauffeurs Uber avaient un statut de travailleur salarié. En Espagne, en 2017, l'Inspection du travail et de la Sécurité sociale est la première instance à établir que l'activité d'Uber s'inscrit dans le cadre du transport public de personnes et que les caractéristiques de la relation d'emploi sont présentes ; une loi rend le modèle d'affaires d'Uber illégal et pousse la plateforme à se retirer du pays au bout de trois ans d'activité (Carelli et Kasselman, 2019).

Si les décisions juridiques rendues sur la question du statut des travailleurs Uber diffèrent d'un continent à l'autre, les chercheurs qui se sont penchés sur cette question ont, dans leur grande majorité, plaidé pour l'application du droit du travail à la situation des chauffeurs (De Stefano, 2016 ; Dockés, 2019 ; Dubal, 2017 ; Prassl, 2018). À l'instar des juges ayant conclu au statut de salarié des chauffeurs, la posture des chercheurs s'appuie essentiellement sur la démonstration de l'existence d'un lien de subordination entre la plateforme et les travailleurs (Codagnone *et al.*, 2016 ; De Stefano et Aloisi, 2018 ; Valenduc et Vendramin, 2016). En effet, un travailleur doit être en mesure de gérer lui-même plusieurs aspects de son activité pour être considéré comme un travailleur indépendant. Il s'agit notamment de la possibilité de travailler de façon autonome (déterminant lui-même ses horaires et tarifs), d'être exempté de contrôle

⁹ Les deux géants du transport de personnes ont organisé un référendum sur la question via la « proposition 22 » dans le cadre des élections américaines de novembre 2020, invitant les citoyens de la Californie à se prononcer sur la question. Uber a dépensé 220 millions de dollars dans cette campagne de promotion et la proposition 22 a été adoptée avec 58% des voix. Elle fut par la suite considérée inconstitutionnelle par un juge en 2021, parce qu'elle limitait le pouvoir de l'assemblée à légiférer à l'avenir sur ce sujet. Uber a fait appel de cette décision.

¹⁰ <https://www.france24.com/fr/%C3%A9co-tech/20230314-en-californie-la-justice-ent%C3%A9rine-la-loi-sur-le-statut-ind%C3%A9pendant-des-chauffeurs-uber>

ou directives de la part d'un tiers, de pouvoir choisir et recruter du personnel et finalement, d'être libre de travailler ou non (Valenduc et Vendramin, 2016). Or, des chercheurs en sciences juridiques (Prassl et Risak, 2015) montrent qu'Uber exerce, à travers le management algorithmique, les cinq fonctions types attachées à l'employeur selon le droit du travail que sont (1) débiter et clore la relation de travail ; (2) récolter les fruits du travail ; (3) fournir un travail et une rémunération à l'employé ; (4) gérer le marché intérieur de l'entreprise et (5) gérer le marché extérieur de l'entreprise.

En conclusion, la littérature en sciences juridiques s'étant penchée sur la question du statut des travailleurs Uber réfute la présentation de Uber comme simple intermédiaire entre usagers et contributeurs ou comme entreprise technologique neutre. Toutefois, la difficulté à faire reconnaître le statut de salarié commence par celle des chauffeurs à se regrouper et à organiser leur mobilisation autour de leurs propres intérêts (Carelli et Kasselmann, 2019).

1.2.3 La perspective politique : des initiatives de syndicalisation aux modèles alternatifs

Si la question du travail sur les plateformes a d'abord été traitée essentiellement à partir de la question du contentieux sur le statut des travailleurs, une autre série de travaux s'est penchée sur les conséquences en matière d'exercice des droits collectifs et notamment sur les défis et obstacles à l'action collective. Les enjeux liés aux défis de la mobilisation dans des contextes qui y sont peu propices ont déjà fait l'objet d'analyses. En étudiant les mobilisations dites « improbables », Collovald et Mathieu (2009) ont montré que malgré une atomisation du travail, une précarité des revenus et des statuts, une faible ancienneté professionnelle ou encore une implantation syndicale faible, des formes de socialisation pouvaient faire surgir des actions collectives généralement impulsées par des modes d'investissement dans le travail malmenés ou peu reconnus.

1.2.3.1 Les obstacles à la mobilisation des chauffeurs Uber

Les particularités de l'organisation du travail sur les plateformes et notamment le statut d'indépendant des travailleurs ont amené plusieurs chercheurs à se pencher spécifiquement sur les défis et obstacles que soulève la mobilisation dans ce contexte (Abdelnour et Bernard, 2019 ; Aloisi, 2019 ; Prassl, 2018). Prassl (2018) a identifié trois principaux défis à la mobilisation collective des chauffeurs Uber. Le premier relève de la résistance de la plateforme, qui peut être directe, mais peut aussi passer par la mise en place de structures de représentation alternatives. Ce fut notamment le cas avec l'« *Independent Drivers Guild* »,

créée par Uber à New York en 2016. Cette organisation censée représenter collectivement les intérêts des chauffeurs vis-à-vis de la plateforme a suscité de vives critiques ; pour cause, créée par Uber elle-même, l'organisation n'a explicitement aucun pouvoir de négociation collective qui lui permettrait d'organiser des actions syndicales afin d'étayer des revendications sur le plan des salaires ou d'autres conditions de travail. Elle a été pointée du doigt comme servant surtout de façade pour permettre à Uber de se donner bonne conscience sans pour autant offrir de réel pouvoir d'agir collectif aux chauffeurs. Un autre exemple pouvant être associé à une résistance indirecte de la plateforme concerne l'entente de gré à gré conclue au Canada entre Uber et les Travailleurs unis de l'alimentation et du commerce du Canada (TUAC), en janvier 2022¹¹. Cette entente permet au syndicat du secteur privé de représenter les chauffeurs et les coursiers canadiens, sans toutefois syndiquer les travailleurs. L'entente prévoit des services offerts aux chauffeurs en conflit avec Uber, de même que des représentations en matière de santé et sécurité du travail. Cet accord a néanmoins suscité de nombreuses critiques car il apparaît comme une incitation pour les chauffeurs et livreurs à adhérer volontairement au syndicat, sans pour autant avoir droit à la négociation collective de leurs conditions de travail ni à l'exercice de leur droit de grève (Garneau et Bernier, 2023). Le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) a d'ailleurs déposé une plainte en 2022 auprès de la Commission des relations de travail de l'Ontario, affirmant que l'accord viole la Loi sur les relations de travail du fait qu'il a été conclu à l'insu des travailleurs¹².

Le deuxième obstacle à la mobilisation des chauffeurs Uber relevé par Prassl (2018) concerne la dispersion et l'isolement des travailleurs. En l'absence de lieu de travail fixe et de rythme de travail régulier qui permettraient de rassembler les travailleurs, ceux-ci sont confrontés à la difficulté de communiquer entre eux. Sans possibilité de communication, la construction d'un sentiment d'appartenance pouvant mener à la motivation d'agir collectivement devient plus difficile. Cette absence de sentiment d'appartenance est par ailleurs renforcée par le climat compétitif qui caractérise le travail sur la plateforme (Abdelnour et Bernard, 2019). En outre, les travailleurs qui tentent d'initier ces actions collectives doivent le faire en utilisant leur propre temps et leurs propres ressources, s'exposant au risque de se faire exclure de la plateforme (Prassl, 2018).

¹¹ Les chauffeurs Uber représentés par un syndicat, Lia Lévesque – La Presse canadienne dans Le Devoir, 28 janvier 2022, <https://www.ledevoir.com/economie/665601/un-syndicat-representera-des-chauffeurs-d-uber>

¹² Le STTP dépose une plainte de pratique déloyale de travail contre Uber, La Presse canadienne dans Les affaires, 16 septembre 2022, <https://www.lesaffaires.com/secteurs/general/le-sttp-depose-une-plainte-de-pratique-deloyale-de-travail-contre-uber/636040>

Le troisième obstacle relève de l'hétérogénéité des profils des chauffeurs Uber. En effet, le vécu des travailleurs de plateformes et leur niveau de satisfaction diffèrent significativement selon le statut associé à l'activité (Abdelnour et Bernard, 2019 ; Rosenblat et Hwang, 2016). Alors que les travailleurs exerçant l'activité à titre principal éprouvent des difficultés à subvenir à leurs besoins (Ravenelle, 2017), ceux l'exerçant à titre complémentaire éprouvent une satisfaction plus élevée (Schor et Attwood-Charles, 2017). Conséquemment, les intérêts d'un étudiant exerçant cette activité quelques heures par semaine diffèrent significativement de ceux d'un travailleur dépendant uniquement de Uber pour faire vivre sa famille. À cet égard, Abdelnour et Bernard (2019) soulignent que les travailleurs les plus susceptibles de trouver des motifs d'engagement dans une action collective sont ceux pour qui il s'agit d'une activité principale, voire exclusive.

En plus de ces trois défis identifiés par Prassl (2018), Carelli et Kesselman (2019) évoquent également l'obstacle relatif au discours promouvant l'entrepreneuriat de même que la croyance d'une incompatibilité entre la flexibilité des horaires de travail et la relation salariale. L'idée qu'une mobilisation pour améliorer leurs conditions de travail doive passer par la revendication d'un statut de salarié apparaît contradictoire pour de nombreux chauffeurs qui ont choisi cette activité d'abord pour la flexibilité qu'elle proposait.

1.2.3.2 Les initiatives de mobilisation et de syndicalisation des chauffeurs Uber

Malgré ces obstacles, de nombreuses mobilisations de chauffeurs Uber ont émergé ces dernières années. Un index récent basé sur le traitement de cet enjeu dans les médias rapportait 330 cas de protestations de travailleurs de plateformes recensés dans le monde entre 2015 et 2020 (Joyce *et al.*, 2020). Ces actions de protestations ont pris de nombreuses formes (grèves, manifestations, actions en justice, etc.) et se rejoignent généralement sur la revendication de meilleures rémunérations : « les mobilisations collectives prennent forme lorsque les rémunérations chutent et lorsque l'organisation collective des discours et des pratiques prend le dessus sur l'atomisation de ces nouvelles formes de travail » (Abdelnour et Bernard, 2019 : 62). Abdelnour et Bernard (2019) rappellent que la motivation des chauffeurs Uber derrière les premières mobilisations n'était pas tant d'être requalifiés comme salariés, que d'améliorer leurs conditions de travail, particulièrement leur rémunération et la question de la transparence de l'algorithme (distribution des courses, désactivations jugées abusives, etc.). Face au refus de tout dialogue de la part d'Uber et devant l'impossibilité de négocier ces éléments avec l'entreprise, les chauffeurs ont fini par voir dans l'avenue juridique de la requalification la seule option possible pour tenter d'imposer un rapport de

force avec la compagnie. Ainsi, c'est progressivement que la désillusion autour de la flexibilité et de la liberté s'est accompagnée pour certains d'un désir de se rapprocher d'un statut de salarié.

À partir d'une revue de littérature portant sur la mobilisation dans l'économie des plateformes, Wood et ses collègues (2021) distinguent trois cibles aux actions menées par les travailleurs : les clients, la plateforme et l'État. Ils mettent en évidence une série de facteurs associés à la propension à cibler l'un ou l'autre de ces acteurs, à savoir la colère générée par les antagonismes propres au travail de plateforme, la dépendance financière des travailleurs à l'égard de la plateforme et l'existence d'une solidarité collective entre les travailleurs, souvent nourrie par la communication via les réseaux sociaux. Leurs conclusions révèlent que les protestations de chauffeurs Uber ciblant la plateforme en revendiquant une syndicalisation sont associées de manière significative aux trois facteurs (Aslam et Woodcock, 2020 ; Cant et Woodcock, 2020). Cependant, l'engagement dans des formes individuelles de protestation contre les clients est significativement associé à la colère des travailleurs et à la communication entre eux, mais non à leur dépendance financière à la plateforme. À ce titre, les auteurs rapportent les stratégies de chauffeurs consistant à annuler certaines courses pour éviter les « mauvais clients » ou les « mauvaises notes » rapportées par l'étude de Möhlmann et Zalmanson (2017). Finalement, les contestations revendiquant une régulation des plateformes par l'État sont associées à la colère des travailleurs, mais non à leur dépendance financière à la plateforme ni à leur solidarité (Aslam et Woodcock, 2020 ; Johnston et Land-Kazlauskas, 2018). Wood et ses collègues (2021) expliquent ces différences en se basant sur la théorie de la mobilisation de Kelly (1998) qui met l'accent sur le rôle des perceptions subjectives individuelles de l'injustice et de l'attribution des coûts/bénéfices dans la prédiction de la préférence des travailleurs pour différentes formes d'action collective. Les protestations revendiquant une réglementation de l'État comportant relativement peu de risques pour les travailleurs, la colère suffit à les provoquer. Mais annuler les courses de certains clients risque de compromettre leurs notes et leurs revenus actuels et futurs, c'est pourquoi la solidarité générée par la communication entre chauffeurs semble plus importante sur ce point pour nourrir un sentiment de sécurité chez ces derniers.

Ce survol des cibles des protestations et des facteurs qui les déterminent nous amène maintenant à présenter succinctement les mobilisations de chauffeurs Uber ayant eu lieu dans les dernières années en Europe et en Amérique du Nord.

En France, les premières mobilisations de chauffeurs ont lieu fin 2015 alors que le nombre de chauffeurs sur la plateforme augmente et qu'Uber décide unilatéralement de baisser ses tarifs de 20% dans le but de gagner des parts de marché sur ses concurrents. La dégradation des revenus des chauffeurs les incite à créer des collectifs, certains d'entre eux étant alliés avec des syndicats, tout en orchestrant plusieurs manifestations fin 2015 et début 2016 revendiquant une augmentation des tarifs. Dès 2015, des associations à caractère syndical voient le jour ; c'est le cas de l'association SCP-VTC devenue section Unsa-VTC et de l'association Capa-VTC, très actives sur le terrain. Comme l'expliquent Abdelnour et Bernard (2019), même si les meneurs des manifestations affichent une distance critique contre le syndicalisme, les fondateurs des associations professionnelles travaillent étroitement avec des figures proches du monde syndical. « Les meneurs du mouvement sont donc à comprendre comme des duos entre figure de la base et figure syndicale » (Abdelnour et Bernard, 2019 : 69). Les deux associations se rejoignent sur un positionnement commun, à savoir la revendication de meilleures rémunérations, mais aussi la dénonciation de la création par les plateformes d'une « zone grise » entre indépendance et salariat. Leurs revendications sont adressées aux plateformes, mais également aux pouvoirs publics à qui les travailleurs demandent un rôle de régulation des tarifs et des statuts (Abdelnour et Bernard, 2019).

Au Royaume-Uni, l'opposition à Uber a été très virulente, autant chez les syndicats que chez les responsables politiques et les autorités. Elle a notamment été portée par l'*Independent Workers Union of Great Britain* (IWGB), un syndicat créé en 2012 pour défendre les travailleurs des plateformes. En 2017, le syndicat obtient une première victoire contre Uber lorsqu'un juge soutient que les chauffeurs ne devraient pas être indépendants, décision qu'Uber porte en appel. Un peu plus tard la même année, à l'issue d'un nouveau procès intenté par le même syndicat, le tribunal du travail de Londres accorde aux chauffeurs le droit de demander des congés payés et un salaire minimum (Kristanadjaja, 2021). La pression se maintient durant les années suivantes avec l'organisation de plusieurs manifestations importantes, jusqu'à la reconnaissance du statut de salariés des chauffeurs en 2021 par la Cour suprême britannique.

Aux États-Unis, les premières manifestations de chauffeurs Uber se produisent dès 2014 devant le siège d'Uber à San Francisco, suivies de grèves en 2018 à Los Angeles puis à nouveau dans plusieurs grandes villes en 2019, au cours desquelles les chauffeurs se désactivent massivement de l'application pour protester contre la baisse des tarifs initiée par Uber. Ces manifestations ont été organisées par une association de chauffeurs de plateformes, Ride Share Drivers United (RSDU), fondée en 2016 à Los Angeles

et visant à coordonner via une application les actions des chauffeurs sur le plan international (Carelli et Kesselman, 2019).

Au Québec, bien que la voie judiciaire ait été recherchée, elle n'a pas pu aboutir. Pour comprendre l'absence de débat juridique dans la province entourant la requalification des chauffeurs Uber en salariés, il est utile de se pencher sur la situation dans le secteur des taxis. Au Québec, ce secteur est faiblement organisé et les organisations professionnelles y sont peu représentatives. Les chauffeurs de taxis sont reconnus depuis longtemps comme des travailleurs indépendants, malgré les efforts du syndicat pour requalifier leur statut comme salariés. Dans les faits, plusieurs tentatives en ce sens ont été menées dans les années 1970 et 1980, se soldant par des échecs. Cette situation peut expliquer le fait que les chauffeurs Uber n'aient pas tenté de contester le statut de travailleur indépendant, contrairement à ce qui s'est passé aux États-Unis, de même que dans plusieurs pays d'Europe (Carelli et Kesselman, 2019). Par ailleurs, comme l'ont révélé Coiquaud et Morissette (2019), les syndicats ont été quasi absents des débats entourant la dérèglementation et la « re-règlementation » de l'industrie du transport de personnes au Québec. Ce vide syndical a sans doute joué un rôle dans l'absence de recours judiciaire entrepris par la suite par les chauffeurs Uber.

1.2.3.3 Les alternatives proposées pour l'amélioration des conditions de travail des chauffeurs Uber

Parmi les pistes proposées par les chercheurs qui ont réfléchi aux façons d'améliorer les conditions de travail des chauffeurs Uber, deux ressortent plus particulièrement. La première, qui passe par le champ syndical, implique une intervention législative menant à la requalification du statut en salariés¹³. Bien que de nombreux chercheurs concluent que la voie juridique de la requalification en salariés permettrait d'améliorer significativement les conditions de travail des chauffeurs Uber, certaines voix dont celle de Casilli (2021a) font remarquer qu'une requalification du statut n'assure pas l'obtention d'une voix au chapitre concernant la propriété des données et le fonctionnement de l'algorithme.

Une autre piste suggère ainsi de passer par des coopératives, s'inscrivant dans le courant du « coopérativisme de plateforme ». Ce mouvement militant transnational initié par Trebor Scholz, dénonce la précarisation du travail engendrée par le capitalisme de plateforme et appelle à l'élaboration de modèles alternatifs. Scholz déplore la « financiarisation 3.0 de la vie quotidienne », phénomène par lequel

¹³ Nous avons abordé cette avenue dans la section précédente 1.2.2.1 en présentant la littérature sur la question du statut des chauffeurs Uber.

les plateformes s'approprient les logements, les véhicules, l'espace public, la force de travail, le temps et les émotions afin de les transformer en actifs (Scholz, 2016). Devant cette situation, le mouvement du coopérativisme de plateforme invite à utiliser des plateformes qui promeuvent des pratiques démocratiques, équitables et basées sur le bien collectif, le tout dans une visée de transformation sociale. Au sein de ces organisations, les travailleurs sont directement impliqués dans le fonctionnement en tant que copropriétaires et donc coopérateurs de la coopérative-plateforme.

L'une des préoccupations majeures de ce mouvement concerne l'amélioration des conditions de travail sur les plateformes. Comme l'indiquent Scholz et Schneider, (2015), même si « les plateformes coopératives ne sont pas une solution miracle pour la société, elles sont un véhicule pour que les personnes qui ont des vues similaires puissent organiser et lutter pour les droits fondamentaux des travailleurs ». En cherchant à décentraliser le pouvoir et la gouvernance de la plateforme vers ses utilisateurs, à savoir les travailleurs, le mouvement des plateformes coopératives vise à offrir des salaires plus justes, des protections sociales, de même que le contrôle et la gestion des activités de la plateforme. Au Québec, la plateforme coopérative Eva se pose comme l'alternative à Uber en proposant « une gouvernance démocratique qui permet aux membres de définir les valeurs qu'ils veulent porter et de gérer l'ensemble des activités, des décisions stratégiques aux opérations, en passant par la tarification » (Allimann, 2019). En utilisant une application fonctionnant sur la technologie blockchain, la plateforme Eva promeut la confidentialité et la transparence des données grâce à leur décentralisation (site Eva, 2023)¹⁴. Casilli (2021a) souligne néanmoins les limites de ce modèle qui demeure une niche comparativement à une économie de marché dans laquelle les organisations capitalistes sont bien plus performantes pour s'adapter aux défis liés notamment à la croissance de leur activité.

1.2.4 La perspective sociologique : ouvrir la boîte noire des algorithmes

À la suite des premières discussions amorcées par les sciences juridiques autour de la relation d'emploi entre Uber et ses travailleurs, des travaux en sociologie se sont concentrés sur la « boîte noire » que constitue le fonctionnement et les effets du management algorithmique. Adoptant une perspective davantage meso, ces études s'intéressent au fonctionnement de l'application afin de comprendre les mécanismes utilisés par l'entreprise pour encadrer le comportement des chauffeurs. Globalement, les travaux en sociologie s'intéressant à Uber s'inscrivent généralement dans une démarche de

¹⁴ <https://www.eva.coop/#/about>

documentation des profils des travailleurs (Landier *et al.*, 2016 ; Vultur *et al.*, 2022) ou de description des pratiques de travail permettant d'appréhender plus largement leurs effets sur les conditions de travail (Aguilera *et al.*, 2018 ; Amar et Viossat, 2018 ; Bernard, 2023). Notre revue de littérature nous a permis de constater que les études sociologiques se penchant sur les questions du rapport au travail (Lahrizi *et al.*, 2023) et du sens au travail (Lemozy et Le Lay, 2021) sont plus rares.

1.2.4.1 Le management algorithmique

La première tentative de définition de la notion de management algorithmique fait son apparition en 2015 dans une étude menée par Lee et ses collègues sur les plateformes Uber et Lyft. Ils y évoquent les « algorithmes logiciels qui assument des fonctions de gestion et les dispositifs institutionnels environnants qui soutiennent les algorithmes en pratique » (2015 : 1606) [notre traduction]. Dans cette étude, ils pointent les façons dont les algorithmes sont utilisés par les plateformes pour répartir, optimiser et évaluer le travail de la main-d'œuvre, notamment dans l'attribution des tâches aux chauffeurs, dans la détermination des tarifs, et dans le système d'évaluation des chauffeurs.

En 2016, l'article de Rosenblat et Stark fait référence en la matière en marquant la première apparition du terme « management algorithmique » (*algorithmic management*). Dans cette étude sur la plateforme Uber, les auteurs cherchent à étendre la compréhension de la gestion algorithmique pour élucider la mise en œuvre automatisée des politiques de l'entreprise sur les comportements et les pratiques des chauffeurs Uber. L'une des conclusions majeures de leur étude porte sur les asymétries de pouvoir que génère le management algorithmique entre la plateforme et les travailleurs. En effet, ces derniers ont très peu de contrôle sur les différentes dimensions de leur activité de travail, au contraire d'Uber, qui détient un contrôle important sur la manière dont les chauffeurs exécutent leurs tâches. À la suite de cet article, Duggan et ses collègues proposent en 2020 une définition du management algorithmique comme « un système de contrôle dans lequel des algorithmes se voient confier la responsabilité de prendre et/ou d'exécuter des décisions affectant le travail, limitant la participation humaine dans la surveillance des processus de travail » (2020 : 6) [notre traduction].

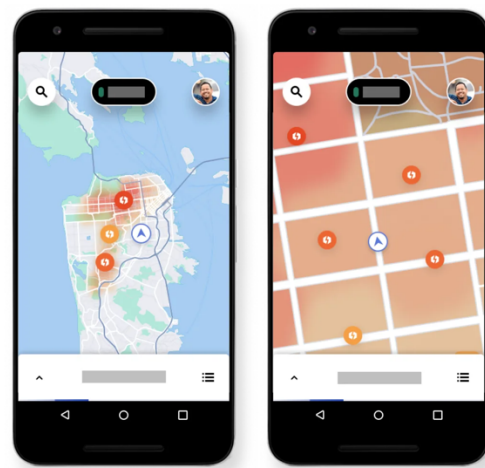
Les travaux de Lee et ses collègues (2015), de même que ceux de Rosenblat et Stark (2016) affinent la description des effets de trois principaux algorithmes agissant sur la plateforme Uber. Le premier est un algorithme d'affectation des courses à l'aveugle, faisant en sorte que les chauffeurs disposent de 15 secondes pour accepter une course, sans connaître la destination du client ni la tarification. Le deuxième

est un algorithme de majoration temporaire dans les zones géographiques à forte demande ; la tarification des courses s'ajuste en temps réel en fonction de l'offre et de la demande, principe qualifié de « tarification dynamique ». Ainsi, si la demande est plus forte que l'offre dans certaines zones géographiques, les algorithmes augmentent la tarification des courses afin d'inciter les chauffeurs à s'y rendre. Le fonctionnement de cet algorithme est couplé à deux autres dispositifs que sont « les zones rouges » apparaissant sur la carte qui indiquent les zones de majoration de prix, ainsi que des notifications envoyées aux chauffeurs pour les avertir de l'apparition prochaine d'une zone de majoration.

Figure 1.4 : Fonctionnement de la majoration tarifaire sur l'application (site web Uber)

Comment repérer la majoration tarifaire dans l'app

Si une majoration tarifaire s'applique à votre ville lorsque la demande augmente dans une zone précise, ce quartier change de couleur. Les zones colorées de la carte varieront de l'orange clair au rouge foncé. Les zones orange clair représentent de plus petites occasions de revenus en raison de la majoration tarifaire, tandis que les zones rouge foncé indiquent de plus grandes occasions de revenus.



Rosenblat et Stark (2016) observent que cet algorithme s'avère particulièrement opaque et peu fiable puisque la tarification des courses se révèle parfois moindre que ce qui était annoncé sur la carte, et les chauffeurs ne savent pas combien de temps durera la majoration ni les raisons de cette hausse de demande.

Finalement, le troisième algorithme gère le système d'évaluation. Les clients et les chauffeurs s'évaluent mutuellement sur la base d'une échelle de 5 étoiles. Ce système d'évaluation prend aussi en compte les taux d'acceptation et d'annulation de course des chauffeurs. Les chauffeurs dont la note moyenne et le taux d'acceptation est faible, ou qui ont un taux d'annulation élevé, peuvent se voir sanctionnés par une désactivation temporaire voire définitive de la plateforme.

1.2.4.2 Les *nudges* et la *gamification* du travail

Un des apports notables des travaux de Rosenblat et Stark (2016) par rapport aux premières définitions établies par les chercheurs en sciences juridiques, est leur mise en lumière de l'existence des « *nudges* », qu'on peut traduire littéralement par « coups de pouce ». Le concept repose sur les travaux de Thaler et Sunstein qui définissent un *nudge* comme « un aspect de l'architecture du choix qui modifie le comportement des gens de manière prévisible sans leur interdire aucune option ou modifier de manière significative leurs motivations économiques. Pour être considéré comme un simple 'coup de pouce', l'intervention doit être simple et facile à esquiver » (2009 : 25) [notre traduction]. Dans les dernières années, de nombreuses études ont révélé les techniques de *gamification* mises en œuvre par Uber pour influencer où, quand et pour combien de temps les chauffeurs et livreurs se connectent à l'application (Mason, 2018 ; Rosenblat, 2018 ; Scheiber, 2017 ; Vasudenan & Chan, 2022). Ces incitatifs psychologiques destinés à conditionner des comportements addictifs ont été comparés à ceux de l'univers des médias sociaux et des jeux vidéo (Alter, 2017 ; Kim et Werbach, 2016 ; Schüll, 2014 ; Vasudevan, 2020) ou encore à celui des machines à sous (Vasudevan et Chan, 2022). Dans le premier cas, il s'agit par exemple de « jeux dans le jeu » comme des incitations à accepter une série de « défis » consécutifs (effectuer tel nombre de courses dans un temps donné) ou encore à maintenir une note et un taux d'acceptation élevés pour recevoir des bonus et débloquent des récompenses. Un système de points associé à des niveaux à débloquent qui octroient plus ou moins de privilèges et d'informations sur les courses à venir incite les chauffeurs à travailler à certaines heures plutôt qu'à d'autres. De leur côté, Vasudevan et Chan (2022) établissent une comparaison entre les mécanismes utilisés par Uber et ceux des machines à sous, qui emploient des structures de récompense variables et un environnement multisensoriel pour immerger les joueurs dans un état d'accoutumance, duquel il est difficile de s'extirper.

De plus, ces mécanismes sont intensifiés par le principe algorithmique du *forward dispatch*, qui implique de recevoir une course avant même la fin de la précédente, à l'image des plateformes de *streaming* telle que Netflix, où le programme suivant est automatiquement chargé, mécanisme qui requiert plus d'efforts pour arrêter que pour continuer (Pittman et Sheehan, 2015).

1.2.4.3 Le système d'évaluation et la surveillance

La littérature a mis en lumière depuis une vingtaine d'années le rôle central des systèmes de notation dans l'essor des plateformes d'échange entre particuliers (Resnick et Zeckhauser, 2002 ; Zacharia *et al.*, 2000). Ces systèmes d'évaluation des contributeurs par les usagers remplissent essentiellement deux fonctions,

l'une informative liée à la production et la diffusion d'informations afin de distinguer les bons acteurs des mauvais, l'autre coercitive visant à décourager les comportements opportunistes (Foucault, 1975 ; Resnick *et al.*, 2006). Ces systèmes de notation, souvent présentés comme des mécanismes de réputation permettent donc de réduire l'incertitude en générant de l'information et en incitant les contributeurs à fournir un niveau d'effort élevé, au risque de sortir de l'échange. Dans le cas d'Uber, les chauffeurs sont ainsi évalués par les clients sur la base d'une note allant de une à cinq étoiles.

Figure 1.5 : Capture d'écran de la notation des chauffeurs sur l'application (site web Le Lanceur d'alerte)



Ce faisant, ce système agit comme un moyen d'entretenir la confiance des usagers envers le service et de surveiller la qualité des prestations offertes sur la plateforme, tout en attribuant un certain pouvoir aux clients en encourageant les chauffeurs à offrir un service de qualité. Toutefois, en accordant aux clients la fonction d'évaluation relevant traditionnellement des gestionnaires, plusieurs chercheurs dénoncent l'intrusion excessive des clients dans les chaînes de valeur et pointent la pression générée par ces mécanismes d'évaluation, qui peut nuire aux conditions de travail (Lambrecht, 2016 ; Robert, 2015 ; Rosenblat et Stark, 2016).

Dans son importante étude ethnographique sur le travail des chauffeurs Uber publiée en 2018 sous le titre « *Uberland : How algorithms are rewriting the rules of work* », Rosenblat pointe également les mécanismes de surveillance des chauffeurs mis en œuvre par Uber via l'exploitation de l'ensemble des données qu'il

est possible de récolter sur leur téléphone. Par exemple, l'entreprise peut enregistrer via l'accéléromètre les freinages trop secs dans la conduite des chauffeurs. Ce dernier peut visualiser sur son application la proportion de freinages secs qu'il a effectués, accompagnée d'un commentaire de Uber : « Bien joué! » ou « Freinages secs détectés » (2018 : 139). Dans le même esprit, Uber peut détecter si le chauffeur manipule son téléphone durant la conduite par le biais du gyroscope intégré à l'appareil. Si tel est le cas, le chauffeur recevra un message l'invitant à se procurer un support pour téléphone.

Ces mécanismes ont amené Jamil (2020) à introduire le concept d'« algopticon » en référence à celui de « panopticon » développé par Bentham au XVIII^e siècle, faisant référence à l'architecture d'une prison dans laquelle un gardien, logé dans une tour centrale, serait en mesure d'observer tous les prisonniers situés dans des cellules alentours. Ce dispositif était conçu pour donner aux prisonniers l'impression d'être constamment observés sans savoir avec certitude quand cela se produisait, induisant la possibilité qu'ils puissent l'être à tout moment. Repris en 1975 par Foucault dans son ouvrage *Surveiller et punir*, le concept de panoptique y est mobilisé pour évoquer une société disciplinaire, axée sur le contrôle social. Dans les dernières années, le concept de panoptique a été largement utilisé pour illustrer en quoi le phénomène de documentation et de catégorisation continues des comportements des travailleurs via l'appareil algorithmique des plateformes, conjugué à la notation par les clients, renforçait le pouvoir de tout voir de ces applications (Hlongwa, 2021 ; Jamil, 2020 ; Mikell, 2021 ; Woodcock, 2020). En outre, si la collecte de ces données sert notamment à surveiller et encadrer les comportements des chauffeurs, ces derniers, par leur propre travail et les informations qu'ils apportent via leurs interactions avec la plateforme, contribuent aussi à l'évolution permanente du dispositif (Fuchs, 2014 ; Rosenblat, 2018). Par exemple, si le temps d'attente non rémunéré entre deux courses ou deux livraisons de nourriture peut apparaître comme un « temps mort » pour les chauffeurs et livreurs, ces derniers produisent des données qui constituent la vraie richesse pour la plateforme. Comme le souligne Casilli (2021b), l'acte même de livrer ou de se déplacer n'est que la façade de la véritable activité, qui consiste à produire de la valeur à partir des données produites par ces activités de livraison. Les données produites par les chauffeurs et livreurs à chaque fois qu'ils acceptent une course ou une livraison sont stockées dans d'énormes bases qui sont ensuite utilisées pour entraîner des algorithmes destinés à améliorer les systèmes de recommandation ou d'établissement des prix des courses et livraisons. En ce sens, ces données sont à la base du fonctionnement de la plateforme. Toutefois, elles sont aussi utilisées pour produire des intelligences artificielles qui elles, menacent l'activité même des travailleurs. En effet, Uber travaille au développement

de programmes ambitieux d'automatisation du transport et de la livraison par des drones, des robots et dans certains cas, par des véhicules dits autonomes.

Dans les dernières années, les études sur le management algorithmique ont étendu l'utilisation du terme pour décrire les pratiques de gestion de diverses entreprises autres que des plateformes, au sein desquelles les algorithmes prennent en charge la planification du travail. C'est notamment le cas dans certaines chaînes de restauration rapide ou épiceries, qui utilisent diverses formes de mesures de la performance et même de l'humeur dans le but d'affecter les employés les plus rapides lors des périodes les plus achalandées (Schildt, 2017).

Au croisement de la sociologie des techniques et du travail, les travaux de plusieurs chercheurs (Rosenblat, 2018 ; Scheiber, 2017 ; Schulze *et al.*, 2022 ; Wiener *et al.*, 2021) se sont penchés sur la compréhension fine des effets du management algorithmique sur le travail des chauffeurs, tout en rappelant que l'algorithme qui se présente comme un simple intermédiaire demeure programmé par des personnes décisionnaires au sein d'une entreprise dont les stratégies sont réfléchies. Dans cette veine, Casilli (2017 ; 2019) souligne depuis de nombreuses années le fait que les algorithmes ne sont pas neutres ; en tant que constructions humaines, ils reflètent plutôt les biais, préférences et valeurs de leurs concepteurs. Selon lui, le sentiment de neutralité technologique entourant les algorithmes se nourrit essentiellement de l'opacité de leur fonctionnement et d'un discours marketing basé sur l'idée que ces processus automatiques se passent de l'intervention humaine (Casilli, 2021a).

1.2.5 La perspective de la santé au travail : étudier le vécu des chauffeurs et livreurs Uber

Les sections précédentes montrent que plusieurs études se sont intéressées aux effets de la plateformes du travail et du management algorithmique sur les conditions de travail des chauffeurs et livreurs Uber. Au sein de cette littérature, des travaux examinent en quoi certains aspects du fonctionnement de ces plateformes comme la tarification dynamique (Chen et Sheldon, 2016), les asymétries d'information (Calo et Rosenblat, 2017 ; Rosenblat & Stark, 2016) ou encore le contrôle algorithmique versus l'autonomie (Wood *et al.*, 2019) affectent l'expérience des travailleurs. Cependant, plus rares sont les travaux qui se concentrent sur les enjeux de santé au travail découlant de l'activité sur les plateformes.

Quelques études se sont néanmoins penchées spécifiquement sur cette question (Leblanc *et al.*, 2019 ; Rème-Harnay, 2020). Parmi elles, l'une des premières résulte du travail de prospective mené en France par l'Institut national de la recherche et de la sécurité dont les résultats ont été publiés en 2018 dans le rapport « Plateformisation 2027 : conséquences de l'ubérisation en santé et sécurité au travail ». À partir de six grandes familles de facteurs de risques psychosociaux identifiées par Gollac et Bodier (2011) que sont (1) l'intensité et le temps de travail ; (2) les exigences émotionnelles ; (3) l'autonomie ; (4) les rapports sociaux au travail ; (5) les conflits de valeur ; et (6) l'insécurité de la situation de travail, Malenfer et Hery (2018) examinent comment ces facteurs se manifestent dans le travail plateformisé.

Plus récemment, quelques études provenant de domaines liés à la sociologie du travail, à la psychodynamique du travail et à la communication organisationnelle se sont penchées sur l'activité des travailleurs Uber en mettant en évidence les problèmes de santé soulevés par ces types d'organisations du travail. C'est le cas de l'étude de El Bourkadi (2021) en sciences de l'information et de la communication, dont les résultats révèlent d'une part que l'interaction constante des travailleurs avec l'interface numérique de l'application déclenche une dépendance envers le travail. L'hyperconnexion des chauffeurs, intensifiée par le fait que l'entièreté de leur activité est gérée via l'application, entraînerait des effets néfastes sur leur santé. D'autre part, El Bourkadi souligne la déshumanisation résultant de l'absence d'interlocuteur réel pour les chauffeurs Uber, qui ne peuvent s'appuyer que sur des systèmes automatisés pour gérer les problèmes rencontrés dans leur travail. Cette situation amène les chauffeurs à intérioriser leur souffrance au travail. Finalement, ce manque de communication humaine génère des sentiments de frustration, d'isolement ou de colère qui peuvent conduire à l'épuisement (El Bourkadi, 2021).

À partir d'enquêtes en psychodynamique du travail, Lemozy et Le Lay (2020) ont mis en lumière de plusieurs façons la souffrance vécue par les livreurs de plateformes. Ils ont montré d'une part qu'en éliminant toute limite temporelle prescrite dans l'organisation du travail, les plateformes numériques ont supprimé tout obstacle social à l'auto-accélération. Les auteurs soulignent en outre que cette tendance à l'auto-accélération dans le travail, qui se présente sous la forme d'un « jeu productif », relève en fait d'une manière originale d'exploiter la souffrance dans l'activité, les tensions qui la nourrissent étant orientées vers la productivité. Lemozy et Le Lay (2021) révèlent également en quoi l'investissement subjectif des livreurs Uber est entravé par un management algorithmique désincarné. Ils pointent notamment les souffrances éthiques auxquelles font face les chauffeurs Uber désillusionnés lorsque leurs aspirations à l'autonomie et leur désir de liberté se trouvent finalement déçus. Dans leur plus récente étude, les mêmes

auteurs (2022) expliquent en quoi l'organisation du travail platformisé est anti-sublimatoire en ce sens qu'elle empêche les livreurs de transformer la souffrance normale liée à leurs activités en quelque chose de positif pour leur expérience subjective. Malgré la mise en place d'une stratégie de défense individuelle relevant du phénomène d'auto-accélération leur permettant de travailler de longues heures, ces livreurs finissent par se sentir aliénés en réalisant qu'ils font partie d'un « système répugnant » et « absurde ». Ces situations affectent les livreurs dans leur estime d'eux-mêmes en les amenant à vivre une « trahison de soi ».

Si ces études pointent d'ores et déjà plusieurs enjeux de santé liés au travail de plateforme, le nombre de publications adoptant une perspective microsociologique et se concentrant spécifiquement sur les questions de santé des chauffeurs et livreurs demeure relativement faible à l'échelle de la littérature existante sur le travail de plateforme. Par conséquent, ces formes d'organisation du travail ont des conséquences pratiques encore relativement peu étudiées sur la santé au travail. En outre, rares sont les études à se pencher sur ces questions d'un point de vue communicationnel.

1.3 Un regard communicationnel sur les enjeux de santé soulevés par la déstructuration collective du travail

Comme nous l'avons mentionné dans les sections précédentes, le contexte spécifique des plateformes de travail, marqué par une désarticulation des temps, des lieux et de l'action collective (Degryse, 2020), par des obstacles importants au regroupement et à la mobilisation (Prassl, 2018) et par une atomisation des travailleurs dans un climat de compétition (Le Lay et Lemozy, 2022 ; 2021), affecte radicalement la dimension collective du travail. Dans la dernière section, nous avons vu également que les enjeux de santé propres à cette désarticulation de l'organisation collective du travail sur la plateforme Uber ont été relativement peu documentés.

À partir d'une perspective communicationnelle, cette dernière section vise ainsi à présenter plusieurs manières dont les travaux en sciences humaines et sociales ont mis en évidence le rôle du collectif et du soutien social en lien avec les enjeux de santé au travail. Dans un premier temps, nous précisons ce qui fait la particularité de notre approche communicationnelle avant de retracer, dans un deuxième temps,

l'historique de l'évolution du rapport à l'autre en contexte de travail. Finalement, dans un troisième et dernier temps, nous abordons le rôle du soutien social et du collectif dans la santé au travail et hors travail.

1.3.1 Une perspective ancrée en communication

Cette thèse s'inscrivant dans une perspective communicationnelle, il nous apparaît utile de préciser ce qui fait la particularité de cette approche. Au carrefour de diverses disciplines, la communication est une branche d'étude encore récente, enrichie par des domaines connexes tels que la sociologie, la psychologie et la psychologie sociale. Parmi les nombreux champs d'étude que couvre la communication, on peut citer la communication interpersonnelle et de groupe, la communication interculturelle et internationale, la communication organisationnelle qui englobe les relations publiques ainsi que la communication marketing et politique (Saint-Charles et Mongeau, 2020).

La communication humaine a pour objet d'étude et lieu d'intervention la communication entre les individus et ce qui naît de cette communication : le sens des échanges, les récits partagés, les entités naissant de ces interactions (dyades, triades, groupes, collectifs de travail, etc.) (Saint-Charles et Mongeau, 2020). Son approche, distincte de celle de la psychologie sociale, repose sur son attention portée à ce qui se passe "entre" les individus. Là où la psychologie sociale se focalise sur l'influence des déterminants sociaux et contextuels sur l'individu, ses perceptions et ses réactions (Bègue, 2002), la communication interpersonnelle explore les interactions, l'établissement et la nature des relations entre les individus (Knapp et Daly, 2011 ; Smith et Wilson, 2010). Parallèlement, l'étude de la communication au sein d'un groupe s'intéresse à l'entité « groupe » qui émerge des interactions entre ses membres (Arrow *et al.*, 2000 ; Frey, 2006 ; Mongeau et Saint-Charles, 2019).

Saint-Charles et Mongeau (2020) relèvent que bon nombre de disciplines des sciences humaines et sociales occidentales envisagent le lien social, l'« entre », comme le ciment qui unit individus, groupes ou organisations. L'accent est généralement mis sur les conditions et le contexte qui déterminent la nature des liens créés, mettant l'individu au centre ou à la base d'une interprétation du monde et des interactions entre individus, groupes ou organisations. Dans ce contexte, la psychologie humaniste, la psychologie expérimentale, la psychologie sociale, de même que la sociologie sont souvent centrées sur l'individu, considéré comme l'acteur à comprendre. Il est tantôt en amont, tantôt en aval, tantôt déterminant, tantôt déterminé.

L'apport unique du domaine de la communication réside dans sa proposition de mettre le lien social au cœur de l'analyse, en se concentrant sur le lien de communication, l'interaction. De ce fait, le lien social devient l'objet, l'entité à comprendre. Dans ce cadre, l'individu devient secondaire, cessant d'être la source ou la cause (Blackmore, 2006 ; Mongeau et Tremblay, 2002). « Il est le support, l'environnement qui permet au lien d'exister, une mémoire, une niche, qui permettent à certains schèmes d'interaction et mêmes d'exister et de se manifester » (Saint-Charles et Mongeau, 2020 : 6).

Cette approche communicationnelle nous apparaît particulièrement féconde pour l'étude du pouvoir d'agir et des liens sociaux chez les travailleurs Uber. En effet, les concepts que nous empruntons à des disciplines connexes, comme le pouvoir d'agir en clinique du travail, l'organisation paradoxante en sociologie clinique ou le collectif de travail en ergonomie, trouvent de nombreux échos en communication. L'ouverture de la parole sur le travail préconisée par l'ergonomie et la clinique du travail fait de la communication l'outil central de la coopération et de la santé au travail. Notre perspective communicationnelle voit toutefois la communication comme étant plus qu'un simple outil au service d'un travail de qualité.

En effet, une analyse communicationnelle permet d'élargir la focale d'analyse aux enjeux relationnels, aux dimensions non verbales de la communication, à la symbolique du langage ou encore à la dynamique des groupes telle qu'elle se construit dans les interactions, avec pour unité d'analyse l'interaction. À une plus large échelle, la communication est aussi la base sur laquelle se construit le sens et la finalité du travail. Les travaux de Weick (1995) autour du concept de *sensemaking* ont montré que le sens ne se « découvre » pas, mais qu'il se crée. En l'occurrence, cette co-construction de sens s'effectue à travers les conversations et nécessite de pouvoir confronter des idées, élargir des perspectives, accepter de déconstruire des façons de penser pour revisiter, enrichir, repenser les récits qui donnent sens au travail. À ce titre, la vision de la communication constitutive des organisations, portée par les recherches issues de l'École de Montréal (Brummans *et al.*, 2014 ; Cooren et Robichaud, 2010 ; Taylor, 2000) a participé à montrer le caractère organisant de la communication ; elle n'est pas seulement ce qui se passe à l'intérieur de l'organisation, elle est aussi ce qui la crée. En ce sens et à la lumière des apports de la clinique du travail, on peut considérer que le travail est foncièrement de la communication.

1.3.2 Une évolution du rapport à l'autre en contexte de travail

Devant les profondes transformations du monde organisationnel, plusieurs enquêtes sur le rapport au travail rappellent que les valeurs fondamentales que les individus associent au travail n'ont pas changé ; ce dernier continue d'occuper une place centrale dans nos sociétés et participe encore aujourd'hui de manière significative à la construction identitaire des individus (Mercure *et al.*, 2012 ; Valenduc et Vendramin, 2016 ; Méda et Vendramin, 2013). Toutefois, si le travail demeure central dans la construction identitaire des individus, le rapport au collectif s'est transformé, à l'image des collectifs de travail comme tels qui ont connu de profondes transformations au cours des derniers siècles. Afin de mettre en perspective ces transformations, nous présentons à partir de l'étude de Imhoff (2017) un historique de l'évolution des collectifs de travail, à travers les différentes formes de collaboration.

Durant plusieurs siècles (de la fin du Moyen-âge jusqu'au XVIIIème siècle), le mode de production artisanal ainsi que les structures de petites tailles rassemblant les travailleurs par corps de métier favorisent une identité professionnelle qui joue un rôle essentiel dans la cohésion sociale. Les corporations rassemblant les travailleurs (du latin *corporari*, se former en corps) représentent un échelon essentiel entre la famille trop restreinte et la cité trop étendue (Durkheim, 1990). Ces espaces jouent ainsi un rôle de structuration du social, mais agissent également comme espace de soutien social, sur le plan de la santé et des relations, de la construction des identités et de l'appropriation des savoirs.

La révolution industrielle du XVIIIème siècle se caractérise par l'arrivée des machines qui remplacent les outils et qui privent les travailleurs du savoir-faire là où les outils requéraient la compétence de l'utilisateur. L'apparition de manufactures et d'usines engendre des regroupements de travailleurs. Le collectif devient ainsi une classe sociale homogène concentrée au sein de grandes unités de production. L'innovation technique et la rationalisation de la production transforment l'organisation du travail qui se définit dorénavant d'abord comme la recherche de la productivité selon une triple standardisation : des procédés, des résultats et des qualifications (Mintzberg, 1982).

« Contrairement à la corporation qui regroupait des professionnels par métier, la grande entreprise agrège des opérateurs de tâches spécialisées, mais non qualifiées. La nature du collectif est par conséquent modifiée. Il ne s'agit pas d'un collectif avec une identité de compétences, mais avec une identité de statut social, hiérarchique, de positionnement dans la structure d'ensemble. [...] L'homogénéité et l'indifférenciation de la main-d'œuvre a jeté l'ouvrier dans un rapport de force entre le travail et le capital puisqu'il est dépossédé du savoir, de la compétence spécifique qui est une source de pouvoir dans l'entreprise. » (Imhoff, 2017 : 90).

Le lien entre les travailleurs devient davantage spatial et il est à l'initiative du capital et non des travailleurs. En ce sens, on ne peut réellement parler de « collectif de travail » :

« Si le travail collectif est un travail les uns à côté des autres en vue d'une finalité qui excède le collectif, alors il ne s'agit pas véritablement d'un collectif ou seulement au sens faible. En effet, comme le définit Jean-Daniel Reynaud, un groupe social n'est pas uniquement un ensemble de voisins, il est avant tout la poursuite d'une finalité commune (1989) » (Imhoff, 2017 : 90-91).

Néanmoins, la proximité permet le partage des expériences de souffrance au travail, favorisant l'établissement de relations interpersonnelles. Ces liens sociaux peuvent atténuer l'anxiété sociale en standardisant et en simplifiant les identités en fonction de tâches fragmentées. Par cette formalisation, l'« en-commun » devient ainsi plus explicite et par conséquent, plus sécurisant (Lewin, 1947 ; Turner *et al.*, 1987). La nature de ce collectif est donc plus sociale que professionnelle. Ce n'est pas tant un « collectif de travail », mais plutôt un « collectif social », dans le sens où il encourage le sentiment d'appartenance et nourrit des relations et des modes de communication qui rendent possible l'organisation d'une résistance collective (Tajfel *et al.*, 1979). Cela pourrait conduire à la formation de syndicats, une démarche qui semble bien plus difficile à réaliser dans le contexte de la plateformes du travail (Kennedy et Zysman, 2016).

Dans les années 1970, c'est la naissance des sciences de gestion et de la grande entreprise dont la gestion s'effectue par des cadres-managers ; on assiste alors à une évolution des modes de coordination du travail et à des nouvelles méthodes de management. S'inspirant des recherches menées par l'École des Relations Humaines qui révèlent que pour être productif, le travailleur doit être reconnu et impliqué dans son travail (Mayo, 1933), les méthodes de gestion s'orientent progressivement vers la mobilisation du travailleur, l'investissement personnel et la réalisation de soi. Une plus grande place est accordée aux employés qui sont plus impliqués dans le développement collectif des entreprises.

Si l'École des Relations Humaines a participé à repositionner l'humain au cœur du travail, l'émergence du néolibéralisme dans les années 1990 a exacerbé l'individualisation de la relation au travail, créant une plus grande séparation entre les travailleurs au sein même de leur environnement professionnel (Harvey, 2005). Ce phénomène d'individualisation du rapport au travail se produit simultanément à celui de l'étalement urbain, qui a son propre impact sur les structurations relationnelles « naturelles », limitant la capacité de formation de communautés cohésives. Par conséquent, la responsabilité de tisser des liens sociaux s'est

de plus en plus déplacée vers les individus, alors même que la cohésion sociale et le sentiment d'appartenance sont compromis par une fragmentation spatiale et temporelle (Bauman, 2000). Or, le groupe d'appartenance est un lieu clé de l'exercice d'un pouvoir d'agir sur ses propres conditions de vie et de travail (Clot, 2017 ; Lewin, 1948).

Dans la lignée des travaux de Linhart, plusieurs chercheurs (Dejours, 2013 ; Devos et Taskin, 2005 ; Flichy, 2017 ; Largier *et al.*, 2008 ; Stroobants, 2003) pointent le rôle joué par l'idéologie managériale dans l'amplification de la personnalisation des modes de gestion. Ces méthodes de gestion des ressources humaines (GRH) axées sur les compétences positionnent chaque individu en fonction de ses attributs personnels, tels que le talent, la performance, le mérite, la motivation, et même la chance (Galambaud, 2001). Par conséquent, chaque individu porte une grande responsabilité quant à sa situation présente et future. Cette orientation vers une individualisation accrue modifie les dynamiques sociales au sein des organisations, faisant de l'autre un compétiteur potentiel voire un ennemi (Putnam, 2000).

Ces transformations touchent également les fonctions de la communication interpersonnelle au travail, les redéfinissant à l'aune d'un contexte marqué par une individualisation et une compétitivité accrues. La communication devient un outil stratégique, déterminant dans la gestion de l'image professionnelle et la recherche de l'avantage compétitif (Eisenberg et Witten, 1987).

Par ailleurs, la flexibilité organisationnelle, désormais imposée en paradigme dominant, engendre des bouleversements majeurs sur les identités professionnelles, qui tendent à devenir « partielles, provisoires, instables, ponctuelles » (Le Bart, 2008 : 171). Or, ces identités fragmentées et éphémères peuvent être source d'anxiété sociale ; en effet, l'incertitude peut constituer des risques pour l'image de soi ainsi que des difficultés à se présenter à autrui (Goffman, 1959).

La valorisation sur le mode des compétences spécifiques de chaque travailleur plutôt que sur un « savoir-faire métier » participe également à une réorganisation de l'organisation du travail, favorisant les équipes projet. Pour Asquin et ses collègues (2005 : 8), le projet se définit par une « activité singulière et non répétitive, bornée dans le temps, irréversible, ouverte à l'incertitude, combinant des compétences distinctes mais complémentaires dans une perspective de progrès ou de changement ». Les projets rassemblent ainsi des individus aux compétences complémentaires faisant partie ou non de la même entreprise dans le but d'organiser une mission ponctuelle. Leur durée peut être très variable et s'échelonner entre un mois et plusieurs années, mais par définition, les projets sont toujours éphémères.

« Le point de rencontre et d'organisation de la sociabilité est le projet, la tâche, la mission à accomplir, avec à la fois une sociabilité rapprochée et réelle, et une sociabilité élargie et virtuelle, à travers les réseaux de communication, avec les divers partenaires engagés dans la même tâche » (Vendramin, 2007 : 9).

La nature de plus en plus « entrecroisée et transitoire » des collectifs de travail a également des conséquences sur les modes de coopération. Datchary (2008 ; 2011), qui s'est penchée sur le rôle du collectif de travail face à la dispersion et ses effets, souligne le rôle décisif du collectif pour solutionner des problèmes, dépasser dans l'urgence la division fonctionnelle des tâches ou encore pour collectiviser la gestion des émotions grâce à la « solidarité mécanique » qui lie les membres du collectif. Elle met en lumière le fait que le collectif ne peut assumer ces rôles que dans la mesure où il est stable ; les choses se compliquent lorsqu'il est en perpétuelle recomposition. De surcroît, Licoppe (2002) souligne le surtravail que les collectifs transitoires impliquent pour chaque salarié, alors tenus d'entretenir eux-mêmes leur réseau de relations personnelles et professionnelles utiles dans leur travail.

Outre les modes de gestion par projet, le contexte fortement numérisé qui caractérise aujourd'hui le monde du travail amène Rosanvallon (2007) à distinguer les collectifs de co-présence et les collectifs de co-activité, autrement dit les travailleurs liés par un espace et ceux liés par une activité. Les collectifs de co-présence sont caractérisés par une proximité physique directe, des échanges informels entre collègues, une bonne connaissance des activités de chacun, des solidarités, une appartenance plus marquée et une forte fonction affective. La coopération prévaut sur la coordination. Au sein des collectifs de co-activité, c'est la tâche à réaliser qui réunit les individus plutôt que le lieu. La distance et l'invisibilisation du travail des autres qu'elle induit, fait en sorte que chacun connaît peu ou mal ce que font leurs collègues. Les communications se font surtout autour du résultat du travail. L'entraide est plus faible que dans le travail de co-présence et la coordination, sous forme de division des objectifs et des tâches, prime sur la coopération. Les rapports entre les individus sont plus impersonnels du fait que ceux-ci se connaissent peu et du fait de l'absence d'espace réel de discussion. Pour Rosanvallon (2007 : 304), ces deux types de collectif renvoient à des « appartenances plurielles [qui] ne remettent pas totalement en cause le rôle des collectifs 'classiques' de coprésence, mais présentent plutôt une conception élargie de ces modes d'intégration au travail. L'individu au travail se construit ainsi au carrefour de ces deux types distincts de collectifs ».

À cet égard, le travail de plateforme semble cristalliser les aspects les plus problématiques de ces deux types de collectifs. En effet, les travailleurs des plateformes se trouvent souvent dans une situation où ils

n'ont ni la possibilité d'établir des communications informelles avec leurs pairs, propres au collectif de co-présence, ni l'occasion de se réunir autour d'une tâche commune, caractéristique du collectif de co-activité. Cette situation présente un véritable défi pour le sentiment d'appartenance et la cohésion sociale, exacerbant ainsi l'isolement et la fragmentation du travail (Degryse, 2020).

Parallèlement, l'explosion des performances des réseaux numériques relativement à la transmission et au traitement des données, de même que la diffusion massive de l'internet mobile facilitent le travail sur le mode « n'importe où, n'importe quand » et participent à l'émergence de nouvelles modalités de travail comme le « nomadisme numérique ». La théorisation anglo-saxonne du nomadisme numérique l'associe à une forme extrême de travail mobile qui concerne des travailleurs changeant fréquemment de destination pour être en mesure d'allier leur intérêt pour le voyage à la possibilité de travailler à distance. Ces travailleurs vivent non seulement sans lieu de travail fixe, mais également sans lieu de vie fixe, ce dernier étant renouvelé à chaque nouvelle destination. Il s'agit donc d'un rapport continu, volontaire et durable à la mobilité (Nash *et al.*, 2018). Si la majorité des nomades numériques ont le statut d'entrepreneurs, certains conjuguent cette modalité de travail avec un statut d'employé et sont donc amenés à combiner distance et mobilité perpétuelle avec le travail en équipe. En outre, la pandémie de Covid-19 a entraîné un basculement rapide et massif des modes d'activité professionnels vers le télétravail, que de nombreuses entreprises ont conservé depuis sur un mode hybride en alliant travail en présence et à distance.

Cet éclatement des frontières du travail, aussi bien temporelles que spatiales, transforme les pratiques de communication, les modes de coopération, de même que les façons de s'inscrire dans un collectif. Ce phénomène d'individualisation croissante des rapports sociaux se déroule sur fond d'un effacement des identités collectives. Ce faisant, les travailleurs chercheraient moins dans l'engagement au travail à s'inscrire dans une identité collective fondée sur des valeurs communes, qu'à s'exprimer et à se réaliser individuellement, parfois en collaboration avec d'autres (Castel, 2009). Dans ce contexte, le rapport à l'autre évolue en tendant vers une instrumentalisation croissante, l'autre étant perçu comme un moyen pour atteindre des objectifs personnels. Cette instrumentalisation restreint les possibilités de transformation, d'innovation et de critique ou de remise en question des règles imposées par les donneurs d'ordre (Boltanski et Chiapello, 1999). En effet, dans un contexte où le rapport à l'autre est dominé par la

logique instrumentale, l'ouverture à la divergence, qui est à la base de la critique et de l'innovation, se trouve limitée (Crozier et Friedberg, 1977).

De leur côté, Méda et Vendramin (2013) constatent que le rapport au collectif de travail est caractérisé aujourd'hui par une privatisation de la sociabilité, autrement dit un centrage sur les liens personnels. Valenduc et Vendramin (2016) soulignent à cet égard que de plus en plus, « le groupe de travail, les personnes que l'on croise au quotidien et celles avec lesquelles on travaille effectivement apparaissent plus importants que l'appartenance à un groupe professionnel ou à un collectif abstrait » (Valenduc et Vendramin, 2016 : 43). Pour Castel (2009), il serait toutefois trompeur de réduire cette individualisation du rapport au collectif à une inclination individualiste des individus. Selon lui, ces transformations sont plutôt le résultat d'une « dynamique de décollectivisation » face à laquelle les individus se sont adaptés, en moulant leurs attitudes et comportements aux nouvelles attentes du capitalisme postindustriel qui généralisent l'*injonction à être un individu*. Cela se traduit notamment par l'exigence de prendre soi-même en charge son parcours professionnel, de faire des choix, d'opérer des reconversions, de faire face à des changements incessants. Cette injonction peut avoir des significations variées, voire opposées pour les travailleurs. En effet, « certains [...] tirent très bien leur épingle du jeu face à ces nouvelles exigences, maximisent leurs chances et deviennent hypercompétitifs » (Castel, 2009 : 24). Ils sont alors les gagnants de ces transformations. Pour ces travailleurs, l'affranchissement des encastrements collectifs traditionnels peut en effet se traduire par une meilleure efficacité et un gain d'autonomie. C'est précisément sur leur réussite que repose le discours et la rhétorique managériale qui célèbrent « l'esprit d'entreprise et les performances de l'individu 'libéré' de la pesanteur des règlements et des freins qu'imposent les contrôles bureaucratiques, juridiques ou étatiques » (Castel, 2009 : 25). Pour autant, ces discours comportent un non-dit en faisant l'impasse sur le sort réservé à d'autres catégories de travailleurs qui demeurent impuissants devant ces changements et ne maîtrisent pas avec autant d'agilité la reconversion de leur parcours. Ces individus sont alors menacés d'invalidation sociale.

En nous inscrivant dans une approche historique, nous avons mis en lumière différentes phases ayant marqué les modes de production et d'appartenance qui s'y rattachent. Ainsi, alors que le développement du capitalisme industriel a engendré une forme de *désindividualisation* progressive des relations de travail - le salarié cessant d'être un individu isolé et s'inscrivant dans les systèmes de garanties collectives -, la transformation produite par le régime du capitalisme postindustriel génère plutôt une dynamique de *décollectivisation* ou de *réindividualisation* (Castel, 2009). Cette construction historique pointe en filigrane

l'idée des retours de balancier ; après avoir cherché à structurer la socialité du travail d'une manière spécifiquement humaine (les organisations en tant qu'espaces délimités marqués par des liens d'emploi relativement fixes, des constructions culturelles « identificatoires » et des règles normalisantes), les nouvelles structures sociales renvoient aux figures plus primitives des « clans » - nomades par la force des choses - qui se forment et qui s'affrontent parfois.

Ces mutations profondes ont eu pour conséquence une implication accrue des subjectivités dans le contexte professionnel. Si cette tendance peut avoir ses bénéfices, notamment en rendant le travail plus gratifiant, stimulant, intéressant et source d'épanouissement, elle s'accompagne également de répercussions négatives. En effet, le travail peut devenir une source de souffrance et d'aliénation, en particulier dans les structures de travail rigides et dépersonnalisées, telles que celles rencontrées dans le travail de plateforme. Avec l'érosion progressive des liens sociaux entre l'individu et l'organisation, ces transformations ont intensifié la violence psychologique, voire intrapsychique, à laquelle sont confrontés les travailleurs (Linhart, 2017).

Dans son ensemble, l'évolution actuelle de la relation au travail a profondément déstabilisé et usé les structures intermédiaires collectives – que sont les groupes restreints – au cœur des environnements professionnels. Cela a compromis les bases du sentiment d'appartenance et de la cohésion sociale, des éléments clés pour le bien-être et la satisfaction au travail. La déconstruction progressive des collectifs de travail résulte finalement en une fragilisation des cadres symboliques et sociaux qui régulent les relations interpersonnelles, et qui protègent la santé des individus (Lhuillier, 2003).

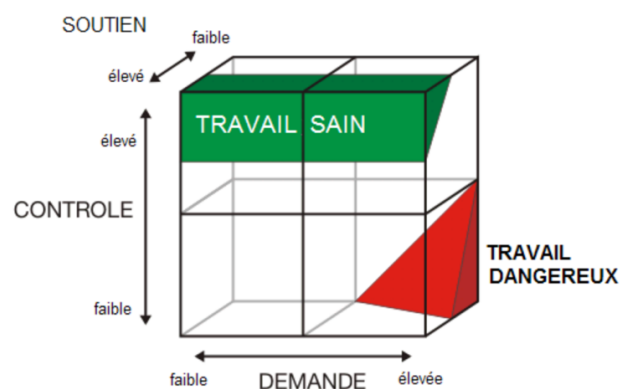
1.3.3 Le rôle du lien social et de la communication dans la santé au travail et hors travail

Dans la section précédente, nous avons vu que les mutations contemporaines du travail ont profondément renouvelé la structuration des collectifs de travail, impactant le sentiment d'appartenance et la cohésion sociale au travail. Le travail de plateforme, avec son organisation du travail particulièrement individualisée, pose des défis spécifiques lorsqu'il s'agit de comprendre les dynamiques propres aux liens sociaux, à la communication au travail et au rôle du collectif. Le travail pour Uber fait ainsi émerger des questions sur les façons dont ces travailleurs développent ou non des formes de lien social, tout en soulevant des enjeux de santé.

Le modèle développé par le sociologue et psychologue américain Robert Karasek envisage le stress au travail comme le produit d'une relation dynamique entre un individu et son environnement professionnel. La première version du modèle, le "demand-control model" (1979), met en lumière le rapport entre la demande psychologique, liée à l'exécution des tâches, et la latitude décisionnelle, c'est-à-dire le contrôle qu'un individu peut exercer sur son travail. Cette première version négligeait un aspect crucial des dynamiques de travail : les relations sociales au sein des groupes et des organisations. Les interactions sociales, et notamment le soutien social, peuvent en effet modérer les effets du stress professionnel, en atténuant les effets d'un environnement de travail exigeant et peu autonome.

Le soutien social, qui peut prendre diverses formes (soutien instrumental, tangible, informationnel, émotionnel), a ainsi été intégré dans une version ultérieure du modèle de Karasek, le "job demand-control-support model", en 1990. Dans ce modèle, le stress survient lorsqu'un travail impose des demandes psychologiques élevées tout en limitant la latitude décisionnelle de l'individu, et lorsque par ailleurs ce dernier ne peut compter sur du soutien social. Il apparaît ainsi que les travailleurs confrontés à de fortes exigences, un faible contrôle et un faible soutien social présentent le plus grand risque pour leur santé mentale et physique. Cependant, ces risques sont significativement atténués lorsque les travailleurs bénéficient d'un soutien social.

Figure 1.6 : Modèle de Karasek "Job demand-control-support"¹⁵



Le modèle de Karasek s'appuie sur de nombreux constats et recommandations existants en matière de santé au travail, et sa pertinence théorique a été validée dans une variété d'environnements et de cultures.

¹⁵ Image tirée du site : <http://www.psychologuedutravail.com/tag/modele-de-karasek> consulté le 23 mars 2022

Son pouvoir prédictif a été démontré dans plusieurs grandes études épidémiologiques (Kristensen, 1995 ; Niedhammer *et al.*, 2006) qui ont mis en lumière une corrélation entre l'état d'"iso-strain" et une gamme de problèmes de santé, allant de la détresse psychologique aux maladies cardiovasculaires, en passant par la dépression, la fatigue, l'insatisfaction professionnelle, l'anxiété, l'usage de tranquillisants ou d'analgésiques, l'absentéisme, l'abus d'alcool, les troubles du sommeil.

En l'occurrence, plusieurs études s'étant penchées sur le travail des chauffeurs et livreurs Uber ont pointé les conditions de travail exigeantes, ainsi que le manque de soutien social propre à cette activité (El Bourkadi, 2021 ; Lemozy et Le Lay, 2021 ; Rosenblat, 2018).

Par ailleurs, de nombreux travaux issus de la clinique du travail ont montré en quoi la dégradation de la coopération entre les travailleurs par leur mise en concurrence contribuait à la détérioration de leur santé. En nourrissant une conception relationnelle de la santé, la clinique du travail fait contrepoids à la vision « individualisante, normalisante et objectivante portée par un courant managérialiste » (Dujarier *et al.*, 2016, cité par Viviers et Maranda, 2018). Plutôt qu'une absence de maladie, un état ou une « normalité » entendue comme conformité à des normes sociales, la santé renvoie pour la clinique du travail à « un sujet qui négocie avec son milieu et avec lui-même pour trouver un équilibre plus ou moins stable et protecteur » (Lhuillier, 2009 : 99). En cela, la clinique du travail conçoit la santé avant tout comme une expérience subjective. Selon Roche (2014 : 2), « un individu en santé se **sent** plutôt qu'il **va** bien ». Ce faisant, la santé n'est pas un état à conserver, ni une soumission ou une conformité à des normes préexistantes à soi, mais plutôt « une capacité à tolérer la présence et le surgissement de normes de vie divergentes et à en instituer de nouvelles » (Viviers et Maranda, 2018 : 216). Elle se rapproche en cela du pouvoir d'agir théorisé par Clot (2017) et renvoie, grâce à une forme de créativité, à « cette capacité de répondre de manière inventive aux butées, obstacles, restrictions rencontrés » (Lhuillier, 2009 : 9). En somme, la clinique du travail appréhende la santé non comme celle d'un individu en soi, mais comme le rapport d'une personne avec soi, le monde et les autres, autrement dit de manière fondamentalement *relationnelle* (Viviers et Maranda, 2018). En cela, l'individualisation de la « gestion des ressources humaines », la précarité des collectifs de travail et la dilution des références et des appartenances à des communautés de métiers au profit d'une valorisation de la polyvalence et de l'adaptabilité génère des formes de solitude qui débouchent sur des pathologies. Ces dernières sont à comprendre avant tout comme l'expression d'un blocage de la capacité de négociation avec soi-même et son milieu (Lhuillier, 2009).

De son côté, la psychodynamique du travail (Dejours, 2013) démontre que la qualité du travail – et dans son sillage, la santé au travail – vient de l’engagement subjectif des travailleurs et se fonde sur une conception partagée du sens donné à l’activité. Pour ce faire, les travailleurs doivent être en mesure de confronter leurs modes opératoires et leurs ruses dans des espaces dédiés à la discussion, dans lesquels ils élaborent et réélaborent les règles.

De ce point de vue, des travaux en sciences de gestion ont montré en quoi les espaces de discussion du travail jouaient le rôle d’opérateurs de santé et de qualité de vie au travail (Bertrand et Stimec, 2011 ; Detchessahar, 2009 ; 2011 ; 2013 ; Grevin, 2011 ; Richard, 2012). Dans le cadre de recherches-interventions menées dans les secteurs de l’industrie, des métiers du téléphone et de la santé-social, Detchessahar (2013) a mis en lumière le fait que la construction de la santé au travail dépendait de la qualité des dynamiques communicationnelles autour du travail. Il conçoit l’« espace de discussion » comme :

« le medium à travers lequel se réalise l’ensemble des arrangements, compromis et bricolages que supposent l’incomplétude de la prescription et le caractère irréductiblement erratique de l’activité concrète. Il est un espace de construction par le dialogue de solutions ou de construits d’action collective entre acteurs indépendants. C’est un espace qui ouvre aux acteurs des possibilités d’énonciation des difficultés et des contradictions du travail en vue de la construction de compromis, le plus souvent provisoires, mais qui serviront pour un temps de point d’appui à l’action collective » (Detchessahar, 2013 : 59).

Ces espaces agissent comme opérateurs de santé sur quatre niveaux : (1) ils stabilisent au moins temporairement une direction à l’action collective en même temps d’offrir aux travailleurs (2) un lieu d’action sur leur environnement, de réappropriation du travail et d’apprentissage. En constituant pour le management une fenêtre sur le travail réel et ses difficultés, (3) ils sont un espace de construction de la reconnaissance du travail et finalement (4) ils sont susceptibles d’être pour les travailleurs un espace de réassurance ou de dédouanement leur permettant de proposer des solutions possiblement déviantes par rapport au cadre prescrit (Detchessahar, 2013).

Sur le plan de l’engagement au travail, les collectifs se construisent essentiellement à travers les échanges. Les personnes agissent ensemble en s’appuyant sur différents régimes d’engagement (Thévenot, 2006) et particulièrement dans un régime familial qui repose sur des ajustements interpersonnels tacites. L’engagement collectif des acteurs dans une production de sens se déroule à un niveau local et situé de l’action, celui où se déroulent les échanges liés aux pratiques quotidiennes de travail (Bouillon et Maas,

2009). Se sentir appartenir à un collectif passe ainsi par des échanges informels, une histoire collective, une intimité partagée et une confiance.

Ainsi, dans les dernières décennies, plusieurs disciplines ont mis en évidence le rôle du collectif et du soutien social dans la santé au travail, soulignant notamment les risques psychosociaux qui peuvent survenir en l'absence d'un tel soutien.

Le contexte du travail de plateforme dont les conditions offrent *a priori* peu de formes de soutien social invitent à décroquer la réflexion sur la santé au travail en la concevant au-delà du cadrage « organisé ». En effet, par besoin « vital », les travailleurs de plateforme doivent inévitablement reporter leurs besoins sociaux dans des cercles extérieurs au travail, qui les prive de « liens forts ». Pour ces travailleurs, la santé au travail ne dépend donc pas seulement de la compétence ou de la détermination à nouer des relations avec d'autres chauffeurs et livreurs (les résultats de cette thèse montrent la difficulté à nouer ces liens et à en faire des liens suffisamment solides pour y puiser du soutien social), mais aussi de la capacité à entretenir ou développer des liens sociaux hors travail.

Plusieurs études sociologiques se penchant sur le phénomène de la précarité et de la vulnérabilité soulignent d'ailleurs l'importance des liens sociaux hors travail, en montrant que l'interaction entre précarité et vulnérabilité sous-tend une complexité qui transcende les contours stricts de l'emploi (Castel, 1991 ; Cazals-Ferré et Llorca, 2004 ; Cingolani, 1986). La précarité, bien qu'étroitement liée à une insécurité professionnelle – dans un contexte d'apparition massive de sous-traitance, de travail intérimaire et de contrats à durée déterminée – (Cazals-Ferré et Llorca, 2004), s'étend plus largement aux populations touchées par la désaffiliation, processus psychosocial de dégradation du lien social (Cingolani, 1986). Cette désaffiliation peut mener à une « précarité institutionnalisée » ou « précarité », comme l'a défini Castel (1991), soulignant une condition collective de vulnérabilité.

La notion de précarité n'est pas synonyme de vulnérabilité en toutes circonstances. En effet, plusieurs facteurs modulent la perception individuelle d'une situation, la construction identitaire ne relevant pas uniquement du domaine professionnel. C'est à ce stade qu'intervient le rôle des relations sociales hors travail, agissant comme un rempart potentiel contre la vulnérabilité. Dans cette perspective, le concept de « capital relationnel » ou « capital social » (Lévesque et White, 2002) revêt toute son importance. Il renvoie aux ressources matérielles et immatérielles accessibles par l'intermédiaires des réseaux sociaux d'un individu. Castel (1991) propose également le concept de « vulnérabilité relationnelle » pour souligner

l'impact d'un affaiblissement des liens sociaux sur la santé au travail. En parallèle de l'intégration sur le marché du travail, l'insertion dans un réseau de relations proches et communautaires offre une « protection rapprochée » contre la vulnérabilité. Cela met en exergue l'importance des liens sociaux hors travail comme facteur de résilience face à la précarité et à la vulnérabilité, et leur rôle potentiel dans la promotion de la santé au travail et hors travail.

L'analyse communicationnelle de Saint-Charles et Mongeau (2005b) précise à cet égard que la nature des situations rencontrées dans le contexte professionnel détermine le type de réseau social auquel l'individu aura recours. Leurs résultats montrent en effet qu'en situation d'incertitude, les individus se tournent davantage vers leur réseau de conseil alors qu'en situation d'ambiguïté, ils sollicitent davantage leur réseau d'amis, tout en consultant également des experts, souvent également identifiés comme des amis. Ainsi, les relations d'amitié fournissent un soutien émotionnel propice à la prise de décision face à l'ambiguïté, tandis que les relations liées au travail fournissent un soutien instrumental face à l'incertitude. Ces réseaux jouent donc un rôle homéostatique dans l'organisation, le réseau d'amitié agissant comme un « lieu » de traitement des contradictions entre les normes et les règles régissant la vie des travailleurs dans l'organisation, tandis que le réseau de conseil comble les zones d'ignorance et facilite les ajustements instrumentaux et la transmission de savoir-faire technique.

L'analyse de Saint-Charles et Mongeau (2005b) offre un éclairage sur la manière dont les travailleurs Uber, souvent privés de « liens forts » avec leurs collègues, pourraient chercher à s'appuyer sur leurs réseaux d'amitié pour faire face aux situations ambiguës rencontrées dans le cadre de leur activité. En effet, celle-ci est marquée par des situations variées et parfois imprévisibles avec des clients, des règlementations changeantes et des questions complexes liées à la gestion de leur travail en tant qu'indépendants. Cette ambiguïté peut entraîner un stress émotionnel qui peut être difficile à gérer seul, les amenant à solliciter un soutien émotionnel auprès de leur réseau d'amitié.

L'évolution du rapport au collectif de travail que nous avons présentée dans la section précédente, marquée notamment par des parcours professionnels non linéaires et des formes d'emploi plus précaires, a amplifié l'importance de ces liens sociaux hors travail. Le capital relationnel constitue ainsi une ressource essentielle pour naviguer dans cet environnement de travail de plus en plus incertain et précaire. Ainsi, en dépit des profondes transformations du monde du travail, la pertinence de l'analyse de Castel (1991) demeure, soulignant le rôle protecteur des relations sociales hors travail pour la santé des individus.

En effet, les liens sociaux remplissent des fonctions essentielles à la santé, notamment sur le plan de la reconnaissance (Honnet, 1995) et de la construction identitaire (Goffman, 1959 ; Marc, 2016). Marc (2016) indique que l'identité est à la fois la condition, l'enjeu et la conséquence de la communication. En effet, chaque intervention est émise à partir d'une « place » spécifique (définie par le statut, le rôle, l'appartenance, etc.) et actualise ainsi l'identité « situationnelle » de l'individu dans le contexte de la relation. Parallèlement, l'identité est un enjeu car la communication interpersonnelle est largement motivée par le désir de présenter une certaine image de soi et de la faire valider par autrui, en accord avec le concept de « face » développé par Goffman (1959)¹⁶. Cette aspiration à la reconnaissance, qui sous-tend le processus de communication, s'aligne avec la motivation fondamentale de recherche de valorisation – être vu par autrui, apprécié, accepté comme partenaire de dialogue valable, tout en étant reconnu dans son individualité (Marc, 2016). Finalement, l'identité est également la résultante de l'interaction puisque c'est au travers des interactions quotidiennes et des images qu'elles nous renvoient que se construit peu à peu l'image que l'individu se fait de lui-même : on ne peut être soi-même seul. La représentation et l'estime de soi découlent pour une large part du « miroir d'autrui », se forgeant dans des interactions caractérisées par l'identification et la différenciation par rapport à l'autre (Lipiansky, 1993). Les intégrations dans des collectifs de plus en plus vastes, qu'ils soient organiques, fonctionnels ou idéologiques, confèrent un sentiment d'intimité et de solidarité avec un « nous », en opposition à « eux », les « autres ». En retour, ces autres renvoient sans cesse à l'individu une image de lui-même, lui attribuant un rôle, une place, le classant dans une catégorie selon ses différents groupes d'appartenance.

Quelques études ont permis de mettre en lumière des stratégies de défense de travailleurs de plateformes face à cette absence de liens sociaux. Bien que l'étude de Lehdonvirta et Mezier (2013) ne porte pas sur des chauffeurs et livreurs Uber, on peut penser que l'analyse des stratégies déployées par des travailleurs en ligne effectuant des micro-tâches est comparable. Les auteurs ont analysé comment se construisaient des identités professionnelles dans ces contextes de déstructuration collective et comment des formes d'organisation y prenaient naissance. Ils ont étudié les façons dont ces travailleurs réconcilient la précarité et un travail en perpétuelle mutation avec le besoin d'estime de soi et de stabilité identitaire. Trois cas de figure ont émergé de leur analyse : (1) les travailleurs qui éludent la question de l'identité professionnelle en lui substituant une autre identité liée à une autre activité professionnelle ou une autre catégorie culturelle (mère, par exemple) ; (2) les travailleurs qui se construisent une identité professionnelle positive

¹⁶ Nous aborderons plus en détail les théories de Goffman dans la section 2.3.4.

en requalifiant la fluidité en liberté, en valorisant l'autonomie et (3) les travailleurs qui s'organisent en ligne avec d'autres travailleurs pour former des structures auto-organisées (groupes de pairs, communautés en ligne, réseaux). Ces structures définissent des normes, des règles et permettent un processus de construction identitaire à travers un groupe ou une catégorie de travailleurs similaires. Ces structures fournissent une identité professionnelle socialement acceptable.

Ces résultats sont conséquents avec ceux plus récents de Bucher et ses collègues (2021), dont l'étude interroge les mécanismes par lesquels les travailleurs d'une plateforme de microtravail concilient le sentiment d'aliénation au travail avec leur engagement envers la plateforme. Les auteurs mettent en évidence le travail identitaire effectué par les travailleurs qui se définissent soit comme « professionnels », soit comme « chercheurs d'objectifs », soit comme « simples passants ». Ce travail identitaire s'effectue à travers différents mécanismes défensifs qui vont de la *distanciation* à la *désidentification*. Pour ces travailleurs, la stratégie de distanciation se traduit par exemple par une présentation de leur activité comme étant temporaire (« simple passants »). La stratégie de désidentification va plus loin en termes d'efforts de protection et consiste à faire face à l'aliénation par le cynisme, l'humour, le scepticisme ou l'ironie (Brown et Humphreys, 2006 ; Elsbach et Bhattacharya, 2001 ; Pratt, 2000).

La littérature que nous avons présentée dans cette section met en évidence l'importance des liens sociaux par rapport à la santé au travail. Si quelques études ont pointé les mécanismes défensifs à partir desquels des travailleurs de micro-tâches parvenaient à se construire une identité professionnelle en dépit de structurations collectives, les recherches étudiant le lien social au travail ont rarement été appliquées au contexte spécifique du travail de plateforme. Dans le contexte du travail pour Uber, marqué par une forte atomisation, les opportunités de nouer des liens sociaux forts sur le lieu de travail sont limitées, ce qui renouvelle les façons dont se posent les enjeux de santé au travail.

1.4 Conclusion partielle

Ce chapitre a permis de mettre en lumière le fait que l'organisation du travail sur les plateformes participe à l'éclatement des structurations sociales traditionnelles du travail. La littérature entourant le modèle Uber – qui constitue notre objet d'étude – révèle des phénomènes d'individualisation du travail dans un climat de compétition, des obstacles à la mobilisation des travailleurs et une organisation du travail déshumanisée par la robotisation. Si les études en sciences humaines et sociales, et particulièrement en communication, ont montré toute l'importance du collectif et du lien social sur le plan de la santé au

travail, rares sont les études à s'être penchées spécifiquement sur cette question dans le contexte du travail de plateforme. En effet, la plateformesation du travail a fait l'objet d'un certain nombre d'études portant sur les conditions de travail et d'emploi, mais les questions du travail réel et des enjeux de santé apparaissent peu traitées. Cet angle d'approche nous paraît d'autant plus pertinent que la question de la santé constitue une porte d'entrée heuristique intéressante pour explorer des questions plus larges de rapport au travail, d'enjeux sociaux et éthiques.

Ainsi, cette thèse doctorale a pour but d'analyser comment les dynamiques relationnelles et les enjeux de santé au travail se posent dans un tel contexte de déstructuration collective. Sur cette base, notre question générale de recherche se formule de la façon suivante :

Comment les enjeux de santé se posent-ils dans les dynamiques relationnelles propres au contexte du travail sur les plateformes comme Uber?

CHAPITRE 2

CADRE THÉORIQUE

Au chapitre précédent, nous avons établi que notre problématique de recherche concerne les dynamiques relationnelles et les enjeux de santé propres au contexte du travail sur la plateforme Uber, marqué par l'éclatement des structurations sociales. Notre cadre théorique se situe au croisement de plusieurs disciplines que sont la communication, la sociologie et l'ergonomie. Le recours à un cadre théorique interdisciplinaire nous apparaît cohérent avec la nature exploratoire de notre sujet de recherche.

La première section de ce chapitre est consacrée au travail médié par les technologies. En effet, l'analyse de notre objet d'étude nécessite une conceptualisation du management algorithmique. Pour appréhender l'influence d'un tel contexte de travail sur les pratiques des individus, les contributions de la sociologie des usages constituent un outillage théorique utile pour comprendre comment les chauffeurs opèrent au quotidien avec leur outil de travail qu'est l'application Uber.

La deuxième section de ce chapitre présente les assises théoriques du pouvoir d'agir, en élargissant sa conception aux enjeux plus larges du pouvoir dans les organisations. Nous présentons ainsi les concepts de pouvoir d'agir et de collectif de travail. Nous distinguons ensuite le concept de pouvoir d'agir de celui d'empowerment en montrant de quelle façon le sens du concept d'empowerment a été progressivement détourné par les discours managériaux. Nous dressons ensuite les contours de la rhétorique managériale et du concept de « récit organisationnel » avant de présenter les concepts de paradoxe et d'organisation paradoxante.

Finalement, dans une troisième et dernière section, nous présentons les théories nous permettant d'appréhender plus spécifiquement les enjeux relationnels du travail, et notamment le rôle joué par les relations et le soutien social en regard de la santé au travail. Nous montrons en quoi le travail constitue une activité fondamentalement relationnelle, produit de relations étroites entre le travailleur, le « réel » du travail et autrui. Nous présentons ensuite le modèle effort-récompense de Siegrist permettant d'appréhender comment la perception par les travailleurs d'un décalage entre les efforts fournis et les récompenses obtenues peut induire des risques pour leur santé. Finalement, nous présentons certains des concepts fondamentaux développés par Goffman pour comprendre de quelles façons les individus

agissent pour conserver une cohérence entre leurs actes et leurs représentations de la réalité. Nous concluons ce chapitre en précisant nos questionnements et objectifs de recherche.

2.1 Le travail médié par les technologies

Cette section vise à définir les contours de notre objet d'études qu'est le travail médié par les technologies, plus spécifiquement par les algorithmes. Nous structurons cette section en deux parties. La première définit le cadre conceptuel du management algorithmique après avoir brièvement présenté le champ des études sociales des algorithmes. La seconde partie précise les contours théoriques des études d'usages en définissant quelques-unes des notions-clés qui s'y rattachent. Pour finir, nous soulignons en quoi l'étude des usages apporte des clés de compréhension de phénomènes sociaux plus larges.

2.1.1 Le management algorithmique au cœur du travail

La définition et la catégorisation de la notion de plateforme dans le chapitre précédent a mis en évidence l'existence de différents modèles économiques dans l'écosystème des plateformes. Un des éléments-clés permettant de catégoriser ces modèles est la nature de la médiation numérique, qui passe d'un simple rôle d'intermédiaire dans le cas des plateformes-marché à un modèle qui peut déterminer unilatéralement les conditions d'exercice de l'activité dans le cas des plateformes-cadre. Dans le contexte des plateformes-cadre, qui constituent notre objet d'étude, l'encadrement du travail par les algorithmes est l'objet d'un courant de recherche autour de la notion de management algorithmique. Ce courant présuppose que les algorithmes structurant l'activité de travail ne sont pas neutres, mais qu'ils disposent au contraire d'une capacité de détermination des comportements des travailleurs, limitant ainsi leur autonomie.

Dans un premier temps, nous soulignons l'existence de différents courants de recherche qui étudient les algorithmes dans une perspective sociale, avant de présenter dans un deuxième temps différentes définitions de la notion de management algorithmique.

2.1.1.1 L'étude sociale des algorithmes

Les algorithmes effectuent diverses tâches basées sur les données disponibles, telles que le classement, la notation, le codage, le calcul, la recherche, la découverte ou le filtrage. L'exécution automatique des décisions se caractérise par peu ou pas d'intervention humaine grâce au travail de programmation (Rosenblat et Stark, 2016). C'est ce qui permet de dire que "les algorithmes font des choses" (Gillespie,

2014 ; Orlikowski et Scott, 2015). Leur rôle prédominant dans l'ère des données massives et de la prise de décision a entraîné des débats sur leurs implications sociétales et leur construction sociale (Dourish, 2016).

Orlikowski et Scott (2015) ont souligné l'importance d'étudier les aspects sociotechniques des algorithmes dans le contexte des pratiques managériales en pointant la nécessité de reconnaître que les mécanismes de notation et de classement algorithmiques se matérialisent dans la pratique. Plus directement en lien avec notre sujet, Rosenblat et Stark (2016) ainsi que Calo et Rosenblat (2017) ont exploré comment les algorithmes s'implémentent dans des contextes sociaux, comme la gestion de la main-d'œuvre d'Uber, notant que la façon dont ces algorithmes sont construits engendre de fortes asymétries d'information et de pouvoir entre les travailleurs et la multinationale. Alors que les premiers ignorent les critères régissant le système de distribution des courses, la plateforme détient une vision quasi omnisciente de la ville à partir de laquelle elle ajuste les zones majorées sur la carte pour guider les chauffeurs d'un quartier à l'autre, dans le but d'optimiser le service pour les clients.

En appréhendant les algorithmes en tant qu'objets instables, culturellement incarnés dans les pratiques des individus (Seaver, 2017), le champ d'étude des cultures algorithmiques s'oppose à la compréhension des algorithmes en termes uniquement techniques, pour les considérer plutôt dans leur encastrement social (Bucher, 2018 ; Gillepsie, 2014 ; Kitchin, 2019). Bucher est une contributrice importante de ce courant de pensée, notamment par sa théorisation du concept d'« imaginaire algorithmique » (2017), qu'elle associe à une « manière de penser ce que sont les algorithmes, ce qu'ils devraient être, comment ils fonctionnent et ce que ces imaginaires rendent à leur tour possible » (Bucher, 2017 : 40). Pour Bucher, les imaginaires algorithmiques sont plus que de simples représentations mentales des algorithmes, et doivent être compris comme quelque chose d'agissant. En effet, si les utilisateurs ne sont pas en mesure de comprendre les algorithmes à un niveau technique, ils en ressentent toutefois les effets. C'est sur cette présence ressentie de l'algorithme que se développe un imaginaire algorithmique qui façonne les modalités des interactions et des expériences des utilisateurs avec un algorithme donné (Bucher, 2017).

Les études de Siles et ses collègues (2020) ainsi que de Bishop (2019) ont fait progresser cette conceptualisation en situant cette compréhension des algorithmes au quotidien, au-delà du domaine de l'expérience personnelle. Siles et ses collègues soulignent que les imaginaires algorithmiques doivent être étudiés comme étant pluriels ; pour chaque algorithme, il existe un répertoire discursif de différentes théories décrivant différentes possibilités de le mettre en œuvre dans des processus culturels de création

de sens. De son côté, Bishop met en évidence l'organisation sociale de ces imaginaires et théories, en développant le concept de « potins algorithmiques » sur la base d'une étude ethnographique à propos des vloggers beauté sur YouTube. Elle définit ce concept comme « des connaissances communément et socialement informées sur les algorithmes et la visibilité algorithmiques » (Bishop, 2019 : 2590). Siles et ses collègues, tout comme Bishop, mettent en lumière la façon dont les imaginaires algorithmiques constituent un répertoire discursif plus large, organisé et entretenu par la société. À leur suite, Shellewald (2022) introduit l'idée de « récits sur les algorithmes », comme un mécanisme et une façon d'étudier cette dynamique des imaginaires algorithmiques, qui se constituent à la fois au niveau social et personnel. Il définit ces « récits sur les algorithmes » comme les manières dont les utilisateurs expriment et partagent entre eux leur expérience vécue des algorithmes.

Dans le contexte du travail médié par les algorithmes, ces derniers structurent une part importante de l'activité des travailleurs, se matérialisant dans la distribution des tâches, l'évaluation des travailleurs ou encore la fixation des tarifs. Au-delà de leur caractère technique difficile à saisir du fait de l'opacité des critères à partir desquels ils sont élaborés, la pertinence de l'étude sociale du travail médié par les algorithmes réside en bonne partie dans la compréhension de ce que ces nouvelles organisations du travail impliquent en termes de transformations de l'activité de travail. Pour les travailleurs Uber qui expérimentent les effets des algorithmes au quotidien, leur présence ressentie contribue à façonner des pratiques de travail, certains cherchant à adapter ces pratiques en fonction de leur compréhension du fonctionnement algorithmique du système, comme nous le verrons dans le chapitre 5. Plus globalement, le travail médié par les algorithmes, qui se résume à interagir avec un « système » plutôt qu'avec des humains, contribue aussi à transformer fondamentalement les dimensions éminemment sociales que sont le rapport au travail et le rapport aux autres. C'est pourquoi l'étude sociale des algorithmes est essentielle pour saisir leurs effets dans ce qu'ils « font » au travail.

2.1.1.2 Le cadre conceptuel du management algorithmique

Au cours des dix dernières années, les modes d'organisation algocrates (Aneesh, 2009) – qui renvoient à des systèmes d'organisation et de prise de décision dépendant presque exclusivement des algorithmes – se sont considérablement développés (Liang *et al.*, 2022). Dans leur importante revue de littérature sur les algorithmes et le travail, Kellogg et ses collègues (2020) appréhendent le management algorithmique comme un contrôle rationnel du travail et déclinent six mécanismes algorithmiques participant à ce contrôle, qu'elles qualifient comme les « 6R » :

1. La restriction : ce mécanisme algorithmique consiste à ne donner accès qu'à certaines informations en vue de restreindre le choix de comportements des travailleurs. Dans le cas de Uber, il s'agit notamment de l'algorithme d'attribution des courses à l'aveugle.
2. La recommandation : il s'agit d'inciter les travailleurs à prendre certaines décisions plutôt que d'autres en cohérence avec la stratégie globale de l'entreprise. Dans le contexte du travail pour Uber, c'est le cas de l'algorithme de majoration tarifaire qui peut pousser les individus à travailler de plus longues heures qu'ils ne l'avaient initialement prévu.
3. L'enregistrement : il s'agit des mécanismes de surveillance, de quantification et de comparaison mis en place grâce aux algorithmes qui œuvrent en temps réel sur la base de données massives. Avec Uber, outre les notifications envoyées aux chauffeurs les avertissant en cas de conduite trop brusque, il s'agit des statistiques de leur activité que ceux-ci peuvent consulter en tout temps, comme le nombre de courses réalisées dans les derniers mois ou encore leur taux d'acceptation et d'annulation de courses.
4. La notation : les algorithmes calculent des métriques de performance, à partir des données massives collectées, mais également des évaluations fournies par les clients. Uber peut désactiver l'accès à la plateforme aux chauffeurs dont la note moyenne est jugée insuffisante.
5. Le remplacement : les algorithmes peuvent désactiver automatiquement le compte des travailleurs jugés peu performants et les remplacer par d'autres travailleurs.
6. La récompense : les algorithmes peuvent récompenser les travailleurs jugés les plus performants en leur offrant davantage d'opportunités de travail, des rémunérations plus élevées ou encore des privilèges non monétaires grâce à des mécanismes de *gamification*.

De leur côté, Möhlmann et Zalmanson (2017) ont conceptualisé la gestion algorithmique dans une perspective de recherche sur les systèmes d'information en se concentrant sur la relation entre la gestion algorithmique et l'autonomie des travailleurs. Ils définissent la gestion algorithmique à travers des pratiques de surveillance, de gouvernance et de contrôle menées par des algorithmes logiciels sur un grand nombre de travailleurs à distance. Möhlmann et Zalmanson (2017) se distinguent des chercheurs pour qui la gestion algorithmique est vue comme une révolution incrémentale du milieu de la gestion des ressources humaines qui, depuis plusieurs décennies, tend vers une externalisation de la main-d'œuvre. Pour eux, elle constitue plutôt une rupture en proposant une gestion managériale différente par sa capacité unique à suivre le comportement des travailleurs, à évaluer constamment les performances par des récompenses et des pénalités et à appliquer automatiquement les décisions. Ils identifient cinq

caractéristiques de la gestion algorithmique : 1) le suivi constant du comportement des travailleurs ; 2) l'évaluation constante des performances des travailleurs, permise par le suivi basé sur les données recueillies ; 3) l'exécution automatique des décisions ; 4) l'interaction des travailleurs avec un « système » plutôt qu'avec des humains, et 5) la faible transparence du fonctionnement du système algorithmique.

Cette idée d'une rupture liée aux potentialités de surveillance et de contrôle des travailleurs par les algorithmes est partagée par Duggan et ses collègues (2020), qui soulignent la capacité singulière du management algorithmique à faire taire la capacité de résistance de la subjectivité des travailleurs, ce que ne parvenait pas à faire l'organisation scientifique taylorienne. À cet égard, le management algorithmique serait comparable au Panoptique :

« L'intensité potentielle de la surveillance et du contrôle est telle qu'elle pourrait être décrite comme possédant les caractéristiques d'un panoptique électronique [...], qui va bien au-delà de ce que l'on pensait possible dans le passé » (Duggan *et al.*, 2020 : 13).

Cette section 2.1 a permis dans un premier temps de distinguer les différents types de travail sur les plateformes et de préciser les paramètres du contexte dans lequel s'inscrit notre objet d'études, à savoir le travail local sur une plateforme-cadre. Ce type de plateformes se caractérisant notamment par le recours au management algorithmique, cette section a permis dans un deuxième temps de définir ce terme et les mécanismes opératoires de cette gestion par les algorithmes dans l'encadrement et la structuration des comportements des travailleurs. Ces éléments théoriques offrent des outils essentiels à la compréhension du fonctionnement de notre objet empirique qu'est le travail médié par les algorithmes sur la plateforme Uber. Néanmoins, en se concentrant essentiellement sur la description des mécanismes de contrôle rationnel, les approches théoriques du management algorithmique apparaissent insuffisantes pour appréhender les façons dont il est vécu par les travailleurs. En effet, une des limites de ce courant de recherche tient à la faible place qu'il fait à la subjectivité des travailleurs, les reléguant souvent à des postures d'acteurs impuissants. Or, les études d'usages ont montré que devant les rapports de pouvoir encapsulés dans les technologies, les individus ne restent pas passifs. La section suivante présente ainsi les concepts utiles pour mieux comprendre le management algorithmique du point de vue de l'expérience des travailleurs.

2.1.2 Le regard porté sur les acteurs : les pratiques et les usages des travailleurs

L'éclairage théorique de la section précédente s'avère limité pour appréhender l'influence du management algorithmique sur les pratiques quotidiennes de travail des individus et les usages que font les chauffeurs Uber de l'application. À cet égard, les contributions de la sociologie des usages constituent un outillage théorique utile pour comprendre comment les chauffeurs opèrent au quotidien et adaptent leurs usages de l'application dans le contexte du rapport de force induit par la rigidité et l'opacité du management algorithmique. Avant d'introduire les concepts théoriques pertinents pour examiner ces éléments, nous proposons de rappeler brièvement les contours du courant de recherche de la sociologie des usages.

À l'instar du changement de paradigme opéré dans le champ de la communication de masse, la posture de la sociologie des usages s'inscrit dans un « déplacement conceptuel [...] qui est passé de l'analyse des effets à celle de la réception » (Chambat, 1994 : 249). Un des tournants majeurs porté par la sociologie des usages tient donc à ce déplacement de la focale qui portait jusque-là essentiellement sur les technologies elles-mêmes et leurs potentiels effets, vers les usagers et leurs pratiques, afin d'appréhender ces usages dans toute leur variété et leur complexité. Les outils technologiques ne sont donc plus appréhendés à partir d'un principe d'intégration linéaire dans les pratiques – que ces dernières soient personnelles, domestiques, professionnelles – mais plutôt en tournant le regard vers les personnes et les logiques qu'elles déploient pour utiliser et s'approprier ces outils. Comme le soulignent Méadel et Proulx (1993 : 3), « parler de la notion d'usage, c'est déjà s'inscrire dans une problématique sociologique traditionnelle de l'usage non comme face-à-face d'un homme et d'un objet, mais plutôt braquer le projecteur vers l'individu ».

Ce changement de focale opéré par la sociologie des usages dans l'analyse des dispositifs techniques repose notamment sur le souci d'éviter tout déterminisme, tant technique que social, dans l'appréhension des liens entre technologie et société. Ce rejet de toute causalité linéaire se nourrit du refus de considérer la technique et la société comme deux sphères indépendantes dont l'une surdéterminerait l'autre (Latzko-Toth et Millerand, 2012). La sociologie des usages invite plutôt à appréhender le social et la technique de façon croisée, insistant sur l'enchevêtrement de ces deux dimensions, posture que l'on peut qualifier de « sociotechnique ».

Jouët a théorisé ce phénomène à partir du concept de double médiation postulant que « la médiation est à la fois technique car l’outil utilisé structure la pratique, mais la médiation est aussi sociale car les mobiles, les formes d’usages et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social » (Jouët, 2000 : 497). Ce faisant, la médiation technique se révèle intrinsèquement liée à une médiation sociale, la technique et le social se trouvant tous deux en situation structurée et structurante.

Par ailleurs, la sociologie des usages part du principe qu’il existe une négociation entre les contraintes de l’offre technique et les pratiques d’utilisation réelles des acteurs. En étudiant les usages, c’est précisément le résultat de cette négociation qui est étudié, à savoir celle entre les usages prescrits par les concepteurs et les usages effectifs dans le quotidien. En ce sens, l’usage est analysé comme un construit social et la sociologie des usages « n’étudie pas tant l’amont que l’aval, c’est-à-dire l’usage resitué dans l’action sociale » (Jouët, 2000 : 499).

Finalement, cette approche accorde une place prépondérante à l’observation « sur le terrain » des différents *patterns* d’usage, ce qui participe à mettre en évidence le rôle primordial du quotidien dans lequel s’insèrent les pratiques des usagers avec la technologie, mais également le rôle des caractéristiques différentes de ces individus selon leur âge, leur genre, leurs compétences technologiques, etc. En effet, les études d’usages révèlent généralement des écarts importants dans la maîtrise des outils, une minorité d’usagers s’investissant dans la pleine exploitation du potentiel des technologies, et une majorité se contentant le plus souvent d’une maîtrise partielle des fonctionnalités (Jouët, 2000).

Dans le cadre de notre recherche, l’approche de la sociologie des usages nous offre en somme un angle d’observation qui considère la dimension matérielle de la technologie tout en mettant l’accent sur les modalités de coopération et de rapports à l’autre qu’elle permet. Il s’agit donc de cerner ce qui se joue dans l’articulation entre ce qui fait la technique, et ses effets sur les façons de travailler et le lien social au travail.

Dans cette section, nous présentons dans un premier temps quelques-unes des notions-clés qui nous seront utiles pour appréhender l’activité des travailleurs Uber sur la plateforme en contexte de gestion algorithmique des tâches. Nous traçons ainsi les contours des notions d’usages, de pratiques, de significations d’usage et de contexte d’usage. Nous montrons ensuite comment les concepts de tactique et de stratégie élaborés par Certeau nous seront utiles pour analyser les usages de l’application Uber dans le contexte du rapport de force des travailleurs avec l’entreprise. Finalement, nous évoquons en quoi les

usages peuvent être des révélateurs sociaux, en ce sens que l'analyse fine des usages au niveau micro peut apporter un éclairage permettant de mieux comprendre des enjeux de société.

2.1.2.1 Définition de quelques notions-clés pour appréhender le travail médié par les algorithmes du point de vue de l'utilisateur

L'appréhension du travail médié par les algorithmes du point de vue de l'utilisateur, en l'occurrence ici le travailleur utilisateur de l'application Uber, demande de préciser en premier lieu certaines notions-clés de la sociologie des usages. Dans cette section, nous définirons brièvement les notions d'usage, de pratique, de signification d'usage et de contexte d'usage.

2.1.2.1.1 Usages et pratiques

Millerand (1998) propose une définition synthétique de la notion d'usage à partir des travaux de Jouët :

« Le terme d'usage est utilisé pour celui d'emploi, d'utilisation, de pratique, ou encore d'appropriation [...]. Jouët fait une première distinction entre les notions d'usages et de pratique : l'usage est [...] plus restrictif et renvoie à la simple utilisation tandis que la pratique est une notion plus élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des techniques (l'usage) mais les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil » (Jouët, 1993 : 371, citée par Millerand, 1998).

Néanmoins, Millerand fait remarquer que dans les recherches, usages et pratiques ont tendance à se confondre, les deux termes n'étant souvent pas distingués l'un de l'autre, précisant qu'émerge parallèlement, l'expression « usages sociaux », définie par Lacroix comme :

« des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence et sous la forme d'habitudes suffisamment intégrées dans la quotidienneté pour s'insérer et s'imposer dans l'éventail des pratiques culturelles préexistantes, se reproduire et éventuellement résister en tant que pratiques spécifiques à d'autres pratiques concurrentes ou connexes » (Lacroix, 1994 : 147).

De leur côté, Jauréguiberry et Proulx précisent qu'une distinction sémantique peut être faite entre l'utilisation et l'usage, la première « décrivant l'interaction directe, le face-à-face entre l'individu et l'objet technique », tandis que le deuxième « suppose la constitution d'une épaisseur sociologique à travers l'émergence de routines d'emploi et d'habitudes dans les 'manières de faire' avec le dispositif » (Jauréguiberry et Proulx, 2011 : 80).

Finalement, Millerand propose de synthétiser la notion d'usage en précisant que :

« l'usage renvoie à l'utilisation d'un média ou d'une technologie, repérable et analysable à travers des pratiques et des représentations spécifiques ; l'usage devient 'social' dès qu'il est possible d'en saisir – parce qu'il est stabilisé – les conditions sociales d'émergence et, en retour d'établir les modalités selon lesquelles il participe de la définition des identités sociales des sujets » (Millerand, 1998 : 4).

La pratique renvoie à l'activité dans laquelle s'insère l'usage de l'objet technique. À cet égard, Jauréguiberry et Proulx donnent l'exemple de l'usage d'un logiciel de traitement de texte qui s'insère dans une pratique d'écriture, pratique qui pourra être amenée à se transformer par l'introduction de nouvelles « manières de faire » liées à l'usage d'un dispositif technique. En ce sens, la pratique englobe l'usage.

2.1.2.1.2 Significations d'usage et contexte d'usage

La sociologie des usages permet également de penser les technologies comme étant porteuses de significations pour les usagers. Les significations d'usage font référence aux « représentations et aux valeurs qui s'investissent dans l'usage d'une technique ou d'un objet » (Chambat, 1994 : 262, cité par Millerand, 1999). Le rapport qu'entretient l'utilisateur à l'objet technique dépasse sa simple manipulation guidée par ses caractéristiques matérielles et apparentes.

En effet, les usagers entretiennent des rapports complexes avec les technologies qui les entourent et ces rapports doivent être compris sur le plan symbolique, autrement dit en fonction des représentations mentales et cognitives que s'en font les usagers. Les travaux de Mallein et Toussaint (1994) rendent compte de l'importance de ces significations dans l'appropriation d'une technologie :

« L'insertion sociale d'une NTIC, son intégration à la quotidienneté des usagers, dépendent moins de ses qualités techniques 'intrinsèques', de ses performances et de sa sophistication, que des significations d'usage projetées et construites par les usagers sur le dispositif technique qui leur est proposé » (Mallein et Toussaint, 1994 : 318, cités par Millerand, 1999).

Latzko-Toth et Millerand (2012) rappellent que la sociologie des usages s'inscrit dans un paradigme interprétatif qui accorde une place importante « à l'intériorité des acteurs, aux motivations psychologiques de leur investissement dans l'usage des dispositifs, au sens qu'ils donnent à leurs conduites et aux liens qu'ils entretiennent avec la construction de leur identité » (Latzko-Toth et Millerand, 2012 : 129).

L'attention accordée aux significations d'usage permet ainsi de comprendre la relation de l'utilisateur au dispositif, à la fois à travers sa manipulation, mais aussi à travers son interprétation. Comme le soulignent Latzko-Toth et Millerand (2012 : 137), cette focale permet aussi de façon plus large « de comprendre de façon fine comment des significations sociales et culturelles émergent dans des contextes d'usages particuliers, et comment elles contribuent à façonner les dispositifs sociotechniques ».

Finalement, l'usage n'est pas un objet neutre, mais s'inscrit dans un contexte social dont les caractéristiques influencent la situation d'usage. Comme l'indiquent Jauréguiberry et Proulx (2011), ces caractéristiques peuvent être de nature sociale, culturelle ou politique, et le chercheur choisira de prendre en compte l'une de ces dimensions de façon prioritaire selon l'angle choisi.

La notion de contexte d'usage est étroitement liée au concept de cadre d'usage, développé par Patrick Flichy (2008). Ce dernier sert à interpréter et organiser les interactions dans l'utilisation d'une technologie, en fournissant des informations sur les pratiques sociales proposées par cette technologie et sur les situations dans lesquelles elle peut être utilisée. Le cadre d'usage permet aussi de partager une compréhension commune des usages attendus d'une technologie et organise les interactions entre les acteurs et l'outil technologique. La définition du cadre d'usage est ainsi « le résultat de l'action conjointe de tous les acteurs de l'activité technique, le concepteur, les nombreux médiateurs [...], mais aussi l'utilisateur » (Flichy, 2008 : 165). Il peut y avoir des divergences d'opinions sur les usages, conduisant à des cadres différents portés par différents acteurs. En effet, les individus font usage des technologies en fonction du sens qu'elles ont pour eux, ce sens se construisant au fil du temps et des interactions.

Ces définitions conceptuelles apportent un outillage théorique pour appréhender le travail des chauffeurs et livreurs Uber dont l'activité est étroitement liée à l'utilisation du dispositif sociotechnique qu'est l'application Uber. Cela dit, il importe de préciser d'emblée que nous n'aspérons pas, dans le cadre de cette recherche, à réaliser une étude d'usages, qui impliquerait un tour d'horizon complet et approfondi des usages de l'application réalisés par les travailleurs Uber. Sans avoir réalisé d'observation *in situ* du travail des chauffeurs/livreurs et de leur utilisation de l'application, le matériel dont nous disposons ne nous permet pas de procéder à une étude fine de leurs usages des technologies. La porte d'entrée méthodologique vers ces usages étant des entretiens semi-dirigés, ce sont davantage les significations d'usages et plus globalement, les pratiques dans lesquelles s'inscrivent ces usages qui constituent notre objet d'étude.

2.1.2.2 Analyser les usages des technologies dans le contexte de rapport de force : les notions de tactiques vs stratégie

En mettant en lumière l'écart inévitable entre les usages prescrits et les usages réels, la sociologie des usages fait prendre de l'ampleur à la figure de l'utilisateur. On reconnaît sa capacité à être un acteur à part entière, en ce qu'il produit lui aussi des choses, ne se cantonnant pas à un rôle passif, qui serait écrit d'avance par les concepteurs des dispositifs technologiques. Cette perspective met en lumière la part d'autonomie des usagers qui font preuve de créativité dans leur appropriation des technologies, en adaptant le dispositif à leurs besoins et en déployant inventivité et ruse pour contourner l'usage prescrit.

À cet égard, les travaux de Certeau (1990) constituent un outil central dans la démarche de théorisation des pratiques quotidiennes. Même si ses travaux se sont essentiellement penchés sur le braconnage dans la lecture, ses écrits apportent des clés de compréhension pour comprendre les usages des technologies, en éclairant de quelles façons les individus « font avec » les objets et les discours, dans ce qu'il appelle les « arts de faire » (1990).

Ces actions, pour Certeau, ne se produisent pas dans le vide. Elles dépendent du cadre dans lequel elles se déroulent, qui définit un champ plus ou moins large de possibles (Coutant, 2015). Ces « cadres » sont ainsi envisagés comme un « donné » (le niveau de la stratégie) sur la base duquel des actions vont être entreprises (le niveau des tactiques). Certeau définit la notion de stratégie comme suit :

« J'appelle « stratégie » le calcul (ou la manipulation) des rapports de force qui devient possible à partir du moment où un sujet de vouloir et de pouvoir (une entreprise, une armée, une cité, une institution scientifique) est isolable. Elle postule un lieu susceptible d'être circonscrit comme un propre et d'être la base d'où gérer les relations avec une extériorité de cibles ou de menaces (les clients ou les concurrents, le ennemi, la campagne autour de la ville, etc.). La rationalité politique, économique ou scientifique s'est construite sur ce modèle stratégique. » (Certeau, 1990 : 59)

Sur la base de ce rapport de force se développent les tactiques, que Certeau définit ainsi :

« [...] j'appelle « tactique » l'action calculée que détermine l'absence d'un propre. [...] La tactique n'a pour lieu que celui de l'autre. Aussi doit-elle jouer avec le terrain qui lui est imposé tel que l'organise la loi d'une force étrangère. [...] Elle n'a donc pas la possibilité de se donner un projet global ni de totaliser l'adversaire dans un espace distinct, visible et objectivable. Elle fait du coup par coup. Elle profite des « occasions » et en dépend [...]. Il lui faut utiliser... les failles que les conjonctures particulières ouvrent dans la surveillance du

pouvoir propriétaire. Elle y braconne. Elle y crée des surprises. [...] Elle est ruse. » (Certeau, 1990 : 60-61)

Ainsi, face à la stratégie qui renvoie aux règles officielles, l'individu ne fait pas exactement ce qu'on attend de lui, il fait émerger ses propres règles. Le regard porté sur les tactiques des usagers dessine alors une variété de possibles où se négocient les règles dans les interstices de la vie quotidienne et où le sens de ce que l'on fait s'invente au jour le jour (Denis, 2009). Pour Certeau, cette appropriation tacticienne passe par ce qu'il qualifie de « braconnage » et renvoie à « une façon d'agencer de manière inédite des objets aux fonctions prédéfinies, convertissant ainsi des contraintes, des chemins préétablis en nouveaux espaces de possible » (Stenger et Coutant, 2015 : 98). Il s'agit en quelque sorte de détourner les manières de faire traditionnelles en développant ce que Perriault (1989 : 14) nomme « des déviances, des variantes, des détournements et des arpeges ». En montrant en quoi les tactiques mises en œuvre par les usagers constituent autant de formes de microrésistances à l'imposition de normes, le cadre théorique de Certeau permet de mettre l'accent sur les rapports de force et les interactions entre utilisateurs et dispositifs, tout en gardant à l'esprit que ces ruses constituent des façons de « détourner l'ordre dominant » sans toutefois en sortir.

Les questions du lieu et du temps constituent le double axe sur lequel se déploient la stratégie et les tactiques. Alors que le concept de stratégie se fonde sur une appropriation de l'espace, la tactique compose de son côté avec le temps.

« Les tactiques sont des procédures qui valent par la pertinence qu'elles donnent au temps – aux circonstances que l'instant précis d'une intervention transforme en situation favorable. [...] les stratégies misent sur la résistance que l'établissement d'un lieu offre à l'usure du temps ; les tactiques misent sur une habile utilisation du temps [...]. » (Certeau, 1990 : 63)

Ainsi, le stratège peut réquisitionner des espaces et s'y établir dans le temps, il opère et se confirme dans la durée mais le tacticien compose dans l'instant et ne conserve pas le bénéfice de son action. Sa tactique ne dure que le temps nécessaire pour compléter la tâche ou l'action et ne procure pas de retours permanents. Le « coup » qu'il effectue en bricolant à partir du dispositif n'aura pas d'incidence sur celui-ci. Dans ce rapport entre pouvoir et temps, Certeau montre que le pouvoir se situe davantage dans la capacité à inscrire son action dans le temps plutôt que dans la possibilité de tordre un dispositif pour le rendre utilisable dans un cas particulier, à un instant précis. De fait, le pouvoir est bien du côté de la stratégie :

« Le « propre » est une victoire du lieu sur le temps. Au contraire, du fait de son non-lieu, la tactique dépend du temps, vigilante à y « saisir au vol » des possibilités de profit. Ce qu'elle gagne, elle ne le garde pas. Il lui faut constamment jouer avec les événements pour en faire des « occasions ». Sans cesse le faible doit tirer parti de forces qui lui sont étrangères. » (Certeau, 1990 : 46)

Dans leur article sur l'appropriation des réseaux socionumériques, Stenger et Coutant (2015) soulignent que si Certeau a souvent été présenté comme un théoricien de l'usager libre et autonome, il est important de rappeler que pour le chercheur, les tactiques demeurent le mode opératoire du faible. En gardant à l'esprit les rapports de pouvoir dans lesquels s'inscrivent ces tactiques, Stenger et Coutant voient dans la mobilisation du cadre théorique de Certeau une manière d'« éviter l'écueil souvent reproché aux approches postmodernes, où la question du pouvoir disparaît derrière la description de la « créativité des acteurs » et de phénomènes d'empowerment rendus possibles grâce aux technologies » (Stenger et Coutant, 2015 : 115).

Ainsi, les théories de Certeau dans l'étude de l'activité des chauffeurs et livreurs Uber permet de mettre en lumière les tactiques que ces travailleurs déploient face à la stratégie imposée par la plateforme, illustrant le rapport de force structurel et asymétrique qui existe entre eux. Le regard porté sur les « manières de faire » au jour le jour permet de constater que l'invention du quotidien ne se réalise pas avec de grandes mobilisations, mais par le biais de microrésistances. En outre, cette perspective permet de ne pas confondre la capacité d'agir sur un dispositif et la capacité de le modifier en profondeur. Nous verrons ainsi que les chauffeurs et livreurs « font avec » ce dispositif, s'en accommodant comme ils peuvent, et restent cantonnés à du braconnage tacticien dont nous présenterons les manifestations dans le chapitre 5.

2.1.2.3 Les usages comme révélateurs sociaux

Comme nous l'avons souligné dans les sections précédentes, l'intérêt pour les usages des dispositifs sociotechniques met généralement en lumière une variété de pratiques selon le profil des individus et le contexte d'utilisation.

Au-delà du constat de cette multiplicité d'usages et de pratiques qui révèle la complexité des rapports aux outils sociotechniques, l'étude des usages de l'application Uber peut aussi être appréhendée comme un révélateur d'une culture organisationnelle et d'une société en général. Denis (2009 : 14) rappelle que « c'est à travers [les usages] que la culture se performe ».

Ainsi, la contribution de la sociologie des usages à la compréhension de notre objet de recherche se manifeste notamment dans l'opportunité qu'elle offre d'ancrer les outils numériques dans leur contexte d'appartenance, à savoir l'histoire longue du capitalisme, le contexte politique, social et économique dans lesquels ils se situent (Guéguen, 2014). En effet, les technologies n'existent ni n'émergent *ex nihilo*, mais s'inscrivent plutôt dans des rapports sociaux de pouvoir préexistants (Jouët, 2000).

À cet égard, des travaux de sociologie critique des usages ont montré que les technologies de communication pouvaient être des catalyseurs de rapports de force (Jauréguiberry et Proulx, 2011). En outre, des rapports sociaux de pouvoir sont encapsulés dans le design même de l'objet technique, les concepteurs ayant en tête une représentation d'un utilisateur spécifique au moment de la conception de l'objet (Woolgar, 1991). À travers le concept de script, Akrich (1992) montre que celui-ci agit comme un scénario anticipant les intérêts, les habiletés, les compétences et les comportements des usagers potentiels du dispositif à partir des représentations du concepteur matérialisées dans le design de l'objet. Quoi qu'il en soit, l'objet technique n'est jamais neutre. Derrière la conception et les usages se trouvent des représentations sociales ainsi que des significations collectives qui donnent aux technologies une « dimension virtuellement politique » en ce sens qu'elles peuvent agir « comme [des] dispositif[s] de pouvoir dans la gestion des associations entre humains » (Jauréguiberry et Proulx, 2011 : 93).

À cet effet, la centration sur les usages des outils numériques permet de les comprendre à la fois comme des pratiques « locales » et aussi comme des constructions « générales », qui agissent comme des « représentations en action » (Jauréguiberry et Proulx, 2001 : 104-105). Les usages des outils numériques apparaissent ainsi comme des révélateurs des tensions qui traversent la société.

Dans le cadre de notre recherche, la sociologie des usages nous permet d'appréhender les travailleurs comme des usagers actifs capables de s'ajuster à des cadres imposants en se réservant ou en se « bricolant » une part d'autonomie (Certeau, 1990), sans pour autant évacuer l'influence des rapports de pouvoir qui pèsent sur les individus et contraignent leurs pratiques. L'étude de ces usages constitue en somme une ouverture à une réflexion plus large sur les rapports sociaux dans lesquels ils s'inscrivent et sur ce qu'ils disent des transformations du monde du travail.

Finalement, la sociologie des usages nous permet d'ancrer empiriquement notre recherche ; devant l'hypothèse d'un affaiblissement des liens symboliques significatifs entre les personnes qui simultanément, se connectent de plus en plus souvent, la sociologie des usages permet d'interroger plus en profondeur et

en finesse ces transformations du lien social. À ce titre, les principes de la sociologie des usages conjugués à une sensibilité communicationnelle permettent d'accorder une importance particulière à la dimension relationnelle des usages dans des univers de travail fortement flexibles et numérisés.

2.2 Pouvoir et organisation

Cette section sera l'occasion de présenter les assises théoriques du pouvoir d'agir, en élargissant sa conception aux enjeux plus larges du pouvoir dans les organisations. Considérant le fait que nous empruntons le concept de pouvoir d'agir au champ de l'ergonomie pour le réarticuler dans une analyse communicationnelle, notre regard ne portera pas uniquement sur l'activité de travail comme telle, mais prendra en compte les enjeux communicationnels et relationnels qui la sous-tendent, incluant les enjeux de pouvoir qui caractérisent les relations humaines. C'est pourquoi il nous apparaît nécessaire d'inscrire l'étude du pouvoir d'agir dans le contexte plus large des dynamiques de pouvoir à l'échelle des organisations.

Cet élargissement de la conception théorique du pouvoir - essentielle à la compréhension globale des mutations contemporaines du travail soulevées dans notre problématique - nous amène à adopter un cadrage théorique basé partiellement sur une perspective critique. Ce cadrage s'oppose ainsi à des perspectives positivistes ou fonctionnalistes de l'organisation qui l'appréhendent généralement soit comme une machine, soit comme un ensemble organique. Dans cette recherche, nous appréhendons les organisations avant tout comme des constructions sociales constituées par des relations et traversées par des luttes de pouvoir mues par des intérêts plus ou moins antagonistes, des représentations imaginaires qui se confrontent, se combinent ou s'excluent. Incarner une posture critique nous apparaît d'autant plus nécessaire que nous nous intéressons aux enjeux du pouvoir d'agir ; en l'occurrence, ces perspectives critiques sur le discours en organisation (notamment à travers les récits organisationnels qui participent à produire et reproduire des structures de pouvoir) permettront d'analyser le contexte plus global dans lequel s'inscrit le travail sur les plateformes. Ce faisant, ces perspectives seront utiles pour mettre en lumière le décalage entre ce que le management algorithmique valorise, prescrit et attend au sein des organisations, et les conditions de développement du pouvoir d'agir, à savoir prendre le temps d'instaurer des espaces d'échanges ou encore tisser des liens sur le temps long.

Appréhender le pouvoir d'agir individuel et collectif au travail en tant que phénomène émancipatoire nous amène donc à prendre en compte les conditions dans lesquelles il peut émerger et se développer de même

que les obstacles à son déploiement. Pour ce faire, nous commençons par présenter le concept de pouvoir d'agir au travail. Dans un deuxième temps, nous distinguons ce concept de celui d'empowerment, largement employé dans le monde organisationnel, et dont le sens initial a été détourné par les discours managériaux, ce qui nous amène dans un troisième temps à présenter les contours théoriques de la rhétorique managériale et à exposer, dans un quatrième et dernier temps, les concepts de paradoxe et d'organisation paradoxante.

2.2.1 Le pouvoir d'agir et le collectif de travail

Plusieurs approches ont contribué à théoriser le concept de pouvoir d'agir. Au Québec, Le Bossé (2002, 2003) a participé à l'effort de théorisation de ce concept en proposant de traduire le terme « empowerment » par l'expression « développement du pouvoir d'agir », qui « désigne implicitement un état de fait initial que l'on pourrait caractériser par une emprise insuffisante sur le cours des événements et des conditions de vie qui façonnent notre quotidien » (Le Bossé, 2003 : 43). Cette situation ferait ainsi naître une tension entre la recherche de dignité et les contraintes imposées par le milieu de vie. En d'autres mots, il s'agit de la capacité concrète des personnes (individuellement ou collectivement) d'exercer un plus grand contrôle sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles s'identifient. Si Le Bossé applique ces théorisations du pouvoir d'agir dans des domaines variés, ces théories ont des applications spécifiques dans les milieux de travail, en tant que milieux de vie, parsemés d'événements et de conditions qui façonnent le quotidien. Les théories de Le Bossé se distinguent également par une conception systémique des milieux étudiés, incluant une action sur les relations et sur le sens qui est donné au travail, sans que l'activité de travail en elle-même soit l'objet spécifique ou unique de l'attention ou des délibérations.

Outre-Atlantique, une branche de l'ergonomie française, la clinique de l'activité, a également théorisé le concept de pouvoir d'agir, spécifiquement dans le champ des études du travail. Cette approche française, qui a émergé il y a une vingtaine d'années, est issue de la psychologie du travail et des théories de l'activité. Comme son nom l'indique, la clinique de l'activité centre ses préoccupations sur l'activité de travail. Au sein du domaine plus vaste de la clinique du travail, elle propose des moyens d'agir sur les rapports entre activité et subjectivité, individu et collectif (Clot, 2006 ; Vygotski, 2003 ; 2005).

Le pouvoir d'agir, concept principalement développé par Clot (2017), apparaît central dans la clinique de l'activité.

« [Le pouvoir d’agir] mesure le rayon d’action effectif du sujet ou des sujets dans leurs milieux professionnels habituels, ce qu’on peut aussi appeler le rayonnement de l’activité, son pouvoir de recreation » (Clot, 2017 : 13).

Le concept de pouvoir d’agir, tel que développé par la clinique de l’activité, repose sur le principe que les prescriptions organisationnelles ne doivent pas être laissées dans les seules mains des prescripteurs. Au contraire, les travailleurs doivent pouvoir se réapproprier la conception et les décisions afférentes à la performance attendue en décidant de la façon d’effectuer leurs tâches. Il s’agit de la reconquête du pouvoir d’agir dans et sur les prescriptions, mais aussi dans et sur les normes essentielles au fonctionnement de tout collectif. Pour que les travailleurs puissent reconquérir du pouvoir sur ces normes et prescriptions, le travail doit devenir ou redevenir un objet de pensée pour les travailleurs (Clot, 2017). La démarche est intrinsèquement sociale et se construit par et dans le collectif de travail.

Définir théoriquement ce qu’est un collectif de travail se révèle être une tâche ardue puisqu’il s’agit d’un terme largement employé dans des contextes variés. En nous basant sur le travail de Caroly (2010), nous proposons dans un premier temps de distinguer le travail collectif du collectif de travail. Le premier correspond à la coopération qui s’effectue entre les membres et qui implique notamment des régulations individuelles et collectives (Caroly, 2010). Le collectif de travail, pour sa part, implique nécessairement une activité de travail collectif, mais la dépasse dans la mesure où il requiert une activité de production de règles qui nourrit des buts plus personnels des opérateurs, autant que ceux définis par la tâche. Autrement dit, le collectif de travail suppose l’exercice collectif d’un « travail sur le travail » (Clot, 2017), condition essentielle pour conserver une capacité d’agir ensemble face au réel.

Cette définition du collectif de travail rejoint celle développée par Dejours (2013), qui souligne la centralité des accords normatifs élaborés collectivement (normes, règles, valeurs, ressorts éthiques du vivre ensemble) non seulement pour la production, mais aussi pour le « vivre ensemble » ; en ce sens, ce qui fonde le collectif, ce n’est pas seulement l’activité de production de règles, c’est surtout la dimension collective de leur remaniement continu en vue de les adapter aux évolutions du travail. Au-delà même de l’activité de travail, le collectif ne se réduit pas à la seule dimension des échanges d’informations et de communication, mais peut aussi et surtout se définir par la solidarité, la réciprocité, l’échange de biens, les dons, la gratuité, etc. (Metzger, 2007).

Le collectif de travail peut faciliter la distanciation à travers le regard de l’autre pour lire et interpréter une situation de travail. « La capacité critique naît en soi du rassemblement des acteurs » (Grasset, 2017 : 41).

L'aide à la compréhension de la situation par un tiers apparaît souvent déterminante pour le salarié aveuglé par ses difficultés.

« C'est bien la capacité critique – hautement nécessaire pour la santé mentale au travail – qu'exsude le collectif, qui offre des opportunités de distanciation constamment renouvelées. Cette dimension intrinsèque du collectif comme lieu de ressourcement, constitue une garantie de décollement, de mise à distance, particulièrement dans une grande organisation de travail, dans la mesure où celle-ci contient plus de probabilités de réunir des acteurs porteurs d'intérêts différents » (Grasset, 2017 : 41).

Pour être effectif, ce potentiel de distanciation s'appuie sur des espaces de délibération formels et informels. Les premiers sont des lieux et moments où sont prises des décisions sur la manière de travailler ensemble, dûment enregistrées et valant comme références (lors des réunions d'équipe ou des rencontres trimestrielles de définition des objectifs, par exemple). Les seconds sont des « espaces de convivialité [...] où les décisions prises dans l'espace formel sont reprises, commentées, critiquées, brocardées et où chacun peut s'informer sur le jugement des autres à propos des décisions prises dans l'espace formel » (Dejours, 2015 : 176). Le gestionnaire occupe un rôle primordial dans l'entretien de ces espaces de délibération formels et informels entre les membres d'un collectif.

Si les collectifs de travail agissent comme une ressource dans la réalisation des tâches au quotidien en formant un ensemble qui, vaille que vaille, élabore des plans pour résoudre les problèmes que lui pose le travail, ils agissent aussi sur le temps long. En effet, l'activité individuelle trouve ses ressources dans une histoire collective qui retient, capitalise, valide ou invalide les stratégies de comportement. Si ces ressources se tarissent, la vie psychologique au travail s'en trouve grandement « diminuée » (Clot, 2017). Cette histoire collective qui nourrit l'activité individuelle est notamment générée par ce que Clot nomme le « genre professionnel ». Il s'agit d'une sorte de pré-fabriquée, de stock de « mise en actes », de « mises en mot », une mémoire pour pré-dire, un pré-travaillé social. En d'autres mots, le genre est « ce 'je ne sais quoi' qui guide l'action. Il s'agit, pour un collectif donné, des manières de faire, de dire ou de sentir, stabilisées au moins pour un temps dans ce milieu professionnel » (Clot, 2017 : 75). De fait, le genre ne relève pas de la prescription officielle, mais la traduit, la « rafraichit » et si nécessaire, la contourne (Clot, 2017).

« Sans la ressource de ces formes communes de la vie professionnelle on assiste à un dérèglement de l'action individuelle, à une « chute » du pouvoir d'action et de la tension vitale du collectif, à une perte d'efficacité du travail et de l'organisation elle-même » (Clot, 2017 : 103).

Pour Clot (2017), le genre professionnel est l'instrument à la fois théorique et pratique permettant de nourrir et de rétablir le pouvoir d'agir d'un collectif de travail dans son milieu. Se situant entre l'organisation du travail et le sujet lui-même, il est le travail de réorganisation de la tâche par les collectifs professionnels, une sorte de recreation de l'organisation du travail par le travail d'organisation des collectifs. Il s'agit en quelque sorte d'un pouvoir d'agir limité à l'acte de travail. Il agit comme un intercalaire social, composé d'un corps d'évaluations partagées qui organisent l'activité personnelle de façon tacite. Le genre n'est pas seulement une contrainte, mais aussi une ressource à renouveler et une méthode à adapter. Par conséquent, il est le contraire d'un état fixe, il est plutôt toujours inachevé et reste vivant grâce aux perpétuelles recreations – que Clot (2017) qualifie de stylistiques, en référence à la stylisation du genre.

L'entretien du genre professionnel passe avant tout par le dialogue entre les travailleurs ; c'est par le dialogue sur l'activité que le genre devient visible et discutable. Précisément, c'est par les conflits de critères institués sur la qualité du travail qu'il s'entretient et peut rester vivant. Cette coopération conflictuelle centrée sur les critères du travail bien fait, a non seulement des impacts positifs sur l'efficacité, mais engendre aussi moins de conflits nécosés et factices dans les relations professionnelles.

« Il s'agit d'une activité dialogique sur le travail pour relancer l'activité médiatisante au-delà de l'activité réalisée, de nature à refaire du collectif « critique » une ressource potentielle pour chacun » (Clot et Litim, 2008 : 106).

Ainsi, en œuvrant au développement du rayon d'action des collectifs de travail, la clinique de l'activité s'intéresse aux dialogues professionnels non seulement comme objet, mais comme méthode. Au cœur de cette démarche se trouve l'autoconfrontation. Celle dite initiale permet à chacun de mettre en dialogue son activité et de justifier cet acte en faisant pour autrui la traduction nécessaire. Par la suite, dans l'autoconfrontation croisée, le pair réinterroge l'activité, ce qui ranime ou révèle les résonances, corrélations et contradictions dont le dialogue est porteur. En somme, les autoconfrontations peuvent déboucher sur la validation collective de nouvelles variantes et le genre peut ainsi rester vivant.

Comme pour Caroly et Dejours, cette activité dialogique est pour Clot une condition essentielle à la base du collectif de travail :

« [Pour parler de collectif de travail], il y faut l'exercice d'un travail sur le travail, d'un « métier au carré » collectivement organisé. Il y faut une histoire commune de réorganisation du

travail collectif par un collectif de travail : l'histoire ouverte d'une stylisation générique indispensable pour conserver une capacité d'agir ensemble face au réel » (Clot, 2017 : 145).

Ainsi, l'histoire d'un milieu professionnel continue si, et seulement si, les travailleurs qui l'incarnent parviennent à transformer leur expérience vécue en instrument pour imaginer de nouvelles possibilités de penser et d'agir. Cette restauration de la coopération conflictuelle n'est cependant jamais acquise d'avance. Comme le souligne Clot, le dernier mot n'est jamais dit. La tolérance à l'ambiguïté est fortement sollicitée dans ces processus jamais aboutis, toujours en mouvement. Mais si ce travail sur le travail reprend, à travers ces « disputes professionnelles », le pouvoir d'agir des collectifs de travail en sort grandi.

Divers champs de recherche ont participé à faire reconnaître le rôle fondamental du collectif de travail dans les organisations du travail traditionnelles, que ce soit sur le plan de la performance et de l'implication au travail (Rosanvallon, 2012 ; Taskin, 2006), des transformations organisationnelles (Cuvelier et Caroly, 2011) ou encore de la santé au travail, en tant que puissant vecteur de prévention contre la souffrance au travail (Clot et Litim, 2008 ; Dejours, 1995 ; 2015 ; Grasset, 2017 ; Marc *et al.*, 2011). Certains auteurs s'inquiètent aujourd'hui du recul du collectif au travail, particulièrement en regard de ses conséquences en termes d'équilibre et de santé mentale au travail des salariés (Dejours, 2013 ; Grasset, 2017). En effet, les mutations du travail évoquées dans notre problématique, particulièrement dans le contexte de l'organisation du travail sur des plateformes comme Uber, se caractérisent par une multiplication des liens éphémères et une difficulté de partage du sens qui affectent significativement le développement des liens au travail, en survalorisant l'instantanéité et la concurrence, au détriment de l'enracinement et de la solidarité.

Si les théorisations actuelles du pouvoir d'agir sont principalement ancrées en ergonomie, notre posture communicationnelle nous amène à comprendre le développement du pouvoir d'agir plus spécifiquement à partir des pratiques de communication et des dynamiques relationnelles au sein d'un groupe de travailleurs. Puisqu'un des enjeux essentiels qui sous-tend le pouvoir au travail s'incarne dans la façon dont les individus se coordonnent non seulement par des règles institutionnelles, mais par des actions de communication et des dialogues sur le travail, nous assumons que c'est *dans* la communication que se construit et se comprend le pouvoir collectif au travail. Les dialogues et la délibération – qui sont les formes communicationnelles prises en compte par l'ergonomie – constituent la partie matérielle et contrôlée de la communication humaine, essentiellement attachée au langage « verbal ». En ce sens, notre regard porte évidemment sur les processus communicationnels au travers desquels les interactions médiatisées

deviennent organisées. Mais au-delà des pratiques communicationnelles comme telles, notre terrain de recherche nous amène à porter notre regard également sur les apartés, la gestion des conflits, les compétences communicationnelles des uns et des autres ainsi que toute une gamme d'enjeux relationnels perturbateurs – dans ce qu'ils permettent et dans ce qu'ils empêchent – qui influencent la construction et le développement d'un pouvoir d'agir dans un contexte de travail médié par les algorithmes. La perspective communicationnelle se démarque sur ce point en élargissant les formes communicationnelles prises en compte dans les analyses et notamment en considérant les dimensions non verbales de la communication, de même que la communication dans ses creux, à savoir dans ce qui n'est pas dit.

En ce sens, cette approche communicationnelle du pouvoir individuel et collectif que nous proposons ne prétend pas se substituer aux autres approches utiles pour aborder les enjeux relatifs au pouvoir d'agir au travail, notamment celles de l'ergonomie ou de la psychologie du travail. La spécificité de l'analyse communicationnelle constitue une approche complémentaire aux autres approches pragmatiques du travail. Plutôt que d'appréhender la communication comme un outil au service du déploiement du pouvoir d'agir au travail, nous proposons d'étudier le phénomène du pouvoir individuel et collectif au travail sous le prisme communicationnel, nourrissant ainsi les bases d'une ontologie communicationnelle du pouvoir collectif au travail.

Par ailleurs, il nous apparaît essentiel de distinguer clairement le concept de pouvoir d'agir de celui d'empowerment, largement popularisé dans le monde organisationnel au cours des dernières décennies.

2.2.2 Le détournement du concept d'empowerment : vers une incorporation d'une logique individualisante

Les théorisations initiales de l'empowerment dans les années 1970 s'inscrivent dans une perspective critique qui donne priorité au point de vue des opprimés, le plus souvent des communautés marginalisées. Celles-ci, désireuses d'affirmer leurs droits, visent à soutenir leurs membres dans l'acquisition du pouvoir nécessaire pour surmonter la domination dont ils font l'objet (Wise, 2005).

Le concept d'empowerment appliqué au développement international émerge dans les années 1980 grâce au mouvement féministe et à l'« approche empowerment » qui, tout en rejetant le modèle occidental de développement, prône un modèle participatif et *bottom-up*. Si dans un premier temps, l'adoption du concept d'empowerment par les agences internationales de développement suscite un certain enthousiasme dans les milieux intellectuels et militants, la surutilisation du terme dans les dernières

décennies a entraîné une rupture idéologique dans son opérationnalisation, passant d'un processus de conscientisation collective et de mobilisation politique à un concept qui assimile le pouvoir aux choix individuels et économiques (Calvès, 2009).

Les études organisationnelles ont intégré l'empowerment dès les années 1990 pour en faire une pratique de management. La conception de l'empowerment dans le contexte organisationnel renvoie à la question de la dévolution du pouvoir vers les employés, mais cette augmentation du pouvoir de décision d'un employé ou d'un cadre intermédiaire est généralement pensée avant tout dans le but d'optimiser la performance de l'entreprise. S'il existe bel et bien certaines tentatives d'introduction d'un empowerment moins instrumentalisé dans certaines organisations, Argyris (1998) fait remarquer que globalement, il s'agit essentiellement de façons de doter le discours managérial d'une aura humaniste.

Ainsi, dans un contexte marqué par les changements permanents et la précarité des marchés, les discours managériaux sanctifient les responsabilités individuelles pour légitimer leur corollaire, les sacrifices individuels. Le passage subtil d'un empowerment habilitant vers un empowerment individualisant et le lot des injonctions paradoxales qui sous-tendent la vie organisationnelle sont rapidement dénoncés. Alors que l'habilitation demande une mobilisation des ressources pour permettre l'autodétermination en lien avec les objectifs collectifs, l'individualisation de l'empowerment dénature le concept en déléstant une charge supplémentaire sur des individus isolés et tenus expressément responsables de leurs choix et de leur productivité. De Gaulejac et Hanique (2015) font remarquer que face à cette réalité, si une partie des salariés expriment pour un temps l'excitation positive de l'autonomie et de la liberté, d'autres (en majorité) appréhendent la pénibilité et le coût psychique profond de la situation qui amène à « devoir opérer des choix et des arbitrages sans décider vraiment, sans avoir aucune prise sur ce qui les agit » (De Gaulejac et Hanique, 2015 : 77). En somme, cette évolution paradoxale dans la finalité de l'empowerment fait en sorte qu'au lieu de chercher à affranchir les personnes qui ont le moins de contrôle sur leur environnement, l'approche managériale de l'empowerment tend à faire accepter cette perte de contrôle comme une situation libératrice - ou à tout le moins inéluctable.

Ainsi, cette tendance gestionnaire à individualiser le travail semble aujourd'hui de plus en plus incorporée chez les professionnels eux-mêmes, qui aspirent à une plus grande flexibilité dans la gestion de leurs tâches et de leurs horaires. Selon Gallup (2016), la génération Y perçoit cette flexibilité comme un gage d'autonomie et de contrôle sur leur vie. La revendication d'une plus grande flexibilité est également une

pierre d'assise du développement du travail nomade, y compris pour les nouvelles générations qui intègrent le marché du travail. En somme, cette dénaturalisation du concept d'empowerment participe à naturaliser un ordre social fondé sur la division et l'individualisation, au détriment d'une solidarité collective qui permettrait de remettre en question l'organisation du travail.

Le détournement du sens derrière le terme d'empowerment se révèle être une des manifestations des effets d'une rhétorique managériale largement endossée par les gestionnaires et les écoles où ils sont formés. Dans la section suivante, nous présentons les grandes lignes des contours théoriques de la rhétorique managériale, en tant que dispositif de légitimation du pouvoir.

2.2.3 La rhétorique managériale en tant que dispositif de légitimation du pouvoir

Le monde des entreprises étant particulièrement défini par les discours sous diverse formes (Boje, 1995 ; Boje *et al.*, 2004 ; Mumby, 1987), il nous apparaît pertinent de présenter les contours théoriques de la rhétorique managériale, notamment à travers ses aspects idéologiques. Le fait de s'intéresser aux implications de la rhétorique offre l'opportunité de questionner le sens des termes employés, de débusquer les détournements de sens en arrière des éventuelles ambiguïtés du langage, comme c'est le cas pour le concept d'empowerment.

Pour Palpacuer et Seignour (2012), la rhétorique des discours produits par et sur le management est fondée sur un double mode de légitimation. Le premier met de l'avant « les vertus du marché et de la concurrence, garants d'une gestion saine, et porteurs d'un potentiel d'émancipation fondé sur la liberté et la créativité individuelle » (Palpacuer et Seignour, 2012 : 153). Le deuxième mode de légitimation de la rhétorique managériale est fondé sur les notions plus consensuelles de responsabilité sociale autour de la participation et de l'adhésion des travailleurs, sans pour autant remettre en cause les principes fondateurs de l'économie de marché (Maurel *et al.*, 2009). Pour ces deux modes de légitimation, « la communication est primordiale en tant que vecteur de diffusion d'une idéologie qui légitime les réformes à l'œuvre et vise à emporter l'adhésion des acteurs » (Palpacuer et Seignour, 2012 : 153). En ce sens, les outils et dispositifs de communication interne s'inscrivent dans une communication informative et performative pour diffuser la doxa managériale (Ariès, 2002).

La rhétorique managériale se veut pragmatique, objective et rationnelle. Cette apparente neutralité dissimule toutefois la question du pouvoir. « Il s'agit de présenter un langage pragmatique apparemment

neutre sur le plan des valeurs, qui valorise la canalisation de l'énergie psychique et des capacités réflexives sur la production » (De Gaulejac et Hanique, 2015 : 181). En participant à l'intériorisation des valeurs du libéralisme et de la culture entrepreneuriale, le discours managérial neutralise toute critique et toute remise en question du système de pouvoir. En ce sens, l'autonomie des salariés est valorisée pour autant qu'elle serve les objectifs fixés. Ce phénomène n'est pas sans conséquence en termes de santé mentale au travail puisqu'en prônant un discours volontariste sur la responsabilité individuelle et la valorisation de l'autonomie, ces discours conduisent à faire prendre en charge par le travailleur les conflits générés par l'organisation du travail.

L'idéologie managériale qui se présente comme neutre tout en naturalisant une vision utilitariste de l'humain est à rapprocher de l'émergence des contradictions organisationnelles qui semblent faire cohabiter des dynamiques paradoxales. La mise en lumière des ressorts de cette rhétorique managériale, notamment le masquage des enjeux de pouvoir nous apparaît également utile pour comprendre les difficultés à reconnaître et nommer clairement les enjeux qui posent « problème » dans l'organisation du travail. Par ailleurs, l'intériorisation des valeurs prônant l'individualisation, l'autonomie et la responsabilité semble renforcée par l'engouement pour les formes déterritorialisées du travail qui tendent à déstructurer les collectifs de travail. Ces phénomènes constituent des éléments supplémentaires à considérer dans l'étude du pouvoir d'agir au travail.

Les travaux de Mumby (1987 ; 1988 ; 1991 ; 1997) amènent un éclairage intéressant dans le domaine de l'approche critique interprétative des organisations pour examiner les relations entre pouvoir, idéologie et narration organisationnelle. Ils permettent de mettre l'accent sur la façon dont les récits organisationnels agissent en tant que dispositif de légitimation du pouvoir dans les organisations. Autrement dit, en fournissant des éléments sur le processus d'organisation, les récits ont le potentiel de légitimer des visions dominantes de la réalité organisationnelle. La rhétorique organisationnelle ne doit pas être appréhendée uniquement comme le produit de certaines structures de pouvoir, mais également comme participant à produire, maintenir et reproduire ces structures de pouvoir.

Mumby établit un lien important entre idéologie et narration, cette dernière étant perçue comme une pratique sociale matérielle par laquelle les courants de pensée idéologiques sont produits, maintenus et reproduits. En ce sens, examiner la structure narrative d'un point de vue idéologique, c'est regarder

« comment les structures de significations sont mobilisées pour légitimer les intérêts spécifiques des groupes hégémoniques » (Giddens, 1979 cité par Mumby, 1987 : 118) [notre traduction].

Pour Giddens (1979), l'idéologie revêt trois fonctions principales :

1. La représentation d'intérêts spécifiques comme étant universels : dans une organisation, le groupe dominant est celui qui réussit à structurer les courants de pensée pour la totalité de l'organisation à partir de son propre cadre paradigmatique.
2. Le déni ou la transmutation des contradictions : les contradictions fondamentales du système sont présentées à un niveau superficiel en tant que simple conflit social.
3. La naturalisation du présent à travers la réification : les relations sociales et les courants de pensée idéologiques en viennent à être perçus comme « objectifs » et indépendants de ceux qui les ont créés.

À ces trois fonctions principales présentées par Giddens, Mumby en ajoute une quatrième :

4. L'idéologie comme moyen de contrôle : à travers le concept d'« hégémonie » explicité par Gramsci (1971) et par le biais de l'analyse qu'en fait Mouffe (1981), Mumby souligne la nature souvent mal comprise de cette notion. Perçue comme la domination idéologique d'une classe sur une autre, l'hégémonie impliquerait plutôt l'habileté d'une classe à articuler les intérêts d'autres groupes sociaux aux siens. En ce sens, l'hégémonie idéologique ferait référence à une auto-identification aux courants de pensée hégémoniques et impliquerait un consentement actif plutôt qu'une acceptation passive de courants de pensée préexistants. Cette nuance apportée par Mumby vise à établir une distinction entre cette dernière fonction de l'idéologie et la première, présentée par Giddens (1979).

En somme, idéologie et pouvoir sont inextricablement liés dans la mesure où l'idéologie articule la réalité sociale en fonction des intérêts des groupes sociaux dominants. Appliquée au contexte organisationnel, l'idéologie vient supporter les intérêts dominants en reproduisant continuellement la structure des pratiques sociales servant le mieux ces mêmes intérêts. Ce faisant, pouvoir et idéologie ne sont pas des phénomènes purement structurels, séparés de l'interaction entre les acteurs sociaux ; ils sont à la fois le medium et le produit de cette interaction.

Dans ce contexte, le concept de « récit organisationnel » développé par Mumby offre un éclairage précieux pour étudier la rhétorique de Uber. Selon Mumby, les récits organisationnels, qui répondent aux quatre fonctions idéologiques présentées précédemment, sont l'un des moyens par lesquels la structure du pouvoir d'une organisation est produite et reproduite. Non seulement les récits informent les travailleurs Uber des valeurs, pratiques et traditions de l'entreprise, mais ils contribuent aussi à constituer leur conscience organisationnelle. En ce sens, les récits ne peuvent pas être dissociés d'un courant de pensée idéologique et des relations de pouvoir dans lesquelles ils sont structurés. Ainsi, appliquées au cas Uber, les théories de Mumby peuvent aider à comprendre comment l'entreprise utilise des récits organisationnels pour légitimer son modèle d'affaires basé sur le marché libre, la concurrence, l'autonomie des travailleurs et la responsabilité individuelle. Ces récits ont une fonction performative en ce sens qu'ils façonnent la perception de la réalité organisationnelle par les chauffeurs et livreurs, favorisant l'internalisation des valeurs prônées par Uber et participant de ce fait à neutraliser toute critique potentielle du système en place. En outre, ils contribuent à masquer les contradictions et les tensions inhérentes à l'organisation du travail sur la plateforme, tout en perpétuant les structures de pouvoir existantes.

2.2.4 L'organisation paradoxante

Comme nous l'avons abordé dans la section précédente à partir du concept de « récit organisationnel », la rhétorique managériale peut agir comme dispositif de légitimation du pouvoir en favorisant l'internalisation des valeurs prônées par l'entreprise. Dans ce contexte, les concepts de paradoxe et d'organisation paradoxante permettent d'éclairer les dynamiques à l'œuvre derrière ces phénomènes de neutralisation critique et de perpétuation du pouvoir, ainsi que les conséquences pour les individus évoluant dans de tels environnements.

Dans le champ de la gestion, une large littérature s'est penchée sur les concepts de paradoxe, contradiction, dilemme et autres tensions (Astley et Van de Ven, 1983 ; Ford et Ford, 1994 ; Poole et Van de Ven, 1989 ; Quinn et Cameron, 1988). Dans leur revue de littérature sur le management des tensions en organisation, Guedri et ses collègues (2014) rapportent les distinctions établies entre ces différentes notions. À propos de la notion de contradiction, Ford et Ford (1994) associent ce phénomène à des dynamiques et des principes opposés coexistants alors même que chacun d'eux a un effet opposé. De manière générale, les contradictions renvoient à un ensemble de ruptures et d'incohérences parmi ou entre différents arrangements sociaux (Seo et Creed, 2002). Concernant les paradoxes, Lewis (2000 : 760)

[notre traduction] les définit comme « des éléments contradictoires mais liés entre eux - des éléments qui semblent logiques pris isolément mais qui sont absurdes et irrationnels lorsqu'ils apparaissent simultanément. » Autrement dit, le paradoxe renvoie à une situation dans laquelle la contradiction ne peut pas être résolue par le choix d'une option plutôt qu'une autre, ces solutions se rejetant l'une l'autre et conduisant à un raisonnement circulaire sans fin (Perret et Josserand, 2003). Alors que le dilemme implique un choix, le paradoxe est spécifiquement caractérisé par une impossibilité de choix (Lüscher et Lewis, 2008), ce qui est particulièrement marqué dans le cas des injonctions paradoxales. On peut définir ces injonctions comme des prescriptions contenant en elles-mêmes des contradictions, ce qui met le destinataire dans une position où il ne peut répondre de manière adéquate (Giordano, 2003).

Pour ce qui est des tensions, Das et Teng (2000) les associent comme la conséquence à la fois des contradictions et des tentatives de résolution de ces contradictions alors que pour Cameron (1986), l'existence de tensions entre forces opposées et simultanées est la condition *sine qua non* pour éviter la surenchère, l'escalade et l'autorenforcement de l'une des forces contradictoires jusqu'à l'extrême. Comme le font remarquer Guedri et ses collègues (2014), les contradictions dans les organisations engendrent dans certains cas des paradoxes, mais dans tous les cas des tensions qui peuvent à leur tour éviter aux organisations de disparaître.

À l'image de ce qui ressort de la littérature en sciences des organisations, Arnoud et ses collègues (2018) font remarquer que l'existence de dilemmes, et donc de prescriptions parfois contradictoires, n'est pas nécessairement le signe d'une organisation défectueuse ou pathologique. Elle témoigne plutôt de la complexité inhérente aux organisations. Toutefois, lorsque l'organisation refuse de reconnaître le dilemme, ce dernier se transforme en paradoxe. Sur ce point, la littérature a largement démontré les effets néfastes des paradoxes sur le travail et la santé des individus.

La question essentielle est donc de déterminer si, et comment, les paradoxes sont identifiés, reconnus et gérés. En étant caractérisé par une situation qui n'offre pas d'issue favorable, le paradoxe s'apparente à une pathologie organisationnelle, bien décrite par le concept d'« organisation paradoxante » (Aubert et De Gaulejac, 1991 ; De Gaulejac et Hanique, 2015 ; Grosjean et Ribert-Van de Weerd, 2005). L'intérêt de ce concept réside dans son attention portée aux "effets" des paradoxes sur le travail. Dans ces organisations, le paradoxe devient une source d'inconfort et de souffrance, pouvant même mener à une paralysie de l'action (De Gaulejac, 2011 ; De Gaulejac et Hanique, 2015). Arnoud et ses collègues (2018)

identifient deux types de situations pathologiques se rapportant au concept d'organisation paradoxante : l'une où les prescriptions organisationnelles sont contradictoires entre elles et non discutées, l'autre où ces prescriptions sont en contradiction avec les désirs et objectifs du travailleur ou du groupe. Dans les deux cas, le travailleur est mis dans une position où il doit faire un choix. Quel que soit le choix fait, il est alors en infraction, soit avec l'organisation, soit avec lui-même.

Pour De Gaulejac et Hanique (2015), les organisations paradoxantes s'inscrivent dans un contexte marqué par une abstraction du pouvoir qui semble insaisissable et relayé par des normes, outils de contrôle et indicateurs de mesure. Les auteurs soulignent ainsi que si le pouvoir est moins visible, il n'est pas pour autant absent, mais plutôt intouchable et systématique.

Les systèmes paradoxants ont pour nature d'ouvrir des possibles, mais de les canaliser au service de l'organisation. Dès lors, les travailleurs peuvent bénéficier d'une certaine liberté, réelle mais contrainte. De Gaulejac et Hanique évoquent une « liberté sous contrainte », une « autonomie dirigée » ou encore « une hétéronomie qui se donne l'apparence de l'absence de directives » (2015 : 77). Selon eux, la contradiction capital/travail n'a pas disparu, mais elle a été neutralisée et intériorisée par les travailleurs grâce à une rhétorique managériale qui mobilise la subjectivité du travailleur au service des objectifs fixés, valorise l'intériorisation des valeurs de la culture entrepreneuriale, et neutralise toute critique et remise en question du système de pouvoir. L'organisation paradoxante conduirait ainsi à une intériorisation et une normalisation des contradictions.

Cette intériorisation des paradoxes n'est pas sans conséquences. Elle génère un clivage au sein de la personnalité du travailleur, entre un "moi organisationnel" qui s'adapte aux exigences de l'organisation et un "moi personnel" qui exprime les aspirations individuelles et authentiques de l'individu. Ce clivage peut engendrer des tensions et une dissonance cognitive qui peut conduire à l'épuisement professionnel, à la dépression et à d'autres problèmes de santé mentale. La résistance active et consciente à cette contradiction est psychologiquement coûteuse, souvent au détriment de la santé mentale du travailleur. L'une des réactions défensives est le déni, qui consiste à nier la réalité et à entretenir l'illusion que le fonctionnement du système est parfaitement acceptable et rationnel. Une autre réaction possible à la saturation mentale et à la perception d'impuissance dans des environnements de travail paradoxants est l'hyperactivité et le refuge dans la prescription. Cette mobilité constante peut souvent être un dérivatif pour canaliser l'anxiété.

Face à ces défis, la métacommunication, ou le fait de communiquer sur le paradoxe lui-même, est un moyen de ne pas se laisser enfermer dans le paradoxe (De Gaulejac et Hanique, 2015). Ce processus peut aider à libérer les tensions et à prendre conscience des doubles contraintes auxquelles l'individu est confronté. Comme le font remarquer Arnoud et ses collègues (2018), cela nécessite l'instauration d'espaces dédiés à la gestion de ces paradoxes. Par les régulations individuelles et collectives qu'ils permettent, l'existence et la fréquence de tels espaces peuvent prévenir la mutation des contradictions en paradoxes, et ainsi limiter les effets néfastes sur les individus, les équipes et le travail. Cela appelle à un investissement des gestionnaires dans la sphère du travail pour établir ces espaces destinés à gérer les tensions et contradictions.

Comme le soulignent Arnoud et ses collègues (2018), ces organisations sont des terrains d'exploration particulièrement fertiles du paradoxe puisqu'elles le maintiennent, rendant ses effets d'autant plus visibles. À ce titre, l'organisation du travail de Uber constitue un exemple concret des tensions et paradoxes inhérents au travail dans l'économie de plateforme. Ces concepts de paradoxe et d'organisation paradoxante apparaissent utiles pour comprendre comment de telles organisations participent à instrumentaliser la subjectivité des travailleurs en promouvant une culture de la liberté et de l'autonomie tout en exerçant un contrôle invisible mais omniprésent.

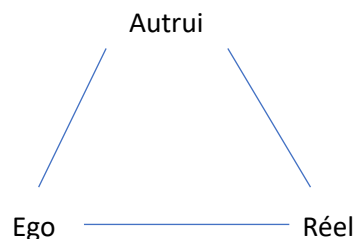
2.3 Travail, communication et santé

Dans cette section, nous présentons les théories nous permettant d'appréhender plus spécifiquement les enjeux relationnels du travail, et notamment le rôle joué par les relations et le soutien social en regard de la santé au travail. Dans un premier temps, nous montrons en quoi le travail constitue une activité fondamentalement relationnelle, produit de relations étroites entre le travailleur, le « réel » du travail et autrui. Dans un deuxième temps, nous présentons le modèle effort-récompense de Siegrist permettant d'appréhender comment la perception par les travailleurs d'un décalage entre les efforts fournis et les récompenses obtenues peut induire des risques pour leur santé. Dans la troisième section, nous présentons certains des concepts fondamentaux développés par Goffman pour comprendre de quelles façons les individus agissent pour conserver une cohérence entre leurs actes et leurs représentations de la réalité.

2.3.1 Le travail comme relation intime entre soi, le monde et les autres

Cette section est l'occasion de présenter brièvement en quoi notre posture s'inscrit dans un paradigme interactionniste, qui s'appuie sur une vision d'un sujet au travail qui agit et se construit dans l'interaction.

Cette ontologie relationnelle du sujet au travail s'inscrit dans un rapport triadique de l'activité : sujet/objet/autrui. Une formalisation de cette triade a été proposée par Sigaut (1990) avant d'être reprise par Dejours (1995).



Ego renvoie au sujet, tandis qu'autrui peut référer à un collectif, qu'il soit dans le cadre du travail ou en dehors, à une communauté d'appartenance comme un corps de métier ou un groupe professionnel, ou encore à soi-même intervenant comme un autre¹⁷. Pour finir avec le troisième pôle de cette triade, le réel est défini par Dejours (1995) comme ce qui « se fait connaître au sujet par sa résistance à son savoir-faire, ses connaissances, sa science ». Le réel renvoie aux objets de l'activité qui désigne tout autant des objets matériels tels que les outils et les équipements que la tâche elle-même, qui dépasse les prescriptions, jamais parfaitement en adéquation avec la réalité quotidienne, cette dernière se caractérisant par des imprévus non maîtrisables. La relation entre l'ego et le réel en est une de réciprocité. D'une part, la relation qui va de l'ego au réel renvoie à la production d'objets matériels ou de services, renvoyant à l'usage des

¹⁷ Ce dernier point n'est pas anodin, en particulier dans le cadre de notre recherche dont les résultats révèlent globalement de faibles liens sociaux au travail ; à cet égard, il convient de rappeler que l'on est en permanence un objet pour soi-même. Les travaux de Ricoeur, notamment son ouvrage *Soi-même comme un autre* (1990), apportent un éclairage particulièrement intéressant pour comprendre ce rapport social avec soi-même. Cette reconnaissance de soi-même par rapport à soi-même continue néanmoins de s'inscrire dans une relation triadique à l'activité puis qu'elle porte toujours sur un objet, s'exprimant en lien avec quelque chose.

techniques au sens large, tandis que la relation allant du réel à l'ego correspond à l'expérience constitutive du sujet confronté à la résistance que lui opposent les objets du monde extérieur.

Dans cette relation entre ces trois pôles, cette triade implique aussi que « si le travail est confrontation d'un sujet aux objets du monde réel à transformer, il n'est pas pour autant une pratique solipsiste » (Jobert, 2014 : 89). En effet, cette mise en relation signifie que le travail implique toujours la présence d'autrui, inscrit dans un tissu d'interactions. À ce titre, Léontiev rappelait déjà en 1956 que « l'homme n'est jamais seul en face du monde d'objets qui l'environne. Le trait-d'union de ses rapports avec les choses ce sont ses relations avec les hommes » (Léontiev, 1956 : 91). Dans la lignée de Léontiev, de nombreux chercheurs en ergonomie ont d'ailleurs appuyé leurs travaux sur la prémisse de base que le travail n'est pas qu'une activité sujet/objet, mais aussi une activité intrinsèquement collective (Caroly et Barcellini, 2013 ; Caroly, 2010). En psychodynamique du travail, la relation entre l'individu (l'ego) et les autres joue un rôle dans la façon dont l'individu interagit avec le réel. Lorsqu'un individu rencontre un obstacle ou une résistance dans le réel, qui défie ses compétences ou ses outils, il essaiera de la surmonter en inventant une solution. Cependant, pour confirmer l'efficacité de cette solution, l'individu ressentira le besoin de la faire valider par d'autres. Ces derniers, grâce à leur expérience commune du réel, seront en mesure d'en reconnaître le bien-fondé ou non. Au-delà de l'intégration du sujet au sein d'un groupe avec lequel il se sent lié et auquel il s'identifie, la validation par les autres de ses compétences et des efforts qu'il a déployés offre également une chance de transformer la souffrance née de l'échec en plaisir, facilitant l'épanouissement personnel. Ce processus transforme la simple reconnaissance de ses actions en une reconnaissance de son identité et de son existence.

Toutefois, certains environnements de travail, comme c'est le cas pour Uber, sont marqués par l'absence de structures sociales. De cette absence découlent de nombreux risques pour la santé au travail et pour la santé en général, face auxquels le modèle de déséquilibre effort-récompense de Siegrist apporte des clés de compréhension.

2.3.2 Le modèle de Siegrist : appréhender le déséquilibre efforts-récompenses

Le modèle élaboré par Siegrist en 1996 s'inscrit dans la continuité de travaux épidémiologiques mettant en lumière les facteurs organisationnels potentiellement générateurs de stress, d'épuisement psychologique ou de pathologies somatiques. Siegrist postule que la réciprocité des échanges entre individus constitue la pierre angulaire des interactions interpersonnelles. Il soutient que les efforts

déployés par l'individu dans son environnement de travail participent à une forme de contrat de réciprocité sociale, au sein duquel il reçoit une récompense sous diverses formes telles que la rémunération, l'estime, la progression de carrière et la sécurité d'emploi. Si cette réciprocité est bafouée, l'individu peut éprouver du stress. Dans le contexte organisationnel, ce défaut de réciprocité, lorsque l'individu a la conviction de fournir plus d'effort qu'il ne reçoit de récompense, suscite des sentiments négatifs. Inversement, le fait que l'effort soit récompensé (sous diverses formes) suscite le bien-être (Siegrist, 2002).

Ainsi, le modèle de Siegrist s'intéresse au déséquilibre entre les efforts du salarié et les récompenses procurées par l'environnement de travail, déséquilibre qui pourrait être à l'origine de conséquences tant psychologiques que somatiques. Le modèle de Siegrist est ainsi reconnu sous le nom de « déséquilibre entre efforts et récompenses » ou « Effort-Reward Imbalance » (Siegrist, 1996 ; Siegrist *et al.*, 2004).

Ce modèle considère trois dimensions : (1) l'effort, subdivisé en deux catégories, extrinsèques et intrinsèques. Les premiers englobent l'ensemble des contraintes professionnelles, telles que le temps, les interruptions, les responsabilités, la charge physique et une exigence croissante du travail. Les efforts intrinsèques, quant à eux, sont liés à la personnalité du travailleur, notamment ses attitudes et motivations qui influencent son engagement au travail ; (2) la récompense, qu'il s'agisse d'une gratification financière (salaire), d'estime de soi, de perspective de carrière ou de sécurité d'emploi (Siegrist, 1996 ; Siegrist, 2012) ; et (3) le surinvestissement perçu comme un effort intrinsèque de l'individu.

Le nœud du modèle est le déséquilibre potentiel entre l'effort et la récompense, entraînant des risques pour la santé, notamment cardiovasculaire. Ces risques seraient exacerbés lorsqu'un surinvestissement de l'individu s'ajoute. Toutefois, cette relation est modulée par les efforts intrinsèques. Par conséquent, un travailleur particulièrement motivé et engagé envers son organisation peut ne pas percevoir négativement le déséquilibre entre de grands efforts et de faibles récompenses. Les efforts intrinsèques peuvent ainsi conduire à des situations où, pour satisfaire son besoin de reconnaissance, le travailleur néglige sa vie familiale. Le modèle de Siegrist permet dès lors d'éclairer des situations de surinvestissement.

Le travailleur peut endurer un déséquilibre (excès d'efforts par rapport à une modique récompense) dans les situations suivantes (Siegrist *et al.*, 2004) : (1) lorsque le contrat psychologique de travail est imprécis et que le salarié ne dispose d'aucune autre option professionnelle. Par exemple, dans un environnement

où la rareté de l'emploi prédomine, le travailleur "tolère" le déséquilibre, n'ayant pas de perspective plus avantageuse ; (2) il acquiesce au déséquilibre pour des motifs stratégiques, percevant ses efforts actuels comme un investissement qui lui procurera des bénéfices ultérieurs. Ainsi, le salarié peut "accepter" provisoirement un poste marqué par une forme de pénibilité qui constituera un tremplin pour sa carrière ; et (3) le salarié peut également « tolérer » le déséquilibre en raison de distorsions cognitives : il surestime les exigences de l'environnement de travail, tout comme il surestime ses capacités et ses ressources pour accomplir les tâches. Ces individus présentent une propension motivationnelle et cognitive à surinvestir dans le travail.

Ainsi, d'après ce modèle, trois situations seraient potentiellement préjudiciables pour la santé du travailleur : lorsque le travailleur délivre des efforts dépassant les récompenses qu'il reçoit ; lorsque le travailleur se surinvestit dans son travail : et lorsqu'il s'engage dans un surplus d'efforts par rapport aux récompenses qu'il obtient et se surinvestit simultanément dans son travail.

De nombreuses études ont été menées à partir de ce modèle théorique. Les recherches démontrent que le déséquilibre entre efforts et récompenses contribue à l'accroissement des risques de maladies cardiovasculaires (Baché *et al.*, 2012) et de détresse psychologique (Shimazu & Jonge, 2009). De plus, les individus montrant des signes de surinvestissement ont un risque élevé d'épuisement professionnel (Feldt *et al.*, 2013).

En mettant l'accent sur le déséquilibre entre les efforts consentis et les récompenses obtenues, le modèle de Siegrist apparaît comme un outil d'analyse approprié pour étudier les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber. La notion dynamique et fluctuante de l'équilibre entre efforts et récompenses permet en effet de prendre en compte les variations dans les expériences des différents profils de chauffeurs et livreurs. En insistant sur l'importance de la reconnaissance par autrui des efforts fournis pour le bien-être psychologique et physique de l'individu, le modèle de Siegrist s'inscrit également dans une perspective interactionniste. En effet, le modèle nourrit l'idée selon laquelle les comportements, les attitudes et les performances au travail sont fortement influencés par la façon dont l'individu perçoit son environnement de travail et interprète les actions d'autrui.

Si la subjectivité du travailleur apparaît centrale dans la perception d'un déséquilibre entre efforts et récompenses, elle peut aussi être entravée par les atteintes faites au sens *du* et *au* travail.

2.3.3 Le sens *du* et *au* travail

Le sens *du* travail se rapporte aux qualités intrinsèques du travail, aux tâches ou aux activités qui caractérisent un rôle ou une fonction, tandis que le sens *au* travail relève du milieu dans lequel il s'accomplit, des relations qu'une personne entretient avec ses supérieurs, ses collaborateurs, ses collègues et la clientèle (Morin, 2006 ; Pratt et Ashforth, 2003). À ces distinctions, Pratt et Ashforth (2003) ajoutent la notion d'identité, avançant l'idée qu'elle est intimement liée au sens qu'une personne attribue à son travail et à son milieu de travail. Ce faisant, le travail et le milieu de travail ont du sens pour une personne lorsque celle-ci perçoit une correspondance et des affinités entre son identité, son travail et son milieu de travail. En découle alors une « expérience empreinte de cohérence ». En ce sens, comme le rappellent De Gaulejac et Hanique (2015), le bien-être psychologique au travail exige non seulement la cohérence d'un « sens pour soi », qui corresponde à la fois à ce que je suis et à ce que le monde permet de vivre, mais aussi à la possible identification à un « sens commun », comme espace dans lequel se tisse le lien social. La subjectivité au travail est donc loin de se réduire à des dimensions psychologiques individuelles et se révèle au contraire socialement construite.

Lorsqu'une organisation du travail met à mal à la fois le sens *du* travail et le sens *au* travail, que les travailleurs ne peuvent mettre en dialogue les conflits qui surgissent dans leur activité quotidienne, et qu'ils ne peuvent exprimer les contradictions qui les empêchent de « bien » travailler, ces dernières s'exacerbent et se transforment alors en paradoxes. Dans le cas de Uber, alors que les travailleurs font face à un décalage entre le discours de la plateforme et le réel du travail, à la répétitivité des tâches distribuées par un système robotisé dont la programmation algorithmique s'avère opaque et arbitraire et à un milieu de travail qui ne permet ni coopération ni dialogue avec les collègues, comment les chauffeurs et livreurs font-ils pour tenter de maintenir malgré tout un sens au travail ?

Ces trois premières sections portant sur les liens entre travail, communication et santé nous amènent maintenant à nous intéresser aux théories de Goffman, qui peuvent nous aider à appréhender plus finement les enjeux des rapports à autrui.

2.3.4 Négocier son rapport à l'autre et à soi-même : les apports de Goffman

L'approche théorique de Goffman – que plusieurs critiques de son œuvre inscrivent au moins partiellement dans le courant de l'interactionnisme symbolique – postule que c'est au sein même des interactions que se construit l'ordre social. Partant du principe que le sujet et la structure sont à

appréhender non comme des pôles distincts, mais intrinsèquement liés au cœur de la relation, Goffman laisse à la marge les préoccupations classiques de la sociologie qui cherchent à départager les influences respectives des structures sociales et des acteurs individuels dans l'étude des faits sociaux. Pour lui, les structures et les acteurs se situent plutôt au cœur d'une relation cognitive, moteur d'un processus simultané de subjectivation et de socialisation. Cette relation n'est pas perçue comme la synthèse de deux unités préexistantes, mais comme l'élément générateur des unités en relation. Sous cet angle, l'interaction constitue pour Goffman la donnée première, l'unité analytique primordiale. Il la définit comme « l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres » (1973 : 23). Au sein de cette interaction, contrainte et liberté sont à comprendre ensemble, comme les deux pôles d'un même lien où les dynamiques fluctuent.

En somme, pour Goffman, les rites se déployant dans les interactions ne sont en rien des routines dénuées de sens, elles représentent plutôt des formes symboliques au sein desquelles les relations sociales prennent naissance et sens (Lardellier, 2021). En cela, les concepts légués par Goffman dépassent l'analyse au niveau de l'interaction, et interrogent plus largement l'agencement du social. À partir de préoccupations centrées sur les rapports « ordinaires », ses théories partent du principe que c'est là que la société se produit et se reproduit, que l'ordre social se perpétue (Lardellier, 2021). Or, cette « architecture du social » est bousculée par l'organisation du travail sur les plateformes numériques. Que l'on pense aux relations avec les clients qui sont fortement contraintes par la notation, ou à celles avec les « collègues » de travail qui sont entravées par l'absence de lieu de rassemblement en plus d'être marquées par une forte compétition, les rites d'interactions sont remis en question, restreints voire empêchés par l'organisation du travail de Uber. En outre, la disparition de la présence physique dans ces contextes de travail délocalisés et plateformisés pose un défi théorique et pratique dans l'étude des interactions.

2.3.4.1 Le regard de l'autre et le jeu des apparences

Sur le plan des interactions, l'autre et particulièrement son regard ont une importance primordiale. En effet, dès lors qu'un individu est exposé au regard d'un autre, sa visibilité appelle inévitablement une interprétation sur ce qu'il est et sur ses intentions. Interprétations à partir de laquelle l'autre va lui-même ajuster son comportement. C'est sur cet ensemble d'indices, de signes, d'informations – que les individus

livrent la plupart du temps de façon non consciente ou involontaire – que s’organise l’interaction et que se met en place un ordre social sur le plan de chacune des situations.

Cette contrainte des apparences appelle dès lors une « maîtrise des impressions », que Goffman définit comme les « techniques employées pour sauvegarder l’impression produite par un acteur » (1973 : 22). Dans la première partie de son ouvrage « La mise en scène de la vie quotidienne », intitulée « La présentation de soi », paru en 1973, Goffman articule ce principe à partir de la métaphore théâtrale, les interactions étant alors appréhendées comme des « mises en scène » de soi. Suivant cette métaphore, le jeu des acteurs prend place dans un « décor », ces derniers livrant leur prestation en jouant un rôle – qui sera ajusté suivant le contexte et le public présent – portant alors tel ou tel « masque » jugé adéquat en fonction de la situation spécifique. Tenir son rôle en concordance avec les normes sociales partagées revient à faire bonne figure et à se préserver du danger en répondant aux impératifs d’une apparence sociale normale.

Dans cette situation de co-présence, l’impression donnée aux autres interactants se transmet à travers ce que Goffman qualifie le rituel, à savoir des comportements, une gestuelle, des intonations, un débit, des mimiques, qui sont autant d’éléments qui transmettent une information. Cette image, pour qu’elle soit sensée et cohérente plutôt que décousue et indéchiffrable, doit obéir à des règles, autrement dit une syntaxe. Cette tâche de mise en sens de ses comportements et paroles renvoie au « travail de figuration » (*work face*) qui consiste à entretenir une ligne d’action qui soit claire et lisible pour l’autre.

Pour Goffman, le regard de l’autre est essentiel à la performance jouée par l’acteur, pour valider la justesse de son jeu et agir en miroir afin de préserver l’ordre social de l’interaction. Mais ce regard est aussi ce dans quoi se construit l’identité de tout individu. L’identité est pensée comme un processus social qui se construit au fil des interactions et qui n’est pas la simple résultante du rôle joué par l’individu ou de la ligne de conduite qu’il a choisie. Elle dépend également du regard d’autrui sur ce rôle. Par conséquent, toute privation ou perturbation des rituels d’interaction peut avoir des effets désastreux sur l’identité – abordés dans la section suivante. En somme, tout individu est vulnérable dans les interactions, sans pour autant pouvoir s’en passer.

Ces principes apportent un potentiel communicationnel important aux théories de Goffman. En effet, nouer des relations ou entrer en interaction implique toujours de communiquer, même implicitement. Comme le souligne Joseph (1998 : 10), « à côté des entités constitutives de la sociologie que sont le

collectif (groupes, classes, populations) et l'individu (acteurs, agents, sujets) la microsociologie introduit ainsi un objet nouveau, la situation d'interaction ». Or, les études en communication prennent comme objet de base les relations, et plus largement ce qui les produit, les maintient, les pérennise en se concentrant sur les processus relationnels. Goffman « s'intéresse à l'échange plus qu'aux acteurs qui échangent et privilégie les formes non cristallisées pour saisir ce qui se passe entre deux convives ou deux passants » (Joseph, 1998 : 21).

2.3.4.2 La préservation de la face

La maîtrise des impressions engendrées par l'acteur est associée chez Goffman à la notion de « face », concept central tout au long de ses travaux. Il la définit comme « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (Goffman, 1991 : 9). Autrement dit, la face renvoie à l'identité que chaque individu revendique dans une situation donnée, afin de se comporter en conformité aux attentes des autres personnes en présence, ces attentes renvoyant elles-mêmes aux normes sociales associées aux comportements attendus dans telle ou telle situation (Bonicco, 2007). À cet égard, Goffman ne postule pas que ces impératifs moraux sont nécessairement intériorisés par les acteurs ; ce qui compte pour eux, c'est bien plus de donner l'impression qu'ils agissent en conformité avec les multiples standards moraux qui leur sont imposés.

Dans ce contexte, la face assure deux fonctions, obéissant ainsi à une double règle qui conditionne toutes les autres dans l'œuvre de Goffman : éviter de perdre la face (associé à l'amour-propre) et préserver la face d'autrui (associé à la considération). Ces deux règles sont étroitement liées entre elles, puisque l'acteur ne peut établir sa face sans établir celle de l'autre et inversement. Cela demande un niveau d'accord nécessaire à l'interaction, que Goffman nomme un « consensus temporaire » (*working consensus*) ou du moins une apparence de consensus, la situation devenant la scène d'une coopération qui vise à en établir et à en maintenir une définition normale sur laquelle les participants peuvent s'entendre.

Ce faisant, le travail de figuration réalisé par les acteurs les lie à partir de l'ensemble des conventions sociales qu'ils partagent sous forme de croyances et qu'ils mettent en application dans le but de s'entendre – au moins temporairement – sur une définition commune de la situation. Sur le plan individuel, le maintien des impressions vise à parer à tout risque, tout incident susceptible de compromettre la face d'un des interactants.

Néanmoins, des « fausses notes » peuvent survenir, venant créer une rupture dans la définition commune acceptable de la situation. À tout moment, un incident peut venir contredire l'impression de réalité produite ; si l'acteur ne joue pas son rôle adéquatement, ou si son jeu est parsemé d'erreurs – autrement dit d'écarts par rapport aux normes de comportements attendus, sa représentation pourra être considérée comme un échec par le public. En outre, l'acteur ne peut pas être assuré que son public interprètera ses actes, ses paroles ou ses gestes tel qu'il le souhaite. Occasionnellement, certains problèmes d'interprétation peuvent surgir, à cause d'une maladresse de l'acteur ou d'un écart dans la définition commune du contexte, induisant alors une signification autre que celle attendue. Pour retrouver une stabilité dans l'interaction, l'acteur responsable de ce faux pas devra faire acte de réparation, grâce à des excuses par exemple. Le tact employé dans les situations sociales constitue une stratégie de protection pour éviter ces écarts qui constituent des risques à la préservation de la face.

En somme, le maintien de la face des acteurs tient surtout à leur capacité à se conformer à l'ordre social, c'est-à-dire à respecter les conventions sociales partagées. Bien que construite dans l'interaction, la face relève avant tout du social et n'est rien d'autre que « la personnalisation de la société dans un corps et dans une situation » (Bonicco, 2007 : 5). En cela, l'interaction serait une célébration du social. Et dans un double mouvement, l'identité serait le produit mouvant de chaque interaction en face-à-face. Cette idée d'enchevêtrement de l'individu et du social amène Goffman à postuler que le Moi n'est pas constitué de caractéristiques propres et stables ni d'aucune essence qui lui serait préexistante. Le problème n'est donc pas de savoir, pour les participants comme pour l'observateur de la vie sociale, ce qui se cache derrière les masques. Goffman défend plutôt l'idée qu'il faut dépasser le partage entre sincérité et cynisme ; en effet, il n'y a pas de moi profond authentique derrière les différents rôles mis en jeu, mais seulement une compétence sociale, incarnée dans une relation cognitive, qui permet de construire son identité et de partager les attentes des autres.

À cet égard, un contexte marqué par une carence relationnelle en face-à-face est susceptible de faire surgir des risques psychosociaux. Lorsque le monde social, métaphoriquement comparé à un théâtre par Goffman, voit ses interactions se dématérialiser, c'est le mode de construction identitaire qui s'en trouve bouleversé. Dans le monde du travail, la virtualisation des rituels peut également affecter les dynamiques collaboratives et notamment le dialogue social ; à partir des théories goffmaniennes, Pasquier et De Becdelièvre (2022) montrent que lorsque le dialogue social est basé sur la défiance, la communication numérique dans les organisations, contribue à nourrir les antagonismes en appauvrissant les échanges –

à l'exception des relations basées sur des liens forts – et en alimentant un cercle d'incompréhension et d'opacité.

Bien que Goffman ne fournisse pas d'analyse des interactions en ligne, ses théories ayant été élaborées plusieurs dizaines d'années avant la démocratisation d'Internet, de nombreux auteurs mettent en évidence la contribution de Goffman à la compréhension des interactions en ligne (Brownlie & Shaw, 2019 ; Hogan, 2010 ; Walsch, 2022). En outre, la crise provoquée par la pandémie de Covid-19 a également été l'objet de plusieurs recherches prenant comme outil d'analyse les théories de Goffman pour montrer en quoi la numérisation des échanges a bouleversé le monde social, que ce soit sur le plan des interactions quotidiennes (Lardellier, 2021) ou dans le monde du travail qui a massivement basculé en distanciel (Pasquier et De Becdelièvre, 2022).

Nous convoquons les travaux de Goffman pour penser les enjeux relationnels des chauffeurs avec leurs clients. Les concepts de ligne d'action, de rôle, de face et de travail de figuration nous seront utiles pour comprendre notamment le travail de décodage que doivent effectuer les chauffeurs avec chaque nouveau client afin de saisir quelles sont les attentes de ces derniers quant à leur rôle de chauffeur.

2.4 Questions et objectifs de recherche

À la lumière de ces différentes perspectives théoriques, nous interrogeons les façons dont les enjeux de santé se posent dans le contexte du travail sur les plateformes. Tel que nous l'avons annoncé à la fin de la problématique, notre question de recherche générale se formule comme suit : *Comment les enjeux de santé se posent-ils dans les dynamiques relationnelles propres au contexte du travail sur les plateformes comme Uber?*

Nous déclinons cette question générale en trois sous-questions de recherche.

Tableau 2.1 : Question générale, sous-questions de recherche et objectifs

Comment les enjeux de santé se posent-ils dans les dynamiques relationnelles propres au contexte du travail sur les plateformes comme Uber?	
Sous-questions de recherche	Objectifs de recherche
1. Quels sont les profils des chauffeurs et livreurs Uber du Québec, et sur la base de quelles motivations et de quelles trajectoires personnelles et professionnelles se définissent-ils en tant que chauffeur / livreur ?	1. Dresser le profil des chauffeurs et livreurs Uber du Québec à partir de leurs motivations à exercer l'activité et de leurs trajectoires personnelles et professionnelles
2. Quelles sont les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber, en termes de relation avec l'application Uber et en termes de socialisation entre eux ?	2. Documenter les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber du Québec, leurs usages de l'application et leurs pratiques de socialisation en ligne et hors ligne.
3. Que traduisent ces dynamiques relationnelles en termes de pouvoir d'agir individuel et collectif et plus largement, de santé au travail ?	3. Comprendre ce que ces pratiques et usages traduisent en termes de pouvoir d'agir individuel et collectif et plus largement, de santé au travail.

Premièrement, nous interrogeons les profils des chauffeurs et livreurs du Québec : **quels sont les profils des chauffeurs et livreurs du Québec, et sur la base de quelles motivations et de quelles trajectoires personnelles et professionnelles exercent-ils leur activité pour Uber?**

La revue de littérature a fait état de disparités dans le déploiement du modèle Uber selon les territoires et les législations en vigueur, si bien que les connaissances sur les profils et motivations des chauffeurs et livreurs Uber issues d'enquêtes de terrain en Europe ou aux États-Unis ne renseignent que partiellement sur la réalité des profils des travailleurs du Québec. Dès lors, nous cherchons à documenter qui sont les chauffeurs et livreurs Uber du Québec à partir d'une compréhension de leurs motivations et de leurs trajectoires personnelles et professionnelles.

Deuxièmement, nous questionnons les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber dans leur dimension relationnelle : **quelles sont les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber, en termes de relation avec le dispositif technique qu'est l'application Uber, et en termes de socialisation entre eux?**

La revue de littérature entourant le travail sur la plateforme Uber nous a amenée à identifier plusieurs limites à la compréhension actuelle des pratiques de travail des chauffeurs et livreurs du Québec. Considérant ici aussi le fait qu'Uber s'implante dans différents endroits du monde en s'ajustant à la législation en vigueur sur le territoire en question, être chauffeur Uber ne recouvre pas la même réalité en France, aux États-Unis ou au Québec. Les études existantes sur le travail pour Uber, plus nombreuses en France ou aux États-Unis, apportent certains éléments de compréhension du phénomène mais ne nous informent pas de la réalité du travail pour Uber au Québec. Par conséquent, la documentation des pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber du Québec vise à comprendre concrètement ce que signifie travailler pour Uber au Québec. Il s'agit de cerner comment les travailleurs organisent leurs horaires, quelle relation ils entretiennent avec leur principal outil de travail qu'est l'application Uber, quelles sont pour eux les implications du management algorithmique ou encore quelles sont leurs pratiques de socialisation en ligne et hors ligne. Au-delà des discours généraux sur le phénomène, il s'agit de décrire finement les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber du Québec pour obtenir un portrait précis de cette activité en le liant à la fois aux spécificités locales de cet environnement et aux profils types des travailleurs du Québec. En outre, sachant que la rhétorique de la compagnie se base essentiellement sur les principes de flexibilité et d'autonomie, l'idée est de saisir ce que disent ces pratiques du réel pouvoir d'agir individuel des travailleurs Uber.

Troisièmement, nous examinons ce que ces dynamiques relationnelles, tant avec le dispositif technique qu'avec les autres chauffeurs et livreurs, traduisent en termes de pouvoir d'agir collectif, et plus largement de santé au travail : **que traduisent ces dynamiques relationnelles en termes de pouvoir d'agir individuel et collectif et plus largement, de santé au travail?**

La revue de littérature a mis en lumière le fait que le pouvoir d'agir a surtout été théorisé et étudié dans des modes de travail traditionnels. Par conséquent, il existe peu d'études qui permettent de comprendre en quoi le déploiement du pouvoir d'agir diffère dans des contextes fortement numérisés et au sein desquels la dimension collective est déstructurée. En documentant un contexte sociotechnique de travail particulièrement flexible et numérisé, cette recherche vise à saisir concrètement les enjeux que soulève

le travail médié par les algorithmes en termes de pouvoir d’agir individuel et collectif, et à cerner les enjeux de santé qui y sont associés.

CHAPITRE 3

MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre présente les méthodes mobilisées pour répondre à nos questions de recherche. Dans une première section, nous exposons notre posture de recherche générale basée sur l'interprétativisme symbolique et nous justifions le choix de l'étude de cas de la plateforme Uber. Dans une deuxième section, nous présentons les méthodes de collecte et d'analyse des données. Nous revenons d'abord sur les ajustements méthodologiques que nous avons effectués pour faire face aux défis éthiques posés par l'observation située des usages de l'application par les participants¹⁸. Nous présentons ensuite les groupes Facebook qui ont été ciblés pour faire de l'observation en ligne en précisant le type de contenus sélectionnés, à partir de quels critères et dans quel but. Nous abordons ensuite les modes d'échantillonnage et de recrutement des participants, leur profil, ainsi que la structure du guide d'entretien et la façon dont se sont déroulés ces entretiens. Nous présentons les sources documentaires mobilisées et enfin, nous expliquons comment nous avons procédé pour analyser les différents éléments de notre corpus. Dans une troisième et dernière section plus réflexive, nous abordons les considérations éthiques de cette recherche et revenons sur notre posture de chercheuse dans les relations qui se sont établies avec les participants, à partir du prisme des rapports sociaux de genre et de classe sociale¹⁹.

3.1 Étudier un phénomène récent et complexe : l'approche qualitative exploratoire

Comme l'a montré notre problématique, le phénomène à l'étude qu'est l'activité de travail des chauffeurs et livreurs sur la plateforme Uber est récent et comporte de nombreuses zones d'ombre. En outre, l'approche que nous avons choisie pour étudier ce phénomène, à savoir celle de la communication et de la santé au travail, a été relativement peu mobilisée jusqu'ici par les études qui se sont penchées sur le travail de plateforme. Notre cadrage théorique montre également que les approches théoriques existantes pour analyser les enjeux relationnels et leurs effets sur la santé au travail présentent certaines

¹⁸ Considérant que notre échantillon – représentatif du milieu – est constitué d'une écrasante majorité d'hommes, nous avons fait le choix, dans cette thèse, de ne pas féminiser le texte lorsqu'on nous évoque les chauffeurs et livreurs Uber.

¹⁹ Dans ce chapitre, nous avons fait le choix de mobiliser la première personne du singulier dans la section relative aux enjeux éthiques liés à la posture de chercheuse.

lacunes pour appréhender ces enjeux dans des environnements très éloignés des structures traditionnelles du travail. Dans ce contexte, une compréhension fine et riche du phénomène à l'étude demande de se détacher au moins pour un temps de préconceptions théoriques qui, si utiles soit-elles pour l'étude de contextes de travail traditionnels, sont susceptibles de laisser dans l'ombre les particularités et enjeux propres à l'environnement du travail sur les plateformes. Qui plus est, les études portant sur ce phénomène ont jusqu'ici moins pris en compte les points de vue des acteurs eux-mêmes que sont les chauffeurs et livreurs de plateformes. Ce contexte incite à privilégier une approche de type qualitative et exploratoire (Thiétart, 2014). Comme le souligne Groulx (1997 : 58) :

« Par les questions qu'elle soulève, la recherche qualitative introduit un nouveau sens des problèmes ; elle substitue à la recherche des facteurs et des déterminants la compréhension des significations. [...] En montrant la diversité des points de vue, on relativise, du même coup, les points de vue institutionnels et professionnels et on oblige à entendre des points de vue invisibles, censurés ou simplement tus. »

La prise en compte du point de vue des acteurs apparaît d'autant plus essentielle que les discours autour de l'activité de chauffeur et livreur Uber ont été jusqu'ici largement façonnés par le lobbying et les campagnes marketing menées par la compagnie. À cet égard, la recherche qualitative permet la prise en compte des enjeux de pouvoir dans l'étude des problèmes sociaux en se penchant sur la construction des représentations sociales des phénomènes, de même que des processus par lesquels certaines définitions réussissent à s'imposer comme légitimes (Groulx, 1997). Becker (1967) parle à cet effet de « hiérarchie de crédibilité » pour évoquer les rapports de pouvoir qui président à la définition des problèmes et des phénomènes étudiés. Décrire l'activité de chauffeur et de livreur Uber à partir du vécu des acteurs eux-mêmes revient en ce sens à donner une voix aux principaux concernés afin de mettre en lumière la variété de ces expériences, pour la plupart différentes des discours renvoyés par la multinationale, mais également hétérogènes et ne se laissant pas réifier dans une figure-type. Cette prise en compte de la question du pouvoir et du point de vue des acteurs à partir d'un paradigme interprétatif et compréhensif permet en outre de considérer ces derniers dans leur rôle actif, de sujets possédant des ressources, capables d'initiatives et de stratégies.

Derrière la description riche des phénomènes sociaux que permet la recherche qualitative, se dessine également chez de nombreux chercheurs le souhait d'intervenir autrement, à partir d'une prise en compte du caractère construit des problèmes et de la dimension socioculturelle de la réalité des individus.

L'ambition est en somme d'adapter les décisions et politiques sociales à une situation réelle, dans toute sa complexité et avec toutes les contraintes qui la caractérisent (Groulx, 1997).

Dans les sections qui suivent, nous abordons dans un premier temps notre posture épistémologique basée sur l'interprétativisme symbolique avant de présenter dans un deuxième temps les assises méthodologiques de notre démarche inductive. Dans un troisième et dernier temps, nous abordons le choix de l'étude de cas de la plateforme Uber.

3.1.1 Un paradigme compréhensif : l'interactionnisme symbolique

L'interactionnisme symbolique s'inscrit dans le paradigme des approches compréhensives qui met l'accent sur la connaissance de la perspective des acteurs. La posture interactionniste part du principe que le monde social ne serait pas donné, comme le postule le positivisme, mais socialement construit par les acteurs sociaux : « les humains vivent dans un environnement tant symbolique que physique, et agissent en réponse tant aux symboles qu'aux stimuli physiques » (Jacob, 1987 cité dans Tesch, 1990 : 23) [notre traduction]. La construction du sens de nos actions se forgerait donc à travers nos échanges, basés sur la signification des symboles qu'ils mettent en œuvre et reposant sur des valeurs, des normes et croyances partagées par les membres de la société. Chaque phénomène comporte ainsi une dimension symbolique inhérente au fonctionnement social. En ce sens, les approches interactionnistes parlent d'« efficacité symbolique » pour souligner le fait que la réalité est définie comme celle à laquelle on croit (Laperrière, 1997).

S'inspirant de Mead (1934), Blumer (1969) énonce trois principes de l'interactionnisme symbolique : (1) les acteurs sociaux se comportent à l'égard des choses selon les significations qu'ils accordent à celles-ci. C'est pourquoi la compréhension des manières d'agir ou de penser des acteurs requiert d'appréhender avant tout le sens qu'ils donnent à leur réalité. (2) Les « ensembles de significations » sont la résultante des interactions sociales, d'où la notion d'« interactionnisme symbolique » ; c'est au travers des relations avec les autres, que ces relations soient individuelles ou collectives, que les acteurs découvrent, négocient et produisent le sens qu'ils donnent à leurs actions. (3) Les significations se modifient et se construisent via des processus d'interprétation mis en œuvre dans les situations réelles. Ce faisant, ces significations sont amenées à se modifier en cours d'action.

Poupart (2011) résume la tâche des interactionnistes à la double visée de « rendre compte » et de « tenir compte » de la perspective des acteurs sociaux dans l'appréhension des réalités sociales. Il décline l'application de ce double principe en quatre éléments :

(1) *Rendre compte avec subtilité et profondeur des expériences et des perspectives des acteurs.* Il s'agit en premier lieu de décrire, de façon nuancée et détaillée, les expériences et les points de vue des acteurs. Cette tâche peut paraître facile à première vue, mais nécessite une connaissance fine de l'univers des acteurs et une immersion suffisamment longue sur le terrain pour bien cerner la multiplicité et la richesse de leurs expériences et de leurs points de vue.

(2) *Rendre compte de ce qui influence les expériences et les perspectives des acteurs.* Puisque les expériences et les points de vue des acteurs sont étroitement reliés aux groupes et institutions auxquels ces mêmes acteurs sont rattachés et participent, il est essentiel de resituer leurs expériences dans le contexte organisationnel et social dans lesquelles elles s'insèrent si l'on souhaite comprendre leur univers.

(3) *Tenir compte du sens que les acteurs donnent à leur réalité et des conditions de leurs pratiques.* Pour comprendre les conduites sociales, il est indispensable de prendre en compte le sens et les significations que les acteurs donnent à leur réalité, autrement dit leur définition de la réalité, qui n'ont pas besoin de correspondre à la réalité pour influencer leur manière d'agir (Thomas et Thomas, 1928). En effet, si les acteurs considèrent une situation comme réelle, ils agiront en conséquence même si leur lecture de la réalité s'avère non fondée d'un point de vue objectif. Poupart (2011) souligne à ce titre que contrairement à ce qui est parfois avancé à propos de la perspective interactionniste, celle-ci n'est pas que subjectiviste, au sens où elle serait uniquement centrée sur la perspective des acteurs ; elle est également objectiviste considérant qu'elle se penche sur la manière dont les conditions objectives façonnent les trajectoires des individus et l'interprétation qu'ils en donnent.

(4) *Tenir compte et se distancier des « explications » que les acteurs donnent de la réalité sociale.* La distanciation vis-à-vis des interprétations des acteurs à laquelle convie Poupart, dans la lignée de Bourdieu et ses collègues (1968), vise à mettre en garde contre une éventuelle confusion entre « la réalité » et sa représentation. Les interactionnistes appellent en ce sens à une mise à distance des points de vue des acteurs, tout en soulignant la nécessité de les prendre en compte. Partant

du principe que les acteurs détiennent une connaissance « de l'intérieur » de leur réalité ainsi qu'une capacité réflexive, les interactionnistes insistent sur la nécessité de prendre en compte leur analyse tout en tentant de la confronter et de la dépasser, impliquant pour le chercheur un double impératif de proximité et de distanciation vis-à-vis de l'objet d'étude.

En outre, comme le fait remarquer Laperrière (1997), le processus constant d'interprétation et de définition de leur situation par les acteurs sociaux n'est pas nécessairement conscient. Par conséquent, les chercheurs doivent en inférer les traits saillants à partir de leurs observations, processus qui requiert de se détacher des discours et représentations des acteurs, notamment pour observer dans quel contexte plus large s'inscrivent ces représentations.

Cette perspective nous apparaît particulièrement féconde pour interroger l'expérience vécue des travailleurs Uber, et comprendre les façons dont ils « font sens » de leur réalité, à partir de quels systèmes de valeurs et de croyances. Sur le plan de l'identité professionnelle, l'approche interactionniste ouvre des pistes d'analyse pour comprendre comment les chauffeurs et livreurs Uber construisent et négocient cette identité, en identifiant notamment les stratégies élaborées par les travailleurs pour se présenter favorablement face à nous, en tant que chercheuse, mais également face à eux-mêmes. Cette approche apparaît également riche pour analyser les relations entre chauffeurs et clients, en identifiant les attentes mutuelles, les malentendus et les négociations qui se produisent au cours de ces interactions ainsi que les façons dont les chauffeurs s'adaptent à ces dynamiques relationnelles. Par ailleurs, en considérant l'interaction comme le cœur de la construction identitaire, cette posture nous semble également riche pour analyser les enjeux relationnels propres à l'activité, et notamment la façon dont les interactions entre chauffeurs influencent le sentiment d'appartenance, le partage d'informations et le soutien social entre eux.

Et inversement, comme le souligne Laperrière (1997), les interactionnistes, puisant à même la philosophie phénoménologique, cherchent à déterminer comment ces processus de désignation et d'interprétation soutiennent ou transforment les façons dont les acteurs sociaux coordonnent leurs lignes d'action (Blumer, 1969). En l'occurrence, l'implantation de Uber au Québec, échelonnée sur plusieurs années, s'est déroulée dans un environnement réglementaire complexe et souvent controversé. Une approche interactionniste permet d'intégrer cette toile de fond contextuelle à l'analyse en examinant comment les chauffeurs interprètent et réagissent à ces enjeux politiques, et comment ils négocient leur identité de chauffeur en

lien avec ces interprétations. Dans cette logique, notre recherche accorde une importance aux perspectives des chauffeurs et livreurs Uber dans la définition de leur univers social, sans toutefois négliger le contexte macrosocial dans lequel s'inscrivent leurs actions.

3.1.2 Choix de l'étude du cas Uber

L'étude de cas, selon la proposition de Yin (2009), est une stratégie empirique permettant de rendre compte des caractéristiques, significations et mécanismes d'un phénomène, considéré dans son contexte. En adoptant un positionnement interprétatif basé sur l'expérience vécue des travailleurs, nous cherchons à expliquer, décrire et explorer (Yin, 2003) les enjeux relationnels associés au travail sur la plateforme Uber au Québec.

La méthode de l'étude de cas se fonde sur « l'étude en profondeur d'un ou de plusieurs cas qui exemplifient un phénomène que l'on veut étudier. [Elle est ainsi] particulièrement féconde pour les recherches de type diachronique, processuel et contextuel » (Giroux, 2003). Ainsi, l'étude de cas se prête bien à notre recherche qui vise à développer une compréhension intégrée des pratiques des chauffeurs et livreurs, des dynamiques relationnelles du travail médié par les algorithmes et des enjeux de santé associés. L'importance accordée au contexte est particulièrement pertinente puisqu'elle permet de ne pas essentialiser trop rapidement un objet de recherche « fragile » tel que les enjeux relationnels d'un contexte de travail caractérisé par la nouveauté. En effet, l'étude de cas s'inscrit dans un cadre plutôt abductif où la problématique ne fait pas l'objet d'une structuration conceptuelle *a priori*, mais se trouve plutôt au centre d'une reformulation itérative, ce qui s'accorde bien avec un objet de recherche en émergence.

L'entreprise Uber, particulièrement représentative du travail de plateforme, nous est apparue un cas pertinent à analyser. D'une part, elle est la seule plateforme multinationale à s'être imposée sur le territoire québécois dans l'industrie du transport de personnes. En outre, de nombreuses études sur le travail de plateforme menées en Europe et aux États-Unis ont pris comme objet d'étude la plateforme Uber ; sans chercher à faire un travail de comparaison, les connaissances construites sur le modèle Uber constituent une base intéressante à partir de laquelle mener des discussions. Par ailleurs, le travail pour Uber recouvre des réalités diverses selon les territoires et les législations. En l'occurrence, l'activité des chauffeurs et livreurs Uber du Québec a été peu documentée jusqu'à présent ; cette étude de cas nous

permet donc de saisir cet objet d'étude dans ses dimensions singulières de temps et d'espace telles qu'elles s'élaborent dans le milieu social québécois.

Finalement, pour comprendre les façons dont les enjeux de santé se posent dans les dynamiques relationnelles propres au travail sur la plateforme Uber, il est essentiel d'étudier l'activité à la fois dans ses dimensions concrètes, et dans ses dimensions tacites et informelles. Ces aspects peuvent être appréhendés grâce à une analyse approfondie d'un milieu de travail sur une période suffisamment longue. En ce sens, l'étude de cas se révèle particulièrement pertinente pour examiner des phénomènes contemporains complexes et difficiles à circonscrire (Yin, 1981). Ainsi, en nous basant sur le cas concret de la plateforme Uber, nous cherchons à préciser et raffiner la compréhension de cette modalité de travail dans le contexte spécifique du Québec²⁰.

Considérant le fait que la pandémie de Covid-19 a considérablement transformé les habitudes des travailleurs Uber, et que beaucoup ont migré de l'option UberX de transport de personnes vers l'option Uber Eats de livraison de nourriture, nous avons pris la décision dès les premières semaines de notre collecte de données d'intégrer à notre échantillon les livreurs Uber Eats. Toutefois, le fonctionnement de ces deux services diffère sur le plan des exigences relatives au véhicule et sur celui de l'évaluation.

Concernant les types de véhicules, le service Uber Eats n'implique pas de critères particuliers. Les livraisons peuvent être effectuées dans n'importe quel type de véhicule, de même qu'à vélo ou à pied. En revanche, le service UberX requiert un véhicule de quatre portes et de moins de 10 ans. Les chauffeurs peuvent également sélectionner d'autres options de service suivant le type de véhicule qu'ils détiennent : les voitures d'au moins six places (sept incluant le chauffeur) et de moins de 10 ans permettent de proposer le service UberXL ; les voitures offrant plus d'espace pour les jambes que les petites voitures compactes admissibles à UberX permettent de proposer le service Uber Confort ; finalement, les véhicules de luxe avec un intérieur cuir datant de 6 ans ou moins permettent de proposer le service Uber Premier. Les tarifs

²⁰ Puisque nous avons déjà abordé les grands principes du fonctionnement de la plateforme Uber dans la problématique et que nous rappelons les éléments centraux de son fonctionnement dans les chapitres dédiés aux résultats, nous avons fait le choix de ne pas faire de présentation détaillée du fonctionnement de Uber dans ce chapitre.

sont modulés en fonction de ces options. Par ailleurs, les services Uber Confort et Uber Premier sont accessibles uniquement aux chauffeurs dont la note globale est supérieure à 4,85/5.

Sur le plan de l'évaluation, les livreurs Uber Eats détiennent une note globale provenant des 100 dernières notes attribuées par le personnel des restaurants et les clients de la livraison. La note est attribuée par un pouce levé ou baissé, chaque pouce faisant varier la note globale de 1%. Du côté du service UberX, les chauffeurs ont une note sur 5, déterminée par les évaluations laissées par les passagers, allant de 1 à 5 étoiles.

3.2 Méthodes de collecte et d'analyse des données

Notre démarche qualitative s'inscrivant dans une approche interactionniste a des implications méthodologiques. La constitution de la partie empirique de cette recherche s'est déroulée de manière progressive et itérative, caractérisée par une évolution de la question de recherche initiale et de réguliers allers-retours entre la découverte de la théorie et celle des réalités concrètes du terrain, qui ont mené à des ajustements constants. En vue de construire des descriptions crédibles et les plus fidèles possibles de l'expérience vécue des travailleurs Uber, nous avons procédé à une triangulation des méthodes de collecte de données.

La première étape de notre collecte de données a été de réaliser de l'observation non-participante sur des groupes Facebook rassemblant des chauffeurs et livreurs Uber du Québec. Chevauchant en partie cette phase d'observation, une deuxième phase de collecte a été réalisée via des entretiens semi-dirigés. Au corpus de 19 entretiens menés dans le cadre de cette thèse, s'est ajouté un corpus de 5 entretiens menés dans le cadre d'une recherche à laquelle nous avons participé parallèlement à notre recherche doctorale²¹. En complément à ces deux phases, une recherche documentaire nous a permis de collecter des données de différentes natures à partir d'une diversité de sources (captures d'écran de l'application Uber, articles de journaux, site web de Uber). L'observation sur les groupes Facebook ainsi que la recherche documentaire ont essentiellement servi à nous familiariser avec le terrain et à orienter les

²¹ « Les jeunes dans l'économie des plateformes numériques : profil des travailleurs, conditions d'emploi et rapport au travail », recherche financée par le CRSH et dirigée par Mircea Vultur, professeur au Centre Urbanisation, Culture, Société de l'INRS.

entretiens semi-dirigés qui ont été analysés de façon thématique, à l'aide d'un codage émergent effectué avec le logiciel NVivo12.

Soulignons que le contexte pandémique qui a caractérisé toute la durée de notre collecte de données a eu sans conteste des répercussions importantes sur l'activité des chauffeurs et livreurs Uber. Si les périodes de confinement, la fermeture des lieux publics et la pratique massive du télétravail a considérablement ralenti les déplacements, faisant baisser drastiquement l'activité des chauffeurs Uber, le même contexte a transformé les habitudes de livraison de nourriture des individus, faisant augmenter de façon importante l'activité des livreurs Uber Eats. Alors que dans un premier temps, nous avons perçu ce contexte exceptionnel de crise comme un obstacle à la compréhension de l'activité des travailleurs Uber, il a plutôt agi comme un révélateur des tensions existantes entre les travailleurs et la plateforme, de même qu'avec les clients. Outre les transformations sur l'activité comme telle, la pandémie a également affecté les modalités de notre collecte de données ; nous aborderons plus précisément ces effets dans les sections suivantes.

Les sous-sections qui suivent ont pour objectif de présenter en détail nos méthodes de collecte de données ainsi que nos méthodes d'analyse.

3.2.1 L'adaptation de la collecte de données face aux défis méthodologiques et éthiques

Si dans un premier temps, nous aspirions à effectuer de l'observation directe dans les véhicules des chauffeurs afin de comprendre de façon située les usages que ces derniers faisaient de l'application Uber, nous avons réalisé que cette option impliquait de nombreux défis sur le plan de l'éthique de la recherche. En effet, même s'il paraissait aisé de faire signer un formulaire de consentement aux chauffeurs dont l'activité était observée, il paraissait plus complexe de demander à chaque client embarquant dans le véhicule de signer un formulaire de consentement, alors même que ce dernier n'avait pas été informé à l'avance que son chauffeur participait à une recherche. En outre, notre présence à l'avant du véhicule était susceptible de déranger les clients et faisait courir le risque d'une mauvaise évaluation pour le chauffeur. C'est pourquoi nous sommes arrivées rapidement à la conclusion que l'observation à même le véhicule n'était pas envisageable.

La question s'est donc posée de savoir comment avoir accès aux usages autrement, de la façon la plus fine possible, sans passer par l'observation directe. L'idée d'exercer nous-mêmes l'activité de chauffeuse Uber

a été envisagée, mais n'a pas été retenue compte tenu des défis logistiques pour l'accès à un véhicule et l'entretien qu'une telle activité exige en termes d'entretien et de propreté du véhicule.

Nous avons envisagé par la suite effectuer des entretiens en face-à-face inspirés de la technique de la photo-élicitation sur la base de photographies de moments de sociabilité et de captures d'écran que les participants auraient prises avant l'entretien. Il s'agissait d'avoir une idée la plus concrète possible des usages de l'application par les participants et de leurs formes de socialisation considérant que les enjeux éthiques ne nous permettaient pas d'effectuer de l'observation directe en accompagnant les travailleurs pendant leur activité. Le fait que cette méthode laisse les chauffeurs et livreurs choisir eux-mêmes les moments significatifs pour eux nous paraissait particulièrement intéressant. Cependant, dès les premiers échanges avec des chauffeurs, ces derniers se sont montrés frileux face à ces demandes. Par exemple, le premier participant avec qui nous avons échangé nous a partagé le fait qu'aucun des chauffeurs Uber de son entourage n'accepterait de se faire prendre en photo, même avec l'assurance que son visage serait flouté. Nous avons alors pris conscience des risques que percevaient les chauffeurs par rapport à cette pratique ; sachant qu'Uber peut les déconnecter de la plateforme de façon arbitraire, il leur apparaît risqué d'apparaître sur des photos de rassemblements de chauffeurs, particulièrement quand cette activité est leur seule source de revenus. Par conséquent, cette méthode a été délaissée au profit d'entretiens semi-dirigés plus classiques, accompagnés pour certains de captures d'écran de l'application prises par les participants.

Finalement, les premières observations sur les groupes Facebook nous ont révélé qu'un grand nombre de publications concernaient des questions à propos des usages de l'application, souvent accompagnées de captures d'écran, et commentées par de nombreux individus. Nous avons réalisé que ce matériel nous permettait déjà de répondre à de nombreuses interrogations concernant les usages de l'application. Nous avons donc choisi de partir de ce matériel pour affiner notre compréhension de ces usages et de leurs significations à travers les entretiens avec les participants.

3.2.2 La porte d'entrée sur le terrain : l'observation sur les groupes Facebook

La première phase de notre collecte de données a consisté en une étape exploratoire. Afin de nous familiariser avec l'activité de chauffeur et livreur Uber, nous avons procédé à une première phase d'observation non-participante sur trois groupes Facebook de travailleurs Uber du Québec, durant un an (entre mars 2020 et mars 2021). Les groupes « Chauffeurs Uber drivers : Montreal & Quebec », « Uber

chauffeur Montreal & Québec » et « Uber et Skip Montréal Québec » ont été trouvés en mobilisant les mots-clés « Uber » et « Québec » dans la fonction « Recherche » de Facebook. Ils ont été retenus du fait qu'ils constituaient les groupes rassemblant le plus de membres au Québec. Ces observations ont constitué une porte d'entrée sur le terrain d'enquête qui nous a permis de servir deux objectifs, le premier étant de nous immerger dans cet univers pour comprendre le fonctionnement de l'activité ainsi que les modalités de présentation de soi et d'intervention en ligne, et le deuxième étant de recruter des participants afin de mener des entretiens semi-dirigés.

Ces groupes Facebook étaient privés puisque l'adhésion devait être autorisée par un administrateur. Néanmoins, bien qu'il faille spécifier travailler pour Uber dans la demande d'adhésion, aucune preuve de cette activité n'était requise et notre observation subséquente nous a permis de constater que de nombreuses personnes sur ces groupes n'exerçaient pas l'activité de chauffeur ou livreur pour la compagnie et semblaient, comme nous, y être inscrites par curiosité ou pour y faire de l'observation de recherche. À cet égard, ces groupes pourraient être considérés comme semi-publics plutôt que privés : « A semi-public environment is one that is available for most people. It is in principle accessible to anyone, but it first requires membership and registration » (Elm, 2009 : 5). Nous avons toutefois contacté l'administration de ces groupes pour leur demander l'autorisation d'y faire de l'observation non-participante et d'y recruter des participants pour des entrevues. Pour le principal groupe (« Chauffeurs Uber Drivers : Montreal et Quebec »), l'administrateur a répondu positivement à notre demande en nous avisant qu'il n'était pas nécessaire de publier de message sur le groupe annonçant que nous y faisons de l'observation dans le cadre d'une recherche, les membres étant déjà conscients de faire partie d'un groupe fréquenté par d'autres personnes que des chauffeurs Uber. Nos messages aux administrateurs des deux autres groupes n'ont pas reçu de réponse. Puisque le fonctionnement de ces groupes se rapproche davantage de celui de groupes publics, nous avons jugé acceptable d'y effectuer de l'observation sans avoir obtenu d'autorisation officielle de ses administrateurs. Nous reviendrons dans cette section sur les mesures prises pour conserver l'anonymat des publications mobilisées dans cette recherche.

Durant un an (entre mars 2020 et mars 2021), nous avons ainsi effectué une ethnographie en ligne basée sur une observation flottante mais attentive dont l'essentiel s'est déroulé les six premiers mois. Une à deux fois par semaine, nous accédions à la page de ces groupes puis sélectionnions l'option « Publications récentes » du fil de discussion afin de visualiser les publications apparues depuis notre dernière visite. Les six derniers mois, nous visitons ces groupes moins régulièrement. Toutefois, l'algorithme de Facebook a

continué à faire apparaître de nombreuses publications de ces groupes sur notre fil de discussion et nous recevions régulièrement des notifications nous avisant des nouvelles publications ayant reçu de nombreux commentaires.

L'objectif de cette observation étant essentiellement de nous acculturer à l'activité des chauffeurs et livreurs Uber, nous n'avons pas procédé à une collecte de données systématique dédiée à une analyse de contenu. Nous nous sommes néanmoins inspirée de la méthode de l'ethnographie en ligne (Jouët et Le Caroff, 2013) pour observer l'activité sur ces groupes :

Tableau 3.1 : Grille d'observation des groupes Facebook de chauffeurs et livreurs Uber, inspirée de Jouët et Le Caroff (2013)

Observation du contenu	Observation de la participation	Liens entre les membres
Quels sont les sujets de conversation échangés? Quelles sont les images partagées (photos, captures d'écran, mèmes...)? De quoi traitent les articles de presse partagés? Quelles sont les publications qui suscitent le plus de « j'aime »? Le plus de commentaires?	De manière générale, quel est le ton privilégié (cordial, conflictuel, polémique, neutre...)? Quels sont les registres de prises de parole (expertise, opinion, bavardage, témoignage...)? Quelles sont les ressources argumentatives (références culturelles et cognitives, points de vue argumentés, points de vue bruts, expériences personnelles...)? Quel est le type de langage utilisé (soutenu, courant, familier, vulgaire)? Quelles sont les formes d'humour utilisées?	Quelles sont les modalités de présentation de soi? Comment les membres interagissent-ils entre eux (interpellation via le nom/pseudonyme, tutoiement, références aux échanges antérieurs, repérage de réseaux d'interdépendance)? Quels sont les rôles qui se démarquent (expert, militant, blagueur, autre)?

Cette observation nous a permis de cerner quels étaient les principaux sujets faisant l'objet de discussion entre les membres des groupes, comment ces derniers en parlaient, sur quel mode et avec quel vocabulaire. Au fur et à mesure, nous avons repéré certaines publications en lien avec nos thèmes de recherche (par ex. les usages de l'application, les pratiques de travail, le climat de socialisation, le rapport

à la mobilisation). Nous avons ainsi collecté une cinquantaine de publications via des captures d'écran, sélectionnées en fonction de leur concordance avec nos questions de recherche et du niveau de réactivité qu'elles suscitaient chez les autres chauffeurs et livreurs. Tout au long de cette phase d'ethnographie en ligne, nous prenions également des notes d'observation.

Nos observations ayant débuté en mars 2020, le contexte pandémique qui a caractérisé cette période a beaucoup transformé l'activité des travailleurs Uber et par conséquent le type de publications apparaissant sur les groupes Facebook. Durant les périodes de confinement, les échanges portaient beaucoup sur des questions administratives reliées aux façons d'obtenir l'aide financière offerte par le gouvernement fédéral (PCU), de même que sur les mesures de protection à mettre en place dans les véhicules pour se protéger du virus (port du masque, installation d'un plexiglas séparant l'avant de l'arrière du véhicule, etc.). Durant l'été 2020, la réouverture des lieux publics et la reprise de certaines habitudes sociales ont relancé les activités du transport de personnes, faisant porter les échanges sur les zones achalandées dans lesquelles il était rentable ou non de travailler. Si nous avons débuté l'observation sur ces groupes dans le contexte de crise induit par la pandémie de Covid-19, nous croyons que nos observations se sont néanmoins étalées sur une période suffisamment longue pour nous offrir un aperçu satisfaisant de la nature de l'activité et des dynamiques relationnelles à l'œuvre sur ces groupes.

Finalement, à la fin de l'année 2020, un incident a également affecté la collecte de données sur les groupes Facebook puisque le groupe « Chauffeurs Uber drivers : Montreal & Quebec », rassemblant le plus grand nombre de chauffeurs Uber du Québec (près de 6000) a été supprimé. Ce groupe étant celui sur lequel nous effectuions la majeure partie de nos observations, sa disparition soudaine a été la source de tracas méthodologiques. En effet, nous avons enregistré de nombreuses publications sur ce groupe à même la plateforme Facebook, que nous n'avions pas encore transférées dans nos documents Word sous la forme de captures d'écran. Or, la suppression de ce groupe a entraîné dans son sillage la suppression de toutes les publications enregistrées sur Facebook, que nous avons donc perdues. Heureusement, cette suppression est survenue plusieurs mois après le début de notre observation sur ce groupe si bien que nous avons déjà eu l'occasion de collecter et d'agrégier plusieurs dizaines de publications. Par ailleurs, la suppression de ce groupe a entraîné un dispersement de ses membres vers d'autres groupes existants ; ainsi, nous avons redirigé notre observation vers deux autres groupes : « Uber chauffeur Montreal & Québec » et « Uber et Skip Montréal Québec ». Outre les tracas méthodologiques, les raisons de cette suppression ont également attisé notre curiosité. Nous avons donc contacté son administrateur qui nous

a expliqué que ce groupe, qui existait depuis six ans, avait été supprimé à la demande d'une compagnie privée travaillant pour Uber, au motif qu'il enfreignait les droits de la marque Uber. Cette fermeture arbitraire et définitive, à propos de laquelle l'administrateur n'a pas réussi à obtenir davantage d'informations, est apparue comme une anecdote révélatrice du pouvoir de « faire la loi » de Uber. Nous reviendrons sur cet élément dans le chapitre 6.

3.2.3 À la rencontre des chauffeurs et livreurs : les entretiens semi-dirigés

Après les observations en ligne qui nous ont permis de nous immerger dans un univers jusqu'ici peu connu, la collecte de données s'est poursuivie par des entretiens en face-à-face avec des chauffeurs et livreurs Uber. L'objectif de cette deuxième étape était d'interpréter plus finement les observations faites en ligne, et surtout d'accéder à la compréhension plus large des pratiques de travail des chauffeurs et livreurs ainsi qu'à leur expérience subjective.

3.2.3.1 Démarche d'échantillonnage et recrutement

Le caractère exploratoire de cette étude nous a amenée à penser l'échantillonnage de façon non restrictive afin d'obtenir un portrait élargi des chauffeurs et livreurs Uber du Québec. En effet, nous ne souhaitons pas inclure de critères restrictifs en termes d'âge, de nombre d'heures hebdomadaires travaillées ni de zone géographique d'activité. Les seuls critères que nous avons retenus étaient le fait d'avoir exercé l'activité de chauffeur et/ou livreur Uber un minimum de trois mois, et ce dans la province du Québec. Sur cette base, l'échantillon s'est construit à partir des procédés de type volontaire et boule de neige.

Par ailleurs, nous avons décidé d'accorder une compensation financière de 30\$ aux participants à la recherche²². En effet, pour les chauffeurs et livreurs exerçant cette activité comme seule source de revenus, le temps consacré à l'entrevue représentait un manque à gagner susceptible d'agir comme un obstacle à leur participation, ou d'affecter leurs revenus déjà précaires. Puisque nous souhaitons que les profils de chauffeurs les plus précaires soient aussi représentés dans l'échantillon, il est donc apparu nécessaire de proposer une compensation financière à tous les participants.

Il a semblé opportun de passer par les groupes Facebook sur lesquels nous faisons de l'observation pour entrer en contact avec de potentiels participants. Ainsi, « Chauffeur Uber drivers : Montreal & Quebec » a

²² Ces compensations ont pu être versées grâce à une bourse octroyée par le Laboratoire sur la communication et le numérique (LabCMO).

été le premier groupe de recrutement sélectionné parce qu'il comprenait le plus grand nombre de membres. L'observation effectuée sur ce groupe nous a permis d'identifier différents profils de chauffeurs (en termes d'âge, de zone géographique, de parcours migratoire, de nombre d'heures travaillées, etc.). Nous avons commencé par contacter via la messagerie privée les chauffeurs qui se présentaient comme expert (Annexe A). Nous avons sélectionné ces personnes sur la base du fait qu'ils semblaient travailler pour Uber un nombre d'heures par semaine relativement important, qu'ils étaient actifs sur le groupe Facebook et qu'ils adoptaient un rôle d'expert-conseil auprès des autres membres du groupe. Amorcer les entretiens avec des profils de chauffeurs experts nous est apparu pertinent pour éclaircir le plus tôt possible les aspects du fonctionnement de l'activité restés dans l'ombre à la suite de l'observation sur les groupes Facebook. Nous postulons qu'une meilleure compréhension de l'activité nous permettrait en outre de choisir de façon plus éclairée les profils de participants à contacter par la suite.

De manière générale, nous avons tâché d'inclure dans l'échantillon une diversité de profils. Si les premiers participants ont été sélectionnés sur la base de leur « maîtrise » de l'activité, les suivants ont été sélectionnés sur un mode plus aléatoire. D'une part, nous avons publié à plusieurs reprises des annonces sur le groupe Facebook « Chauffeurs Uber drivers : Montreal & Quebec » (Annexe A), auxquelles quelques personnes ont répondu. Toutefois, le taux de réponse à ces annonces publiques est demeuré relativement bas. Nous avons donc privilégié le recrutement par messagerie privée ; pour nous assurer que les membres contactés étaient toujours actifs sur la plateforme Uber, nous avons privilégié l'envoi de messages à ceux ayant publié ou commenté sur le groupe Facebook dans les dernières semaines. Le taux de réponse à ces messages privés se situait généralement entre 15 et 20%. Nous estimons ainsi avoir envoyé une centaine de messages privés. Finalement, certains participants ont également été recrutés sur le mode de l'échantillon dit « boule de neige », grâce à la référence d'autres participants. Au 16^{ème} entretien, une forme de saturation théorique a été atteinte. Nous avons alors choisi de faire une pause pour avancer dans la transcription et la pré-analyse des données afin de mieux saisir les facettes de l'activité qui restaient à couvrir, les interrogations demeurées en suspens, et les éléments à approfondir en fonction des informations déjà obtenues. Cette phase de réflexion nous a permis de cibler les derniers participants selon des critères plus spécifiques.

Par ailleurs, parallèlement à la tenue des entretiens menés dans le cadre de notre recherche doctorale, nous avons mené d'autres entretiens avec des chauffeurs et livreurs Uber dans le cadre d'une recherche dirigée par le professeur Mircea Vultur à l'INRS à laquelle nous collaborions. La recherche portait sur le

rapport au travail des jeunes travailleurs Uber (les participants avaient entre 18 et 34 ans). Bien que la perspective adoptée dans cette recherche soit davantage sociologique et que le guide d'entretien diffère, plusieurs questions se recoupaient et les réponses apportées par certains participants ont participé à la compréhension des phénomènes étudiés dans notre propre recherche. C'est pourquoi nous avons choisi, avec l'accord du professeur Mircea Vultur, d'intégrer à notre corpus certains des entretiens menés dans le cadre de sa recherche. Nous avons sélectionné ces entrevues parce qu'elle se détachaient du lot, soit parce que les participants avaient un profil particulier que nous n'avions pas rencontré jusque-là, soit parce qu'ils faisaient part d'un point de vue particulièrement intéressant de manière articulée et approfondie.

Ces démarches nous ont permis de recruter un total de 24 participants. Une des limites au choix de cette méthode d'échantillonnage tient au fait qu'elle n'a permis d'accéder qu'aux travailleurs Uber présents sur ces groupes²³. Qui plus est, le fait de prioriser le contact avec des individus ayant été actifs sur ces groupes peu de temps auparavant (pour maximiser les chances qu'ils soient toujours en activité pour Uber), a pu constituer un biais de sélection favorisant les profils actifs au détriment des profils plus passifs (*lurkers*) qui se contentent de lire ce qui se passe sur ces groupes. Néanmoins, bien que les critères d'échantillonnage soient intentionnels et aucunement probabilistes, nous nous sommes assurée de recruter des participants aux profils diversifiés en termes d'activité (principale ou secondaire, nombre d'heures travaillées par semaine), d'âge, de genre, d'origine ethnoculturelle, de niveau de scolarité et d'ancienneté dans l'activité.

Finalement, cette phase de recrutement a été ponctuée de plusieurs volte-face de participants qui se sont montrés intéressés dans un premier temps, avant de se désengager par la suite, de façon formelle ou simplement en ne répondant pas à l'appel téléphonique que nous avons fixé ensemble. Plusieurs de ces défections ont eu lieu à partir du moment où nous transmettions par message les documents relatifs à la présentation de la recherche et au formulaire de consentement. Les personnes mentionnaient alors ne pas vouloir partager leurs coordonnées ni signer de formulaire de consentement. Ces situations nous ont amenée à prendre conscience de l'existence d'une crainte de certains participants à participer à cette recherche, et à nous parler de leur activité pour Uber. Nous avons établi des liens entre ces situations, le niveau de précarité des individus, et les pratiques de désactivation arbitraire de la compagnie. Si certains se sont montrés d'abord loquaces dans les commentaires de notre annonce sur le groupe Facebook ou

²³ Il est à noter que le recrutement des participants à l'étude dirigée par Mircea Vultur à l'INRS s'est aussi effectué via les groupes Facebook de chauffeurs et livreurs Uber du Québec.

par messagerie, en laissant entendre qu'ils avaient beaucoup à partager concernant les mauvaises conditions de travail sur cette plateforme, on peut penser que cette réaction impulsive a été suivie d'une réflexion menant à une prise de conscience des risques d'une telle prise de parole et à la crainte de se faire désactiver de la plateforme. La répétition de ces incidents nous a incitée à redoubler de précautions dans la manière de présenter la recherche, en soulignant son caractère académique et indépendant, en spécifiant que nous n'étions ni journaliste ni consultante pour le compte de Uber et en insistant sur la dimension anonyme et confidentielle de la participation.

3.2.3.2 Profil des participants

Tableau 3.2 : Caractéristiques socio-démographiques des participants

	Pseudonyme, activité pour Uber	Genre/ Âge	Ancienneté pour Uber au moment de l'entretien	Zone géographique d'activité	Nombre d'heures approximatives hebdomadaires pour Uber	Activité parallèle rémunérée et/ou études	Situation civile	Lieu de naissance (année d'arrivée au Québec)	Autre
1	Rahim , chauffeur	M/67	3 ans	Montréal	25	Aucune (retraité)	Marié, 2 enfants (plus en charge)	Tunisie (1967)	Président de l'APCU, en procès contre Uber
2	Noémia , chauffeuse + livreuse	F/31	1 an	Montréal	35 à 40	Entrepreneure (fabrication artisanale de biscuits)	Célibataire	Canada	
3	Rémi , chauffeur et livreur	M/35	3 ans	Québec	40 à 50	Aucune	En couple, 2 enfants à charge	Canada	
4	Bertrand , chauffeur	M/45	3 ans	Québec	15 à 20	Informaticien (architecte logiciel)	Célibataire	Canada	
5	Sandy , livreuse	F/40	2 ans	Montréal	20 à 40	Entrepreneure pour OBNL dans milieu culturel ; caméraman dans milieu sportif ; assistante télé pour productions sportives	Célibataire	Canada	Hôte sur les plateformes Airbnb et Turo
6	Katia , livreuse	F/25	6 mois	Montréal	40 à 50	Aucune	En couple	Canada	Vit chez ses parents ; à la recherche d'un emploi en génie civil

7	Majid , chauffeur	M/25	1 an	Montréal	20 à 70	Étudiant au 1 ^{er} cycle en informatique	Célibataire	Algérie (2018)	
8	Oualid , chauffeur	M/51	1 an	Montréal	60 à 70	Aucune	Marié, 2 enfants à charge	Maroc (2012)	
9	Kader , ex-chauffeur	M/51	Ex-chauffeur de 2019 à 2020	Montréal	40	Aucune	Célibataire	Maroc (2018)	Aujourd'hui ingénieur système
10	Jean-Rony , chauffeur	M/30	1 an	Montréal	35 à 40	Employé chez Bell	Célibataire	Haïti (2018)	
11	Joseph , chauffeur	M/40	5 ans	Montréal	20	Intervenant psychosocial	Marié	Haïti (2013)	
12	Diane , livreuse	F/54	2 ans	Rive-Nord de Montréal	40 à 50	Aucune	Célibataire, 2 enfants (plus à charge)	Canada	
13	Philippe , livreur	M/30	8 mois	Montréal	25 à 35	Aucune	Marié, 3 enfants à charge	Canada	Conjointe fait la même activité Uber Eats
14	Tarik , ex-chauffeur	M/30	Ex-chauffeur de 2014 à 2017	Montréal	35	Étudiant au 2 ^{ème} cycle à HEC	En couple	Maroc (2013)	Aujourd'hui consultant indépendant en TI pour Desjardins
15	Vittorio , chauffeur + livreur	M/56	2 ans	Montréal	25 à 60	Aucune	Célibataire	Canada	Retraité
16	Rabih , chauffeur	M/34	4 ans	Montréal	10 à 20	Salarié dans le domaine de l'assurance	Célibataire	Tunisie (2012)	
17	Louis , chauffeur	M/62	2 ans	Montréal	40 à 60	Aucune	En couple	Canada	A quitté son emploi de camionneur dans le transport local pour Uber

18	Martin , chauffeur	M/40	6 ans	Montréal	38 à 45	Contrats occasionnels en construction	Célibataire, 2 enfants à charge	France (2004)	
19	Jocelyn , livreur	M/32	1 an	Gatineau	20 à 40	Contrats occasionnels en construction	Célibataire	Canada	
20	Clément , livreur	M/33	2 ans	Québec	10 à 60	Comptable / Étudiant en informatique	Célibataire	Canada	
21	Ethan , livreur	M/27	2 ans	Montréal	0 à 45	Étudiant au 1 ^{er} cycle en sciences politiques	Célibataire	Maroc (2009)	
22	Icham , chauffeur	M/25	6 mois	Montréal	10 à 15	Agent de bureau dans une société de TI, investit en cryptomonnaie	Marié	Maroc (2019)	
23	Damien , livreur	M/27	1 an	Montréal	15 à 25h	Livreur Eva, location de sa voiture sur Turo, investit en bourse et en cryptomonnaie	Marié	Canada	
24	Nadim , chauffeur	M/34	4 ans	Montréal	15h	Contrats ponctuels d'auxiliaire de recherche / Étudiant au 3 ^{ème} cycle	Marié	Tunisie (2013)	

L'échantillon est composé de 24 participants dont **14 hommes** et **4 femmes** âgés de **25 à 67 ans**. Deux d'entre eux ne pratiquent plus cette activité au moment de l'entrevue. Parmi les 22 autres participants qui travaillent actuellement pour Uber, **12 exercent cette activité parallèlement à une autre activité rémunérée** tandis que **10 l'exercent comme seule source de revenus**.

Parmi les 24 participants, **13 sélectionnent uniquement l'option UberX**, faisant exclusivement du transport de personnes. **8 sélectionnent uniquement l'option Uber Eats**, faisant exclusivement de la livraison de nourriture et **3 sélectionnent les deux options** (Uber Eats et UberX), alternant entre le transport de personnes et la livraison de nourriture. Leur nombre d'heures hebdomadaires pour Uber varie **entre quelques heures et 70**.

20 d'entre eux exercent l'activité dans la **grande région de Montréal**, **3** d'entre eux à **Québec** et **1** à **Gatineau**.

13 sont **célibataires** et **9** sont **mariés ou en couple**. **4** ont des **enfants mineurs à charge** et 2 d'entre eux ont des enfants à besoins particuliers et/ou avec des problèmes de santé nécessitant des suivis médicaux fréquents.

Finalement, **12 sont nés à l'extérieur du Québec**. 6 sont originaires d'un pays du **Maghreb** et 2 sont originaires d'**Haïti**.

3.2.3.3 Guide et déroulement des entretiens

La logique compréhensive et interprétativiste dans laquelle s'inscrit cette recherche nous a amenée à privilégier des entretiens, ce type de collecte de données apparaissant conséquent avec l'objectif de documenter les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber selon l'expérience qu'ils en font. Comme l'indiquent Poupart et ses collègues (1997 : 174),

« L'entretien de type qualitatif serait nécessaire parce qu'une exploration en profondeur de la perspective des acteurs sociaux est jugée indispensable à une juste appréhension et compréhension des conduites sociales [...], il ouvrirait la porte à une compréhension et à une connaissance de l'intérieur des dilemmes et des enjeux auxquels font face les acteurs sociaux

[...et il] s'imposerait parmi les « outils d'information » susceptibles d'éclairer les réalités sociales, mais surtout, comme instrument privilégié d'accès à l'expérience des acteurs. »

Les entretiens semi-directifs ont été menés à partir d'un guide organisé en trois parties : d'abord, un retour sur les trajectoires professionnelles et les motivations des participants, puis une documentation de leurs pratiques de travail, et enfin une exploration de leurs pratiques de socialisation et de leur rapport au collectif²⁴ (Annexe B). La première partie de l'échange est orientée par une mise en contexte qui vise à retracer brièvement les trajectoires professionnelles des participants et les motivations qui les ont poussés à commencer à travailler pour la plateforme. La seconde partie du guide concerne la description de leurs pratiques de travail et des façons dont leurs usages de l'application s'intègrent dans leurs modes de vie. Les questions étaient posées de manière à ce que les pratiques soient explicitées en détail afin d'accéder à une compréhension fine des pratiques et des usages de l'outil technique. Amener les participants à évoquer leurs pratiques dans des situations concrètes visait également à dépasser la récitation d'un discours préfabriqué basé sur des réponses conventionnelles attachées à la projection d'une image de soi. Les amener à expliciter leurs pratiques situées de façon précise a notamment permis de soulever des contradictions entre les discours généraux tenus à propos de l'activité et ce que révélaient ces pratiques réelles de travail.

Toutefois, obtenir des descriptions précises des usages de l'application n'a pas toujours été simple ; nous n'avions pas accès à ces usages en situation et il n'est pas toujours aisé pour les participants de restituer de façon précise les façons dont ils utilisent l'application tout au long de leur activité de travail. Cela est d'autant plus le cas que leurs usages sont caractérisés par une forme de continuité et d'omniprésence, via des gestes profondément intégrés dans leur quotidien, particulièrement dans leurs pratiques de consultation de la carte de la ville pour y vérifier la présence de majorations. L'une des façons de contourner cette difficulté a été de demander aux participants que nous avons rencontrés en présence de nous montrer leur appareil et de naviguer avec eux dans l'application, ce qui nous a permis dès le départ de mieux comprendre son fonctionnement. Lorsque les entretiens se déroulaient par téléphone, nous avons parfois demandé aux participants de nous envoyer une capture d'écran de leur application illustrant une situation particulière évoquée durant la discussion, ce qu'ils ont fait durant l'appel ou à un moment ultérieur, lors d'un quart de travail dans lequel se présentait ce type de situation. Ces compléments visuels

²⁴ La première version de ce guide d'entretien comportait un bloc initial consacré à la photo-élicitation. Tel que mentionné précédemment, cette méthode a finalement été abandonnée après avoir constaté que les participants étaient inconfortables avec l'idée de prendre ou de se faire prendre en photo.

envoyés par les participants nous ont permis de compenser en partie, mais de manière somme toute satisfaisante, l'impossibilité d'effectuer de l'observation directe des usages de l'application dans le véhicule des répondants. Finalement, la troisième partie se concentre sur une exploration des pratiques de socialisation des participants, en ligne et hors-ligne, et de leur rapport au collectif et à la mobilisation.

Le guide d'entretien est composé de plusieurs sous-thèmes dont l'ordre d'apparition au sein de l'échange importait peu, constituant plus des éléments de repères pour nous-mêmes comme chercheuse, qu'un script à respecter.

Les entretiens se sont déroulés entre juin 2020 et juillet 2021. Cinq des entretiens ont été réalisés en présence, à Montréal et à Québec. Quatre d'entre eux se sont déroulés dans des cafés et l'un deux s'est déroulé chez le participant. Initialement, nous envisagions mener la totalité des entrevues en présence afin de bénéficier d'un contact en face-à-face, qui nous semblait plus propice à l'établissement d'une confiance, à la prise en compte de la dimension non verbale de la communication, de même qu'à l'accès à l'application des participants pour comprendre leurs usages. Toutefois, même si nous laissions aux participants la liberté de choisir l'emplacement du café où se déroulerait l'entrevue, le fait de devoir se déplacer à un endroit et à une heure précise semblait les incommoder, constituant pour plusieurs un frein à leur participation. Par conséquent, nous avons par la suite offert le choix aux participants de tenir l'entrevue en présence, par vidéoconférence ou par téléphone. Les 19 autres entrevues se sont ainsi déroulées par téléphone. Si dans un premier temps, nous avons craint de perdre des éléments contextuels utiles à l'analyse, nous nous sommes aperçue que ce mode d'entrevue comportait toutefois des avantages. En effet, le téléphone cellulaire constitue l'outil de travail des participants et ces derniers se sont montrés généralement très à l'aise avec ce mode de communication. En outre, ce mode d'entrevue concordait avec leurs habitudes de travail généralement flexibles ; par exemple, plusieurs d'entre eux nous ont parlé alors qu'ils étaient dans leur véhicule, entre deux courses ou livraisons. À cet égard, il est apparu intéressant que l'entrevue se déroule à même leur environnement de travail.

Finalement, les entretiens ont eu une durée variant entre 40 minutes et 2 heures. Concrètement, nous avons procédé à l'enregistrement numérique de chacune des entrevues, puis à leur transcription verbatim à l'aide du logiciel Express Scribe. Les considérations éthiques relatives à l'enregistrement des entrevues ont été clairement identifiées dans le formulaire de consentement (Annexe C) destiné aux participants et nous nous sommes assurée de leur entière approbation à cet égard dès la prise de contact.

3.2.4 Recherche documentaire

Nos analyses se sont en outre nourries de documentation complémentaire afin d'obtenir certains types d'informations et de contextualiser notre sujet. L'une de ces sources d'informations provient des résultats d'un sondage réalisé par Uber auprès de ses chauffeurs. Ce document nous a été transmis par un participant. L'examen de ces résultats nous a permis d'obtenir un aperçu du point de vue des chauffeurs, de certaines de leurs préoccupations et de leur perception de l'entreprise.

Par ailleurs, dans notre démarche de compréhension de la rhétorique de l'entreprise, nous avons également consulté le site web officiel de Uber. Nous nous sommes concentrée sur la manière dont Uber présente sa mission, ses valeurs et ses services. De plus, nous avons examiné le fonctionnement détaillé de l'application Uber, notamment les guides destinés aux chauffeurs et livreurs, ainsi que les sections FAQ. Ces éléments nous ont fourni des informations pertinentes sur la manière dont Uber interagit avec ses différents publics.

Enfin, nous avons consulté une large gamme d'articles de journaux couvrant Uber et ses activités. Ces articles provenaient de sources diverses et traitaient de l'actualité récente de l'entreprise, de ses défis, de ses controverses et de ses réussites. L'examen de ces sources nous a aidée à situer Uber dans un contexte plus large et à comprendre comment elle est perçue par le grand public et par l'industrie du transport.

Cette recherche documentaire nous a ainsi permis de compléter nos autres sources de données afin de développer une compréhension nuancée de Uber, de sa position dans le marché, de son fonctionnement interne et de sa relation avec ses chauffeurs.

3.2.5 Méthodologie d'analyse

Afin de maximiser l'utilisation des données cumulées par les différents outils de cueillette, nous avons eu recours à une triangulation des données permettant d'articuler les différentes méthodes de recueil afin d'expliquer de manière plus exhaustive la richesse et la complexité des phénomènes à l'étude (Cohen et Manion, 1986). L'idée est d'éviter le traitement isolé des données de différentes natures et, au contraire, de les enrichir en les faisant dialoguer.

À l'image de la constitution du corpus, la méthode d'analyse s'est déroulée à partir d'un processus itératif et a fait l'objet de constants réajustements. Les ouvrages de méthode qualitative en sciences sociales

mettent fréquemment en exergue le caractère nécessairement « bricolé » de chaque terrain de recherche, qui appelle ainsi un certain « bricolage » méthodologique.

3.2.5.1 Archivage et catégorisation des captures d'écran prises sur les groupes Facebook

Comme nous l'avons mentionné, la première phase de collecte de données sur les groupes Facebook a donné lieu à un archivage systématique des publications sélectionnées, sous forme de captures d'écran enregistrées en ordre chronologique dans un document Word. Au fur et à mesure de cette collecte, nous avons procédé à une catégorisation de ces données en les organisant dans différents documents Word selon les thèmes abordés dans les publications : « mobilisation », « rapport à l'algorithme », « demande d'information », « conditions de travail ».

Comme le préconisent les méthodes de l'ethnographie en ligne dans une perspective qualitative (Jeanne-Perrier, 2010 ; Jouët et Le Caroff, 2013 ; Kozinets, 2006), cette première étape a constitué une phase d'immersion et d'observation « lâche » qui visait essentiellement à nous familiariser avec cet espace en nous imprégnant à la fois des sujets abordés et des normes qui régulent les échanges entre les individus. La fréquence importante de publications sur ces groupes (quelques dizaines par jour) nous a permis d'identifier rapidement divers types d'échanges sur ces groupes : des demandes de trucs et astuces afin d'optimiser ses revenus, des comparaisons des pratiques de travail via le partage de captures d'écran de l'application, des plaintes vis-à-vis de certains clients ou encore des discussions entourant les pratiques de Uber. Cette observation a aussi donné à voir un climat généralement hostile, fortement marqué par la compétition, à propos duquel nous reviendrons dans le chapitre 6.

La familiarisation avec ce milieu a ainsi permis une appropriation du vocabulaire lié à l'activité de chauffeur et livreur Uber et une première compréhension du fonctionnement de l'activité. À partir de ces connaissances, nous avons pu identifier certains aspects de l'activité que nous souhaitons approfondir dans les entretiens, afin de mieux comprendre ces éléments et saisir la signification de ces usages et pratiques pour les chauffeurs et livreurs interrogés. Ces observations ont ainsi constitué une base sur laquelle nous avons pu préciser nos angles de recherche à la lumière de notre problématique et affiner nos questions dans l'élaboration du guide d'entretien.

3.2.5.2 Analyse thématique des entretiens

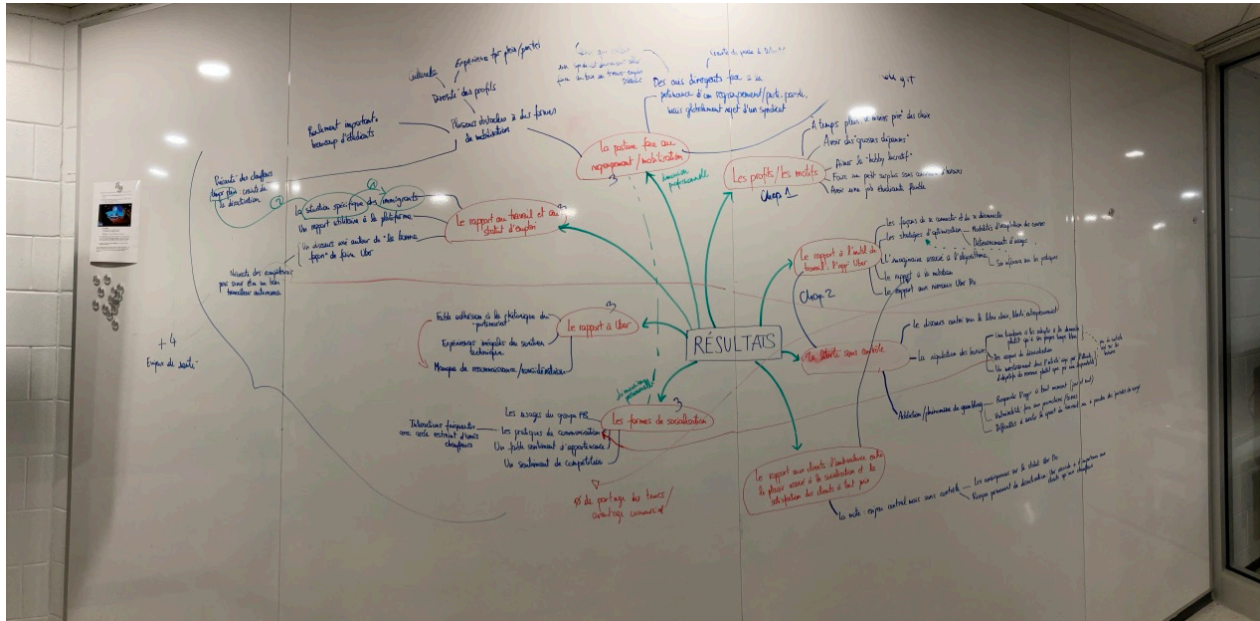
Par la suite, les entretiens semi-dirigés ont permis d'éclairer le sens des usages de l'application, leur intégration dans des pratiques de travail plus larges ainsi que le rapport des travailleurs rencontrés à la socialisation et à la mobilisation. L'analyse des entretiens, qui s'est déroulée de façon itérative, a emprunté aux méthodes de la théorisation ancrée (Glaser et Strauss, 1967) et à celle de l'analyse thématique (Paillé, 1996). Ici, l'analyse thématique englobe les trois premières étapes de l'analyse de la méthode de la théorisation enracinée de Glaser et Strauss (1967) que sont (1) le repérage systématique des thèmes abordés dans un corpus ; (2) l'organisation des thèmes sous la forme d'un arbre thématique comportant des catégories de thèmes ; et (3) la mise en relation théorique de ces catégories de thèmes (Paillé, 1996 : 189-191). Dans le cadre de notre recherche, une première phase de pré-analyse a précédé le codage thématique des entretiens. Dans cette section, nous précisons la nature des quatre (4) phases du traitement des données verbatim auxquelles nous avons procédé.

La **première phase** a consisté à **s'imprégner des données**, en écoutant les entrevues tout en procédant à leur transcription verbatim ainsi qu'à **produire une pré-analyse**. Nous avons réalisé la transcription des entrevues au fur et à mesure que nous menions les suivantes, ce qui nous a amenée à porter un regard réflexif sur nos conduites d'entrevues et sur l'organisation des axes thématiques du guide d'entretien, nous permettant d'ajuster la conduite des entrevues subséquentes. L'écoute flottante réalisée à travers la transcription progressive des entrevues nous a également permis de procéder à des interprétations initiales et à faire émerger des premières pistes d'analyse des phénomènes étudiés, sous la forme de notes analytiques.

Cette première étape nous a amenée à produire deux types de documents : (1) une fiche synthèse pour chaque participant rassemblant différentes informations : âge, genre, ancienneté chez Uber, nombre approximatif d'heures hebdomadaires pour Uber, activité connexe et domaine professionnel, origine ethnique et parcours migratoire éventuel, situation civile, motivations à exercer l'activité, rapport général à la socialisation et à la mobilisation, faits saillants de l'entrevue et citations (Annexe D) ; et (2) une présentation des principaux thèmes ayant émergé dans les entrevues : en gardant en tête nos questions de recherche, mais sans chercher à plaquer de cadrage théorique, nous avons fait ressortir de façon inductive les grandes thématiques abordées par les participants ainsi que les éléments qui nous sont apparus les plus significatifs ou surprenants. Ce document d'une vingtaine de page a ainsi permis d'effectuer un premier travail d'organisation des données, dont le but n'était pas, à ce stade, de les réduire

ou de les condenser. Ce travail que l'on pourrait qualifier de « pré-analyse » a plutôt permis de « mettre à plat » un grand nombre de thématiques et de sous-thématiques que nous avons organisées et réorganisées sous forme de schéma heuristique afin de bénéficier d'une représentation visuelle globale de nos données. La photo ci-dessous montre l'un de ces schémas heuristiques, qui a servi de base à une discussion analytique lors d'une rencontre avec nos directrices de thèse.

Figure 3.1 : Schéma heuristique des thématiques ressorties du travail de pré-analyse



À la lumière de cette pré-analyse, nous avons réexaminé notre question de recherche initiale qui interrogeait notamment les formes de collectif, les façons dont ils se construisaient ainsi que le rapport des participants à la mobilisation. Or, les premiers résultats ont plutôt révélé l'absence de collectif chez les travailleurs Uber, ce qui a renouvelé le questionnement des enjeux liés au pouvoir d'agir et a fait naître de nouvelles questions en termes d'enjeux de santé au travail. Ce réexamen de nos questions a suscité un retour vers la littérature scientifique afin de préparer un recadrage théorique de notre thèse.

La **deuxième phase** du traitement de nos données a consisté en un **codage plus systématique** de nos entretiens à l'aide du logiciel NVivo12. Nous avons codé la totalité de nos entretiens en découpant les verbatims en unités d'analyse (groupes de mots voire phrases) et en associant chacune d'elles à une étiquette qui en précise le sens (nœud). À ce stade, nous avons créé plus d'une centaine de nœuds.

Dans un **troisième temps**, l'emploi de NVivo12 a facilité la réalisation d'une **hiérarchisation des codes** élaborée grâce à la possibilité de créer des « nœuds parents » ou des « nœuds enfants », permettant de réorganiser les codes en fonction de leurs similarités et de leurs différences. En partant des codes qui avaient déjà émergé au cours de la pré-analyse, de nos lectures théoriques et de la reformulation de nos questions de recherche, cette réorganisation des codes visait à raffiner le travail d'analyse en condensant les données sous certains thèmes afin d'en synthétiser le contenu de manière plus approfondie (Glesne, 2011), mais également à organiser les données de façon plus structurée afin de retrouver facilement les extraits d'entretiens utiles à l'illustration de nos analyses. Ce travail de codage a donné lieu à l'élaboration d'un arbre thématique traduisant la hiérarchie des thèmes en fonction des liens qui les unissaient ou les opposaient, en les classant par catégorie. La copie d'écran ci-dessous montre une étape embryonnaire et non définitive de notre travail de codage. Parallèlement à ce travail de thématisation, nous prenions des notes analytiques sur les potentiels liens à tisser entre les thèmes selon qu'ils étaient apparentés, divergents, complémentaires, récurrents, etc. (Paillé et Mucchielli, 2008).

Figure 3.2 : Extrait d'une arborescence de codes sur NVivo12

Nom	Fichiers	Références
- Rapport à l'activité de trav... - Achat de caméras pour... - Aéroport - Amplificateur Uber Eats - Autonomie (discours sur) - Baisse des revenus - Bonne journée de travail - Chaine YouTube - Choix des options Uber - Compétences pour bie... - Fonctionnement autres... - Management algorithmi... - Addiction-gamificati... - dilemmes avec clients - Donner un bon service - Frustrations liées à l'... - L'application change... - Manque de transpar... - Promotion Uber Eats - Promotions - Rapport au travail à l'... - Rapport aux clients - Rapport à la notation - Rétention d'informati... - Soutien technique U...	0 2 3 1 12 1 12 1 19 12 3 0 8 2 1 10 3 6 2 3 3 20 21 5 20	0 3 3 1 28 1 16 2 29 24 7 0 12 2 2 13 3 15 2 5 3 52 28 7 25

La **quatrième et dernière partie** de notre analyse a consisté à mettre en relation les catégories de l'arbre thématique afin de dépasser la « logique classificatoire » pour s'inscrire dans une « logique

interprétative » (Paillé, 1996 : 193). Décrite par Paillé (1996) comme « qualitative, interprétative et hypothétique », cette mise en relation nous a permis d'établir des liens entre les données, mais aussi de découvrir de nouveaux liens entre la théorie et les résultats (Deslauriers et Kérisit, 1997) grâce à la recension des écrits.

En somme, notre démarche qualitative est justifiée par sa capacité à « décrire un phénomène dans toute sa complexité » et par le fait qu'elle repose sur « un raisonnement inductif » et une démarche « souple et itérative » (Bonneville, 2006 : 154).

3.3 Considérations éthiques et posture de chercheuse

Ce projet de recherche a été validé par le Comité pour l'évaluation des projets étudiants impliquant de la recherche avec des êtres humains (CERPE plurifacultaire) de l'UQAM. Chacun des participants a pris connaissance et signé un formulaire de consentement à la recherche (Annexe C).

La perception des risques associés à la participation à cette recherche a varié selon les individus. Les profils les moins vulnérables se sont montrés généralement ouverts et n'ont pas manifesté de crainte. À l'inverse, les plus vulnérables – généralement les plus dépendants financièrement à la plateforme – ont manifesté davantage d'hésitations. À la lumière de la littérature et des résultats de cette thèse, je suis tentée d'interpréter ces réticences ainsi que les deux refus à signer le formulaire de consentement comme la prise de conscience d'un risque lié au dévoilement de leur identité. En effet, la recension de littérature de même que les résultats de cette thèse ont révélé d'importantes asymétries de pouvoir (Calo et Rosenblat, 2017 ; Jamil, 2020 ; Rosenblat et Stark, 2016) entre la plateforme et les travailleurs, dont ces derniers étaient très conscients. Suite à ces réactions survenues tôt dans le processus de recrutement, j'ai porté une attention particulière à la manière dont j'entrais en contact avec les participants. Dès le premier message, j'évoquais le caractère totalement indépendant de ma recherche, précisant que je n'étais ni journaliste, ni en relation avec Uber. Si ces précisions ont pu rassurer certains participants, d'autres personnes contactées se sont malgré tout montrées frileuses et plusieurs d'entre elles ont arrêté de répondre à mes messages après que j'ai évoqué le formulaire de consentement à signer. Ce phénomène m'a incitée à redoubler de précautions concernant la protection des données des participants.

Afin de conserver l'anonymat des personnes rencontrées, j'ai utilisé des pseudonymes pour référer aux travailleurs mentionnés. Certaines captures d'écran de publications, dont j'ai caché le nom et la photo de

profil de l'auteur, ont été intégrées à la thèse pour illustrer les analyses. Toutefois, seules les publications collectées sur le groupe « Chauffeurs Uber drivers : Montreal & Quebec » ont été intégrées directement. Considérant que ce groupe Facebook a été supprimé et que ses publications n'existent plus, elles ne sont plus retraçables via des moteurs de recherche.

Par ailleurs, les rapports sociaux entre participants et chercheuse méritent également d'être abordés. Comme le souligne Demazière (2008), « la relation d'enquête s'appuie sur une asymétrie des rôles, ne serait-ce que parce qu'elle suppose que l'interviewer se donne le droit d'interroger l'autre et, dans la mesure où celui-ci accepte dans la plupart des cas, est en position de le faire (Blanchet 1991) ». Dans le contexte de cette recherche, les positions différenciées entre participants et chercheuse sont aussi enracinées dans des rapports sociaux marqués par un écart de classe sociale. Ma posture de femme blanche, cisgenre, hétérosexuelle, d'origine française, actuellement aux études supérieures, agit sur la façon dont se sont établies les relations avec les participants, majoritairement des hommes cisgenres hétérosexuels, pour beaucoup immigrants, détenteurs d'un faible capital social et en situation de précarité financière. On reviendra donc sur la façon dont les effets de genre et de classe sociale se sont manifestés sur le terrain d'étude auprès d'enquêtés majoritairement masculins et issus de classes populaires, comment ils ont entraîné des relations de pouvoir asymétriques qui ont tantôt freiné, tantôt favorisé ces échanges.

Dans la situation d'enquête, l'asymétrie induite par les rapports de genre et de classe sociale entre les participants et moi s'est d'abord manifestée par un effet d'autorité lié à mon statut de femme blanche doctorante. Ce rapport s'est d'ailleurs probablement manifesté avant même les entretiens, durant la phase de recrutement. Le fait d'être une femme blanche éduquée a pu dissuader des hommes immigrants en situation de précarité de répondre à l'appel pour éviter de se placer dans une situation qui les renverrait à un statut de précarité sociale face à une personne très éloignée de leur réalité, susceptible de ne pas la comprendre. Durant les entretiens, j'ai ressenti cet effet d'autorité dans les marques de politesse appuyées des participants, la plupart me vouvoyant même lorsque je leur proposais de me tutoyer, ce qui m'amenait moi-même à repasser au vouvoiement. Ces situations m'ont amenée à prendre conscience du fait que je ne contrôlais que très partiellement le cadrage de la relation entre les participants et moi, l'image que je renvoyais m'échappant en bonne partie et relevant surtout de l'interprétation des participants. Le rôle de doctorante en communication menant une enquête n'étant pas forcément signifiant pour les personnes rencontrées, elles ont eu recours à d'autres rôles pour interpréter la

demande d'entretien et définir notre interaction. Même si je souhaitais cadrer l'interaction et contrôler l'interprétation de la situation, à travers une présentation de moi comme une personne accueillante, disponible, facile d'approche, il n'en demeure pas moins que les interactions se négociaient sur la base des représentations des participants. Comme le souligne Demazière (2008) :

« l'entretien est toujours une forme d'intrusion, fut-elle particulière, provoquant des processus de « contre-interprétation » par lesquels l'interviewé attribue un rôle et une identité à l'intervieweur (Schwartz, 1993). [...] On ne peut donc considérer que l'identité du chercheur résulte principalement de ses propres calculs et stratégies de présentation de soi. Elle est d'emblée produite par son interlocuteur, qui lui attribue des intentions, qui interprète son argumentaire, et qui agit à son égard en conséquence (Paul, 1953). »

Sans pour autant faire disparaître complètement cet effet d'autorité, la section du guide d'entretien consacrée à la documentation du fonctionnement de l'application et de ses usages par les enquêtés a parfois été l'occasion d'atténuer significativement cet effet d'autorité. Dans le contexte où l'activité de chauffeur ou livreur Uber comporte une dimension de savoirs techniques, qu'elle est réalisée dans un espace urbain et motorisé, majoritairement par des hommes, mon identification par les participants comme une femme étudiante a pu renverser chez plusieurs participants masculins l'effet d'autorité, particulièrement lorsque venait le temps de m'expliquer comment fonctionnait l'application. À cet égard, la structure du guide d'entretien dont le deuxième bloc abordait les aspects plus techniques de l'activité a permis à plusieurs participants de dépasser le sentiment de malaise ou d'illégitimité qu'ils pouvaient ressentir, les valorisant dans un rôle d'informateur et de détenteur d'un savoir. N'ayant pas eu d'accès direct à la version chauffeur de l'application, j'étais d'abord peu familière avec son fonctionnement, ce qui m'a amenée à me placer d'emblée en position d'apprenante, invitant les participants à m'expliquer les fonctionnalités du dispositif et les utilisations qu'ils en faisaient. Même si j'ai obtenu les réponses à beaucoup des questions purement techniques dès les premiers entretiens, j'ai continué à poser plusieurs de ces questions dans les entretiens subséquents, de manière à conserver cette dynamique permettant de mettre les participants à l'aise et en confiance dès le début de l'entretien.

D'autre part, l'analyse des données m'a amenée à réfléchir à ma posture de chercheuse dans l'interprétation et l'analyse des discours tenus par les participants. En effet, comme le présentent les chapitres subséquents, l'un des principaux résultats de la thèse concerne le décalage entre les discours des chauffeurs et livreurs Uber vantant liberté et autonomie, et leurs pratiques de travail. Par conséquent, mes analyses émergent pour une partie de ce croisement contradictoire entre ce que les participants

rapportent et les pratiques qu'ils décrivent. En effet, bien que je documente les profils de chauffeurs et livreurs à partir de ce qu'ils disent, je documente les enjeux de santé inhérents à leur activité essentiellement à partir de ce que ces derniers ne disent pas. Ce faisant, mon interprétation des discours de participants issus de milieux très éloignés du mien – souvent des hommes immigrés en situation de précarité – à partir de ma posture de femme blanche issue d'un milieu privilégié a parfois généré chez moi une forme de malaise. Ces préoccupations m'ont amenée à adopter une posture réflexive face à mon propre positionnement, ses privilèges et ses biais. À l'image du travail d'analyse, ce travail réflexif s'est déroulé sur un temps long, au fil de l'interprétation des données et de la rédaction de cette thèse. Ainsi, j'ai d'abord éprouvé des réticences à l'idée de mettre en lumière les contradictions dans les discours des participants, craignant de ne pas comprendre pleinement leurs expériences et leurs perspectives. Je redoutais que ma position sociale et culturelle m'empêche de saisir certaines nuances ou d'appréhender les situations vécues par ces hommes immigrants. Outre les préoccupations sur le plan analytique me faisant d'abord craindre des interprétations erronées, j'ai également été préoccupée par l'éthique d'une approche consistant à dépasser, voire contredire les propos tenus par les participants. En analysant leurs propos à la lumière d'un phénomène de désirabilité sociale, la démarche m'est apparue contenir le risque d'une forme de paternalisme ou de condescendance qui estimerait savoir mieux que les personnes elles-mêmes ce qu'elles ressentent ou vivent.

Ces malaises initiaux se sont toutefois estompés au fur et à mesure de l'avancement de mes analyses et des recensions de littérature permettant d'ancrer théoriquement les phénomènes observés. En effet, les analyses fines du fonctionnement du modèle Uber et les enjeux liés à l'absence de collectif ont permis de mieux comprendre le sens des contradictions dans les discours des participants, révélant leur rôle de mécanismes défensifs que j'aborderai en détail dans le sixième chapitre. J'ai également réalisé que mon malaise initial à « voir au-delà » du discours des participants provenait d'un attachement affectif aux relations de confiance tissées avec eux ; le souci de ne pas dénaturer leur propos traduisait celui de ne pas trahir leur confiance. À cet égard, les nombreuses discussions avec mes directrices de recherche autour de l'analyse des données ont permis d'une part de valider les pistes d'analyses, et d'autre part de mettre en mots ces conflits internes, me permettant de prendre conscience de leur agentivité sur mon processus d'analyse.

CHAPITRE 4

DESCRIPTION DES PROFILS DE CHAUFFEURS ET LIVREURS UBER À PARTIR DES MOTIVATIONS ET DES TRAJECTOIRES PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES

Ce chapitre propose de comprendre les motivations des chauffeurs et livreurs à travailler pour Uber, à partir de l'exploration de leurs trajectoires professionnelles et personnelles. Plusieurs raisons nous ont poussée à débiter la présentation de nos résultats par un portrait détaillé de chaque participant. La première relève du fait que, comme l'a montré notre problématique, on sait peu de choses des travailleurs Uber du Québec. La description ethnographique de leur profil vise ainsi à combler un manque dans la littérature existante à cet égard. D'autre part, à partir de notre posture épistémologique compréhensive, saisir qui sont ces chauffeurs et ces livreurs, et pourquoi ils exercent l'activité impliquait, selon nous, de les faire connaître au-delà d'une catégorie de travailleur ou d'une typologie, en les rendant vivants, réels, à travers une épaisseur ethnographique qui rende compte de leur humanité. Comprendre qui ils sont dans la complexité de leurs motivations et de leurs trajectoires respectives permettait aussi, selon nous, d'enrichir les analyses subséquentes en les nuanciant grâce aux subtilités mises en lumière dans cette analyse descriptive.

Nous sommes consciente que des organisations différentes des portraits des participants, basées sur d'autres critères, auraient été possibles. Présenter les participants à partir de leurs motivations à travailler pour Uber est apparu comme un choix pertinent en ce sens qu'il permet de répondre aux questions élémentaires de savoir pourquoi et comment les chauffeurs en sont venus à faire le choix de travailler pour cette plateforme. De plus, la collecte de données a rapidement révélé l'existence de profils très différents ; en ce sens, leurs motivations à faire cette activité, scrutées à la lumière de leurs trajectoires professionnelles et personnelles, sont apparues comme des facteurs explicatifs pertinents pour comprendre en profondeur ce qui différenciait chacun de ces types de profils.

C'est ainsi qu'à partir de leur répartition dans une typologie transitoire, on s'est interrogée sur les éléments de leur parcours professionnel et personnel pouvant informer les variations de leurs motivations à faire cette activité. Cette présentation analytique permet de dépasser les discours stéréotypés sur les travailleurs Uber en resituant précisément comment le contexte professionnel et personnel dans lequel ils ont évolué, peut expliquer leurs motivations à travailler pour Uber. Soulignons que le recours au raisonnement typologique est une pratique courante en sciences sociales. Les typologies sont

particulièrement utiles pour ordonner les contenus souvent abondants et foisonnants qui composent le matériau des recherches qualitatives, car elles permettent de les organiser de manière analytique pour leur donner de l'intelligibilité (Demazière, 2013). Cependant, dans cette recherche de réduction de la complexité, l'utilisation d'une typologie peut également avoir pour effet de figer les réalités observées et d'en assécher la richesse, en les autonomisant et en les isolant dans des catégories étanches. C'est pourquoi il nous apparaît essentiel d'émettre quelques avertissements vis-à-vis de la portée explicative de cette typologie. D'une part, les motivations des chauffeurs interrogés à travailler pour Uber ne sont pas fixes, mais se rattachent à un contexte particulier qui évolue dans le temps : aujourd'hui, plusieurs mois après les avoir interrogés, plusieurs d'entre eux pourraient avoir « migré » d'une catégorie à une autre. En ce sens, figer la position des participants dans des catégories revient nécessairement à invisibiliser cette souplesse. D'autre part, les portraits proposés dans ce premier chapitre ne sont pas exhaustifs, considérant qu'ils ont été élaborés à partir d'une lunette précise, à savoir celle de leurs motivations à travailler pour cette plateforme. Certains éléments qui caractérisent les profils et les « histoires » des participants sont donc consciemment absents de cette présentation initiale ; ils apparaîtront plus loin dans la thèse, au sein de chapitres analysant plus finement d'autres aspects de leur activité de travail. Cette précision appelle à freiner l'envie que pourraient avoir les lecteurs et lectrices d'enfermer prématurément les participants dans des histoires trop rigides, et invite à garder en tête que de nouveaux éléments entourant ces participants apparaîtront dans les chapitres subséquents.

Finalement, ce qui nous intéresse dans ce chapitre est bien d'interroger comment les trajectoires personnelles et professionnelles éclairent les motivations des chauffeurs et livreurs Uber à s'inscrire sur la plateforme et à exercer cette activité. En plus de constituer un outil pratique de comparaison des participants, cette typologie représente également un résultat de recherche en soi par sa mise en lumière d'une variété de profils et de motivations des travailleurs Uber québécois, peu documentés jusqu'ici.

Dans une deuxième section, à partir de cette première typologie et à la lumière des notions de précarité et de vulnérabilité, nous distinguons trois catégories de travailleurs que sont les précaires et vulnérables, les précaires non vulnérables, ainsi que les non précaires et non vulnérables.

4.1 Les motivations à travailler pour Uber au regard de la trajectoire personnelle et professionnelle

Comprendre qui sont les travailleurs Uber mène à un constat qui se dévoile rapidement, celui d'un univers très contrasté. Les chauffeurs Uber font souvent la une des journaux dans le cadre de discussions

sociétales plus larges sur l'avenir du travail, mais au-delà de ces récits qui ont parfois tendance à les réifier autour d'une identité homogène de travailleurs abusés par des conditions de travail difficiles, les rencontrer et leur parler a d'abord révélé des motivations et des trajectoires s'inscrivant dans des réalités parfois très éloignées les unes des autres. Certains chauffeurs commencent parce qu'ils ont besoin d'un revenu supplémentaire, tandis que d'autres en font un travail à temps plein. La plupart y ont recours comme solution provisoire, en attendant de trouver mieux entre deux emplois, comme travail étudiant ou après avoir immigré au Canada, le temps de « retomber sur leurs pieds » et de trouver une occupation rémunérée plus directement en lien avec le bagage de formation. D'autres s'inscrivent sur la plateforme pour le plaisir, y trouvant une forme de loisir. Certains l'exercent simplement pour faire gonfler leurs économies, d'autres ont fait du travail sur les plateformes un véritable mode de vie en jonglant avec plusieurs d'entre elles. D'autres encore n'ont guère le choix, effectuant des journées de 12h de travail pour subvenir aux besoins de leur famille. Certains évoquent le faire simplement pour sortir de chez eux et vivre un sentiment de connexion humaine tandis que d'autres cherchent désespérément un moyen de « sortir d'Uber ». D'anciens livreurs et camionneurs font partie des chauffeurs Uber, mais d'autres n'avaient pas d'expérience de chauffeur avant de commencer. Pour certains, cette activité est assommante et aliénante, tandis que pour d'autres, il s'agit d'une bouée de sauvetage ou d'une solution temporaire pour assurer sa sécurité financière. Finalement, malgré le côté bigarré de ces expériences, les histoires de ces chauffeurs sont souvent celles de travailleurs en transition ou de personnes en marge pour diverses raisons. Nous présentons dans les sections suivantes sept profils de chauffeurs et livreurs Uber, classés selon le niveau de contrainte qui caractérise leur engagement avec la plateforme, à partir de critères relatifs à leur niveau de précarité financière, aux défis liés à leur situation personnelle et/ou familiale et à leur niveau de dépendance économique à Uber. La présentation qui suit est ainsi articulée en suivant une progression, en partant des profils les plus précaires et vulnérables pour finir avec les moins précaires et moins vulnérables.

4.1.1 Uber comme seule source de revenu : un choix pour ceux qui en ont peu

Pour ces chauffeurs, Uber représente la principale source de revenus. Leur situation se caractérise par une précarité financière relativement importante et un nombre élevé d'heures de travail hebdomadaire pour Uber. Ils savent que c'est une activité précaire, mais pour eux, Uber est perçu comme le moins pire des choix au regard de contraintes familiales ou des expériences professionnelles antérieures. Uber apparaît donc comme une solution, temporaire pour certains, durable pour d'autres, de faire de l'argent « facilement » en surmontant en tout ou en partie ces contraintes. Le fait qu'il s'agisse d'un emploi peu

qualifiant, qui n'offre pas de possibilités d'avancement ni de protection sociale, autrement dit qui ne participe pas à la construction d'un avenir professionnel, est perçu comme un moindre mal en regard de la gestion à court terme de difficultés qui s'articulent au présent. Pour eux, Uber ne rime pas nécessairement avec une sortie de la précarité, mais apparaît comme un moyen facile et accessible d'échapper au chômage ou à des emplois pénibles aux horaires moins flexibles.

Philippe²⁵ a 30 ans et habite une ville de taille moyenne à une cinquantaine de kilomètres au Nord de Montréal. Il est livreur Uber Eats depuis quelques mois, tout comme sa conjointe qui a débuté l'activité peu de temps après lui. À 30 ans, il est père de trois jeunes enfants de 7, 6 et 4 ans aux prises avec des problèmes de santé relatifs à une fragilité du système immunitaire, des troubles du langage ainsi que des retards de développement. Le plus jeune de ses enfants est gardé à la maison tandis que les deux plus âgés sont scolarisés, l'aîné fréquentant une école spécialisée. Sa conjointe ayant également une condition de santé fragile, elle et leurs enfants ont des rendez-vous médicaux fréquents.

Philippe et sa conjointe travaillent chacun entre 25 et 35 heures par semaine, étalées sur 7 jours. Ils se partagent leur unique véhicule en alternant les journées de livraison pour Uber Eats et la garde de leur plus jeune fils à la maison. Leurs horaires sont variables et s'ajustent aux impératifs de la vie familiale. Par exemple, en cas de pluie, la voiture est réquisitionnée pour récupérer les enfants à la sortie de l'école. Dans ce cas, Philippe ou sa conjointe sont amenés à compenser le temps consacré à la famille en travaillant plus tard en soirée.

Philippe explique qu'avant d'être livreur Uber Eats, il a travaillé dans des emplois aux horaires peu flexibles, qui l'amenaient à être souvent en dehors de la maison. Il a été tenté par Uber Eats après avoir visionné la vidéo YouTube d'un influenceur qui partageait son expérience de livreur le temps d'une journée. La facilité des démarches administratives pour débiter l'ont convaincu de s'inscrire. Par ailleurs, sa conjointe n'était pas admissible à l'option UberX puisque son état de santé ne lui permettait pas de valider les tests médicaux pour obtenir le permis classe 4C (alors nécessaire pour travailler en tant que chauffeuse UberX au moment de notre entrevue, avant l'adoption de la loi 17 en octobre 2020). En outre, en évitant d'avoir à investir dans un véhicule qui répond aux exigences du service UberX ainsi qu'aux attentes de propreté des clients, le service Uber Eats permet à Philippe et à sa conjointe de fumer dans leur voiture.

²⁵ Tous les prénoms utilisés pour identifier les participants sont des pseudonymes.

Sa conjointe et lui adaptent leurs horaires de travail en fonction des objectifs de revenus qu'ils se fixent chaque semaine. Par exemple, ils travaillent davantage en début de mois afin d'amasser le montant nécessaire au paiement du loyer. Par la suite, ils établissent chaque semaine le montant des factures à payer et fixent leur objectif de revenu hebdomadaire selon ces calculs. Étant donné que les revenus gagnés sur l'application peuvent être accessibles sur un compte bancaire dès le lendemain, il leur est possible de gérer les recettes et les dépenses hebdomadaires du ménage dans une sorte de flux tendu ; l'argent gagné est dépensé dans les jours suivants pour payer les factures et faire vivre leur famille. Ils n'ont donc pas de marge de manœuvre pour épargner en prévision des impôts à payer ou d'éventuels imprévus financiers, et lorsque ces situations se présentent, les cartes de crédit permettent d'éponger les débordements.

Philippe explique que les inconvénients généralement associés à cette activité comme la faible rémunération ou l'absence de protection sociale sont pour lui éclipsés par les avantages qu'il perçoit, notamment le fait de pouvoir gagner de l'argent facilement avec une flexibilité d'horaires. Il n'adhère pas aux discours de mobilisation qui tendent à dénoncer les conditions de travail des chauffeurs et livreurs Uber. Selon lui, ces derniers étant libres de pratiquer cette activité, les conditions en question sont à prendre ou à laisser. Par ailleurs, s'il reconnaît que travailler pour Uber Eats à temps plein n'est pas encouragé par la compagnie ni par de nombreux chauffeurs, il souligne que cette option est parfois la seule pour des personnes qui comme lui, vivent des situations familiales avec des besoins particuliers. Philippe ne souhaite pas retourner à un emploi rémunéré tout juste au-dessus du salaire minimum comme il en a connu jusqu'ici, dans lequel il aurait selon lui, moins de latitude pour « créer son propre horaire ». Il envisage de poursuivre son activité de livreur Uber Eats à temps plein dans les années à venir. À plus long terme, il aimerait démarrer sa propre compagnie de livraison de colis.

« Avant, j'étais livreur [dans une compagnie de location d'équipements de construction]. J'ai lâché le travail parce que je faisais des heures de fou, je commençais à 3h30 le matin, je pouvais finir à 6, 7h le soir. Avant ça, j'étais journalier dans une compagnie de peinture de marquage de routes numérotées. Donc je partais souvent à l'extérieur de la ville. Ça pouvait être à Terre-Neuve, ça pouvait être partout ailleurs puis je voulais plus faire ça parce que j'étais pas avec ma famille. Ma femme, elle a des problèmes de santé aussi donc avec trois enfants, à un moment donné, j'ai arrêté ça. Puis on a décidé de déménager, on s'est dit: « On pointe une ville sur la carte puis on déménage là » et ça a donné que c'est tombé sur [cette ville]. À ce moment-là, j'avais pas de travail. Quand je suis arrivé ici, j'ai été engagé chez [une compagnie de location d'équipements de construction], mais ça a pas fait long feu là, après les heures de fou, j'ai carrément arrêté ça. »

« Ma conjointe a souvent des rendez-vous chez le médecin [...]. Mon fils va dans une école spécialisée. Mes enfants ont tous des troubles de langage, des retards de développement aussi donc, faut que je jongle avec les écoles et tout ça. Alors avec Uber, ce que ça me permet, c'est d'avoir un horaire flexible et justement d'avoir une vie beaucoup mieux. J'ai fait le choix de vie de lâcher un travail qui était quand même très payant pour me concentrer plus sur ma famille. »

« Faut garder l'auto propre. Nous, on est fumeurs donc, [avec UberX] on peut pas fumer dans l'auto. Quand on est tout seul, ben au moins, je peux écouter la musique que je veux, je peux fumer en conduisant. C'est plus facile. »

« Nous dans le fond, notre objectif, c'est qu'on regarde ce qu'on a à payer. Au début du mois, notre objectif, c'est de ramasser le loyer pour le payer le plus rapidement possible parce qu'on le sait que vers la fin du mois, c'est plus difficile. Donc exemple, j'ai un loyer de 1000\$, bon ben cette semaine, faut ramasser 1000\$. On va travailler le nombre d'heures pour arriver à faire notre 1000\$. Ensuite de ça, ok on a des comptes de cartes de crédit, on a le véhicule qui s'en vient, fait que ok, faut aller chercher un minimum de 500\$ la deuxième semaine. Parfait, on va travailler pour aller chercher le 500\$. D'un coup que tout est fait, il me reste deux semaines dans le mois puis tout est payé, alors là on travaille tant qu'on veut. C'est du *free* dans nos poches. »

« Je vous dirais qu'en ce moment, c'est un peu plus difficile parce qu'il a fallu que je répare ma voiture, fait que ça me coûte de l'argent, mais t'sais, on essaye de se mettre un coussin comme si on était salarié. Mais l'argent que j'ai gagné exemple hier, ben j'en ai besoin aujourd'hui. Je peux pas me dire "Je vais me garder un 20\$ de côté" parce que ce 20\$ là, j'en ai besoin pour nourrir ma famille. Fait que quand ça arrive, ben ça arrive... c'est pour ça qu'on a des cartes de crédit [léger rire]. Oui, y'a des gens qui vont dire "Nous, on met 30% de côté pour les impôts". [...] Y'a des chauffeurs qui ont peut-être 2000, 3000, 4000\$ dans leur compte de banque, ils peuvent dire "Ben moi, je vais me mettre 30% de côté, j'en ai pas, de problème". Pour ma part, c'est plus difficile. Fait que rendu à l'impôt, ben on va les payer quand ça va arriver. »

« Uber te pousse pas à faire ça à temps plein. Certains vont s'en servir pour se ramasser de l'argent pour une maison, peu importe, c'est une bonne façon. Mais en même temps, pour certaines personnes qui ont une famille et qui ne peuvent pas travailler dans un emploi, comme moi... Présentement, je peux pas aller voir un employeur: « Excusez-moi, je commence à 9h le matin puis faut que je finisse à 2h de l'après-midi du lundi au vendredi ». Y'a pas personne qui m'engagerait. Fait que ça, ce travail-là, c'est fait pour nous. Pour les gens qui ont des rythmes de vie beaucoup plus élevés, c'est peut-être pas fait pour eux. »

« Il y a des gens qui vont dire par exemple: "Uber, c'est pas une job, on peut pas faire ça à temps plein", des choses comme ça. Moi, j'ai pour mon beau dire que tout dépend de la situation familiale que tu as. »

« Dans n'importe quelle job, y'a des choses qui sont bien, y'a des choses qui sont moins bien, mais faut vivre avec. On a le choix d'en faire ou de pas en faire puis c'est ce que je répète sur

les réseaux sociaux, c'est "arrêtez de chialer sur le montant que vous faites par semaine [...] Viens pas chialer parce que t'as la chance de faire quelque chose qui est simple à faire puis tu chiales quand même". Fait qu'il y a toujours des gens qui vont chialer pour n'importe quoi, c'est ce qui est plate avec d'autres chauffeurs. »

Rémi vit à Québec, où il travaille à temps plein sur la plateforme Uber depuis décembre 2017 comme chauffeur UberX et livreur Uber Eats. Jeune trentenaire, Rémi est père de deux jeunes enfants dont l'état de santé nécessite des suivis médicaux fréquents, tout comme sa conjointe. Puisque cette dernière ne conduit pas, Rémi est souvent amené à les accompagner, elle et leurs enfants, à leurs rendez-vous médicaux. Il cherchait dans l'activité Uber une flexibilité d'horaires lui permettant d'être disponible pour les besoins spécifiques de sa famille.

Auparavant, Rémi était livreur pour une chaîne de restaurant. Lorsqu'Uber est devenu une activité légale au Québec en 2017, il s'est inscrit sur la plateforme en parallèle à son emploi de livreur. Il dit avoir toujours aimé conduire et explique avoir apprécié le fait d'intégrer une dimension plus sociale à son activité grâce aux échanges avec les clients. Satisfait des revenus qu'il gagnait avec la plateforme, il a pris la décision de quitter son emploi de livreur en restauration pour travailler avec Uber à temps plein.

Il travaille 40 à 50 heures par semaine, généralement du lundi au vendredi et réserve les fins de semaine à des moments en famille. Il dit apprécier particulièrement « être son propre boss » et décider lui-même des moments où il se connecte et se déconnecte. Il mentionne avoir été touché par la générosité des chauffeurs Uber lorsque son fils a dû être opéré d'une tumeur. Sa conjointe et lui avaient mis sur pieds une campagne de socio financement pour couvrir les frais de l'opération. Lorsque Rémi en a fait part sur un groupe Facebook de chauffeurs Uber, il raconte que ceux-ci ont été nombreux à y contribuer financièrement, en plus du directeur de Uber Québec, qui suite à cet engouement, a versé la somme restante pour atteindre le montant souhaité. À côté de ces expériences positives, Rémi perçoit certains inconvénients relatifs à son activité, notamment la précarité financière et l'incertitude des revenus.

Il se projette encore chauffeur Uber dans cinq ans, expliquant que sa situation familiale n'aura pas changé et qu'il aura donc encore besoin de cette liberté d'horaires pour accommoder les rendez-vous médicaux de ses enfants et de sa conjointe.

« J'ai beaucoup de rendez-vous avec mes enfants puis ma conjointe aussi. Fait que Uber c'est parfait, le fait que je puisse décider quand je commence, les journées où je travaille, c'est vraiment parfait. »

« Oui, [je me vois encore travailler pour Uber dans cinq ans]. Parce que t'sais, avec les enfants, j'aurai pas le choix. Surtout qu'il y a ma blonde, elle aussi elle a ses rendez-vous [médicaux] personnels, fait que c'est très utile. »

Originaire du Maroc, **Oualid**, 51 ans, a immigré au Québec en 2012 avec sa conjointe et ses deux jeunes filles. Il explique que ce projet de vie prenait racine dans le souhait d'offrir à ses filles un environnement sécuritaire et une éducation de qualité au sein d'une société démocratique. Avant son arrivée au Québec, Oualid a eu une carrière de 15 ans dans le secteur du marketing et des ventes au Qatar et en Arabie saoudite. À son arrivée en sol québécois, il a travaillé quelques années dans une compagnie spécialisée dans la sécurité puis dans un centre d'appels avant de faire une formation de camionnage dont il ne s'est finalement jamais servi lorsqu'il s'est rendu compte que cela l'amènerait à s'éloigner fréquemment de sa famille. En novembre 2019, alors sans emploi, un de ses amis lui parle de son activité de chauffeur Uber qu'il exerce les fins de semaine en complément de son emploi à temps plein. Convaincu par l'expérience positive de son ami, Oualid s'est inscrit sur la plateforme, évaluant que travailler pour Uber lui permettrait de gagner davantage qu'avec ses emplois précédents rémunérés entre 14\$ et 17\$ de l'heure. Outre le salaire, il se dit également attiré par le fait de pouvoir travailler où et quand il le souhaite, même s'il souligne à plusieurs reprises que cette autonomie est finalement assez illusoire.

Depuis novembre 2019, Oualid travaille comme chauffeur UberX à Montréal environ 60 heures par semaine, six jours sur sept. Pour atteindre son objectif de revenus fixé à 1200\$ brut par semaine, il a calculé qu'il devait travailler sur une base de 10h à 12h par jour, de façon non continue. En effet, puisque ses obligations familiales l'empêchent de travailler durant les périodes les plus achalandées et les plus payantes (entre 7h et 9h et entre 16h et 19h), il est contraint de travailler un nombre d'heures plus important pour atteindre ses objectifs de revenu. Il doit donc compenser en travaillant tard le soir et au moins une journée de fin de semaine. Après avoir accompagné ses filles à l'école, il effectue un premier quart de travail de 9h à 15h, suite à quoi il récupère ses filles à l'école et les raccompagne à la maison où il en profite pour manger et se reposer. À l'arrivée de sa conjointe vers 19h, il ressort pour son deuxième quart de travail jusqu'à 1h du matin. Il se réserve généralement une journée de congé par semaine, pour

passer un peu de temps en famille. Oualid évalue son taux horaire brut à environ 20\$ de l'heure et son salaire annuel à environ 50 000\$. Puisque son statut de travailleur Uber est assez récent, il explique ne pas savoir exactement combien il restera dans ses poches, une fois les dépenses et les impôts déduits de ce montant. Par ailleurs, il raconte que ce volume élevé d'heures de travail s'accompagne pour lui d'une forme d'addiction à l'activité ; il a du mal à prendre des jours de congé et ne s'arrête de travailler que quand la douleur physique s'installe.

S'il se dit conscient que faire Uber à temps plein n'est pas idéal, Oualid justifie son choix en le comparant aux autres options qui lui sont offertes ; à la lumière de ses expériences professionnelles antérieures comme agent de sécurité ou en centre d'appels, il dit préférer Uber. Malgré le fait qu'il travaille beaucoup plus que dans ses anciens emplois, il lui paraît inconcevable de retourner vers ce type d'activités, qu'il juge trop peu rémunérées et trop rigides sur le plan des horaires. Bien que ses heures de travail pour Uber ne lui permettent pas réellement de latitude dans la gestion de ses horaires s'il souhaite atteindre ses objectifs de revenu, le fait de ne pas avoir de patron l'amène à concevoir cette contrainte comme plus acceptable.

Oualid considère Uber comme une phase, une transition entre deux emplois. Puisqu'il n'a pas droit aux prestations de chômage, ayant quitté de lui-même son dernier emploi, et qu'il ne veut pas retourner travailler en centre d'appels, l'option Uber lui paraît être la seule solution, le « moins pire des choix » pour le moment. Il espère trouver autre chose dans les prochains mois. Il a d'ailleurs postulé à la Société de Transport de Montréal et dans plusieurs secteurs de la fonction publique. Entre les lignes, Oualid laisse entendre la difficulté reliée au déclassement social et économique qu'il a vécue en arrivant au Québec, précisant qu'il n'en veut à personne puisqu'il a pris cette décision de façon éclairée, pour ses filles.

« J'étais au sommet de ma carrière, ça a été une fois arrivé au Québec que ça a changé complètement, mais je dirais que c'est correct parce que le fait que tu viennes ici après l'âge de 45 ans et que tu ramènes tes filles... l'objectif c'était vraiment pour mes filles, pour leur avenir, pour avoir une bonne éducation, un bon environnement et pour qu'elles soient dans une société saine, démocratique. Donc moi, j'ai le sentiment de satisfaction ».

« C'est le meilleur choix parmi les choix qui me sont offerts actuellement. Quand t'as pas une vraie job socialement et économiquement parlant, c'est le meilleur des choix que tu as. C'est pas celle que tu aimes le plus, mais c'est la meilleure si tu la compares. Moi tu me dis: « Est-ce que tu retournes en centre d'appels ou comme agent de sécurité, ou bien tu fais ce genre de job? », je vous dirai non merci, je reste là. Je pourrais me lancer à faire une petite

entreprise, ouvrir un petit restaurant, faire quelque chose de nouveau, quelque chose qui... non, je retournerai pas faire les jobs qui sont sur le marché ».

« [Uber], c'est pas si pire que ça. C'est pas comme avec un employeur qui te force à faire ça donc, si tu te sens pas bien ou que tu ne veux pas y aller, tu peux juste aller te reposer un moment, prendre une pause et reprendre après donc ça, c'est un choix aussi, tu peux gérer cette frustration comme on dit. Mais avec un employeur, tu peux pas tout le temps gérer... tu dois faire ce qu'on te demande de faire ».

« Uber, c'est une phase pour moi qui peut combler le vide pour ne pas rester sans emploi et même si je ne veux pas, je reste parce qu'il n'y a pas de chômage, il n'y a rien qui peut... je suis dans l'obligation de travailler, mais au moins je trouve que Uber c'est mieux que d'aller travailler dans un restaurant ou dans un centre d'appels ».

« Des fois, j'ai la sensation que Uber, c'est comme si tu joues au poker. Plus tu passes du temps, plus tu vas continuer à le faire, c'est une sorte de jeu qui ne finit pas ».

À 62 ans, **Louis** travaille depuis deux ans comme chauffeur UberX à temps plein dans la région de Montréal. Camionneur dans le transport local durant les 18 dernières années, il cherchait une activité moins pénible physiquement. Il a d'abord commencé à travailler pour Uber à temps partiel les fins de semaine, en parallèle de son activité de camionneur. Satisfait des revenus qu'il gagnait avec Uber, il a quitté son emploi dans le transport de marchandises en mars 2018 pour se consacrer uniquement à UberX, 50 à 60 heures par semaine.

Depuis quelques mois, Louis est plus fatigué, il a donc baissé le volume de ses heures de travail entre 40 et 50 heures par semaine. Il est aussi inquiet pour ses revenus ; depuis le début de la pandémie en mars 2020, la demande est moins importante et il s'en sort plus difficilement. Il craint par ailleurs que les effets de la dérèglementation causée par la loi 17 contribuent à augmenter le nombre de chauffeurs, réduisant encore la part du gâteau. Louis explique être conscient du fait que les intérêts de Uber ne vont pas dans le même sens que les siens et que la multinationale ne se soucie pas du sort des chauffeurs qui, comme lui, comptent uniquement sur Uber pour gagner leur vie. Cette situation semble renforcer son sentiment de compétition avec les autres chauffeurs. Il s'offusque de voir que d'autres se vantent de leurs revenus sur les groupes Facebook avec pour conséquence d'inciter toujours plus de chauffeurs à travailler pour Uber, diminuant ainsi son revenu potentiel. De son côté, il communique peu avec les autres chauffeurs, mis à part quelques mots échangés de temps à autre dans la file d'attente de l'aéroport. Il explique qu'il

ne se sent pas faire partie d'une famille avec les autres travailleurs Uber, au contraire il cherche à s'organiser seul dans ce système où il précise que « tout le monde travaille pour sa poche ».

Dans ce contexte, il se considère chanceux d'avoir accumulé suffisamment de points dans le système Uber Pro pour bénéficier du statut Diamant, qui lui donne certains avantages tels que des informations supplémentaires pour choisir ses courses. Louis est également fier d'avoir une note de 4,9/5 et un taux d'acceptation des courses de 95%. Il accorde beaucoup d'importance à sa note, précise qu'il fait tout ce qu'il faut pour donner le meilleur service et incite les clients à le noter favorablement dans la présentation de son profil sur l'application. Malgré ses efforts, il lui arrive de recevoir ponctuellement de mauvaises notes, sans commentaire des clients qui lui permettrait de comprendre ce qui est arrivé, ce qui l'affecte psychologiquement. Il est également stressé à l'idée de se faire agresser par les clients ivres, c'est pourquoi il ne travaille plus en soirée.

Louis dit apprécier la liberté de pouvoir travailler où et quand il le souhaite, soulignant que cette liberté n'a pas de prix. Pour lui, travailler dans l'incertitude et dans la précarité financière fait partie du lot de tous les travailleurs autonomes. Lui-même habitué à cette réalité depuis 1994, il accepte ces aspects de l'activité et s'organise pour épargner en prévision des impôts à payer et des congés qu'il prend de temps à autre.

Néanmoins, la baisse des revenus qu'il vit depuis quelques mois le pousse à reconsidérer son avenir comme chauffeur Uber ; il se donne encore quelques semaines pour évaluer la situation et s'il ne gagne plus suffisamment avec Uber, il retournera à contrecœur travailler comme camionneur.

« À l'âge où je suis rendu, ça me tente plus de me faire tabasser le dos dans les camions. Tu vas me dire, c'est un salaire fixe pour un taux horaire fiable, oui je suis d'accord. Mais c'est du travail physique. Tu te fais sauter le dos et le cou parce que ça brasse pas mal dans les camions ».

« Il y a certains avantages [au système Uber Pro] donc, c'est pour ça que moi là, je suis chanceux parce qu'on accumule des points [...]. Uber, ils nous incitent à travailler les fins de semaine parce qu'on a plus de points par course donc, on peut monter dans l'échelon pour accumuler assez de points pour avoir le statut de chauffeur Diamant. [...] Moi j'ai un taux d'acceptation de 95% et une note de 4,90, c'est très bon. Je fais tout pour être dans les tops, tu comprends? ».

« J'accorde beaucoup d'importance [au système de notation], mais ça me stresse un peu puis des fois, ça m'affecte même psychologiquement parce que des fois le soir, t'arrives, puis y'a quelqu'un qui t'a donné une étoile puis tu sais pas pourquoi. T'as fait un bon service, t'as été gentil, tout ça. T'as pas eu de problème rien puis ah! Y'a quelqu'un qui t'a donné une mauvaise note. Puis les clients doivent pas se justifier, ils ont pas l'occasion dans l'application de Uber [...]. On peut pas savoir c'est qui, qui a donné une mauvaise note, pas savoir pourquoi et quelle raison ».

« T'as fait un bon service, t'as été gentil, tout ça [...] Qu'est-ce que j'ai fait? Qui m'a donné ça? Je vais-tu finir par perdre mon travail? [...] C'est important les belles notes ».

« Je préfère rester tout seul dans mes affaires [...]. Je me sens pas faire partie d'une famille ou quoi. On travaille tous chacun pour notre poche ».

Diane, 54 ans, travaille pour Uber Eats et UberX à temps plein depuis deux ans. Elle vit seule sur la Rive-Nord de Montréal et est mère de deux enfants adultes, dont l'un est autiste. Détenant une formation en travail social, Diane a eu une carrière de fonctionnaire du gouvernement comme gardienne de prison. Après quelques années de travail suivies d'un congé maladie prolongé, elle n'a pas souhaité poursuivre dans ce domaine. Au début des années 2000, en instance de séparation et sans emploi, il lui a fallu retrouver rapidement une activité rémunérée afin de pouvoir racheter sa part de la maison à son ex-mari. Elle a alors commencé l'entretien ménager chez des particuliers et a poursuivi cette activité durant une quinzaine d'années. Diane explique que sa situation financière était difficile et marquée par des dettes. Elle raconte avoir mesuré l'urgence d'augmenter ses revenus en réalisant que l'essentiel de ses gains provenait de l'aide financière que lui fournissaient ses enfants, alors hébergés chez elle. Motivée par l'idée de répondre seule à ses besoins financiers, elle s'est tournée vers Uber.

Diane s'était déjà inscrite sur la plateforme il y a quelques années, attirée par le concept, mais elle n'avait jamais commencé, freinée par le caractère alors illégal de l'activité. En 2018, via le lien de parrainage d'un chauffeur partagé sur les réseaux sociaux, Diane s'est réinscrite sur l'application comme chauffeuse UberX avant d'intégrer petit à petit des commandes pour Uber Eats.

Aujourd'hui, l'essentiel de ses revenus provient de Uber ainsi que de quelques livraisons qu'elle effectue pour le compte d'une pharmacie les fins de semaine. Elle a conservé son activité d'entretien ménager, mais précise qu'elle a progressivement diminué le nombre de ses clients dans les dernières années. Depuis

la pandémie, elle a complètement arrêté cette activité pour respecter les consignes sanitaires et protéger les clients chez qui elle se rendait, essentiellement des personnes âgées. La pandémie a également modifié son utilisation des options Uber ; la baisse de la demande de courses UberX l'a amenée à travailler uniquement comme livreuse Uber Eats depuis le printemps 2020. Elle effectue entre 40 et 50 heures de travail par semaine pour Uber Eats et explique que son application peut rester allumée jusqu'à 80 heures par semaine, en attente de commandes depuis chez elle.

Diane rapporte avoir un grand besoin d'indépendance et fuir toute activité professionnelle qui impliquerait un engagement. Elle explique qu'après avoir vécu des situations inconfortables desquelles elle avait de la difficulté à s'affranchir, le sentiment de liberté est maintenant sa priorité. Selon elle, le fait de ne ressentir aucun engagement ni sentiment d'appartenance envers Uber contribue à son bien-être. Elle souligne ne pas comprendre les revendications de certains chauffeurs qui militent pour obtenir un statut de salarié, précisant que pour elle, cette absence de lien avec Uber est un avantage dont elle profite au même titre que la compagnie ; elle mentionne être consciente qu'Uber peut la déconnecter à tout moment en raison d'une plainte, mais explique qu'elle-même est libre de se tourner vers une plateforme concurrente quand bon lui semble. Diane dit percevoir Uber comme un outil lui permettant de bénéficier de la liberté de travailler comme elle le souhaite. Elle souligne au passage que cette liberté lui donne l'impression de ne pas réellement travailler et dit concevoir son activité comme un « passe-temps lucratif », précisant toutefois dans la même phrase que ses dettes ne lui laissent pas le choix de travailler.

« C'est sûr que pour moi, Uber ça a changé énormément la situation parce que vraiment, ça allait pas bien financièrement avant de commencer. J'ai commencé à le faire parce qu'il fallait que je gagne plus de sous absolument, ça a donné comme ça. [...] Un jour, j'ai réalisé que mes enfants adultes vivaient chez moi puis que c'était rendu que mon revenu principal, c'était l'argent que mes enfants me donnaient, ça n'avait pas de sens. Fallait que j'arrive à vivre par moi-même... faire des projets et tout ça. Ça me permet de vivre, m'en sortir puis essayer d'avoir un meilleur avenir parce que j'ai eu 54 ans, là j'ai pas une éternité devant moi. J'aimerais ça pas me ramasser juste avec une petite pension rendue à... Je me mets des sous de côté parce que j'ai des dettes. »

« J'ai l'impression de me servir d'une application qui répond à mon besoin pour faire des sous parce que ça répond à mon besoin ou à mon non-besoin d'être coincée dans une job de 9 à 5, de faire les heures qui me tentent, de faire tout ce que je veux quand je veux, d'accepter, refuser, une liberté que je me donne. »

« Y'a rien qui m'oblige, mais bon... des fois, j'ai des choses à faire puis je suis un peu tannée. C'est drôle parce que des fois, je trouve que j'ai plus de travail chez moi que d'aller faire du

Uber. Fait que vraiment, je le vois comme un passe-temps lucratif, mais j'ai besoin... parce que j'ai des dettes alors... »

« J'entends souvent sur le groupe dire: "Ouais, Uber veut ci, Uber veut ça". Uber veut rien du tout là. Uber fait de l'argent et ils ont des objectifs, mais je veux dire, les gens qui sont en haut de tout ça, ils se foutent de chacun de nous personnellement. Eux autres, t'es un numéro. Aujourd'hui, t'en fais, demain c'est quelqu'un d'autre qui va le faire à ta place. C'est important que ça continue donc, les gens arrivent, les gens partent, c'est comme ça. Donc, pour moi c'est un outil et cet outil-là me permet de faire ce que je veux aujourd'hui. Je m'en sers. Puis demain, si ça me tente plus, je vais aller faire du Skip [the Dishes]. J'ai aucun sentiment de fidélité. Si Skip me donne plus, si Skip devient plus populaire, je vais faire Skip, je me sens pas coupable. J'ai la même indépendance qu'eux autres dans le fond. »

« Moi je pense qu'il faut pas mettre tous ses œufs dans le même panier donc, présentement, j'ai aussi ma petite job à la pharmacie puis je suis toujours prête à me revirer de bord puis à faire autre chose. [...] Je vais faire ce que je veux, mais en restant libre. Je suis pas une grande fan de la compagnie même, mais l'application me permet d'aller où je veux. »

« [Certains chauffeurs] Uber, ce qu'ils veulent, c'est se mobiliser puis qu'on devienne des salariés. Maudit! Je fais tout pour pas être comme ça, moi! Tu comprends, moi ça me tente pas d'être payée puis de faire... d'être des salariés. Y'en a qui ont gagné là, qui sont allés en cour pour ça. Si tu veux être salarié, trouve une autre job, va t'engager dans un truc de papier ou autre chose, y'a des avantages à faire ça. »

« Je pense pas à long terme, ce que je veux c'est continuer à avoir du travail comme ça qui me permet de faire ce que je veux, quand je veux à l'heure que je veux. Et si c'est pas pour Uber, ça va être pour une autre application qui me permet de faire la même chose. Y'a pas de fidélité. »

D'origine française, **Martin**, 40 ans et père de deux enfants, conduit pour UberX depuis 2015. Il explique faire partie des tout premiers chauffeurs Uber du Québec. Séduit par le concept, il s'est rapidement inscrit après avoir entendu parler de l'arrivée de Uber dans la province. À cette période, Martin venait de quitter un emploi d'intervenant social à cause de contraintes personnelles. Quand il a eu connaissance de l'existence d'Uber, il a été attiré par le fait de pouvoir reprendre une activité professionnelle en travaillant à son propre rythme, c'est-à-dire en commençant ses journées très tôt le matin. Durant ses premières années de chauffeur, Martin raconte avoir été proche de l'équipe locale de Uber Québec et avoir participé à des sorties médiatiques organisées par la compagnie.

Aujourd'hui, Martin conjugue son activité de chauffeur Uber à des projets ponctuels de rénovation qu'il réalise avec un ami dans le cadre de « flips » immobiliers. UberX l'occupe entre 38 et 45 heures par semaine et il souligne que c'est l'activité qui l'amuse le plus. Même après plusieurs années, il explique qu'il trouve toujours une satisfaction dans le fait de conduire et de rendre service aux gens qu'il transporte, en cherchant de nouvelles façons d'être efficace et d'optimiser ses revenus.

Martin explique qu'il aime beaucoup se fixer des objectifs de revenus, qu'il associe à son « petit défi quotidien » et qui nourrissent sa satisfaction personnelle et son estime de lui. Il se fixe ainsi des objectifs de revenus quotidiens et hebdomadaires ainsi qu'une limite de kilomètres à parcourir pour atteindre ces objectifs. Son objectif de revenu hebdomadaire est de 750\$, auquel s'ajoute un objectif hebdomadaire de 750 kilomètres maximum. Il explique que pour lui, le taux horaire qu'il parvient à faire est moins important que le nombre de kilomètres parcourus. Martin justifie cette position en soulignant que puisqu'il choisit lui-même ses horaires de travail, son temps lui appartient et a moins de valeur que le nombre de kilomètres qu'il fait subir à son véhicule. Par conséquent, il choisit ses courses non pas en fonction du temps requis, mais plutôt en fonction du nombre de kilomètres.

Séparé de la mère de ses enfants, Martin souligne qu'Uber lui permet de concilier facilement son activité de chauffeur avec son rôle de père à temps partiel. Il explique qu'il peut adapter ses horaires chaque semaine ; lorsqu'il n'a pas la garde de ses enfants, Martin travaille du lundi au vendredi de 5h30 jusqu'à 14 ou 15h et dit apprécier le fait d'avoir ses après-midis libres pour profiter du soleil et vaquer à ses occupations personnelles. Il rapporte par ailleurs que ses enfants se sont adaptés à son horaire et que les semaines pendant lesquelles il en a la garde, il les dépose au service de garde dès l'ouverture, à 7h.

Martin partage l'idée que Uber ne devrait pas être utilisé comme un travail à temps plein, précisant que lui-même n'est pas un bon exemple. Selon lui, la bonne façon de faire Uber est de l'utiliser comme un complément de revenu, suivant le concept de départ promu par la compagnie qui s'appuie sur les principes de l'économie du partage et qui présente l'activité de chauffeur comme une façon de rendre service à partir de ressources déjà existantes. Pour lui, Uber n'est pas un vrai travail et ne devrait pas être considéré comme tel ; il explique que ce n'est pas fatigant et que les revenus sont donc à la hauteur des efforts demandés, à savoir assez limités. Il indique que le travail de chauffeur Uber, avec le support du GPS, est beaucoup plus facile que celui des taxis il y a quelques décennies, ce qui justifie les revenus moindres. Il ajoute qu'en ce sens, il ne fera jamais partie de ceux qui revendiquent un meilleur salaire.

Pour lui, une des raisons expliquant le fait que les chauffeurs québécois ont peu de revendications face à Uber repose sur le fait qu'ils adhèrent en majorité à l'idée qu'Uber doit être une source de revenus secondaires et que ceux à qui ça ne convient pas se contentent de quitter pour autre chose. Il ajoute également que la situation de plein emploi qui caractérise le Québec joue en faveur de Uber, favorisant un roulement important des chauffeurs qui délaissent l'application dès lors qu'ils ont trouvé une autre activité mieux rémunérée. D'après lui, cette volatilité des chauffeurs fait en sorte que la majorité d'entre eux ont des attentes limitées envers la plateforme en termes de revenus et de conditions de travail.

En 2016, Martin a créé un groupe Facebook de chauffeurs Uber du Québec dont il était l'administrateur. Ce groupe, qui rassemblait plus de 6000 membres, a été supprimé par Facebook fin 2020, à la demande d'une compagnie privée travaillant pour le compte d'Uber au motif qu'il enfreignait les droits de la marque Uber. Martin raconte avoir été surpris de cette suppression survenue sans avertissement et avoue ne pas en comprendre les raisons. Il se questionne à savoir si cette commande provient de l'unité locale de Uber Québec qui, ayant changé de garde au fur et à mesure des dernières années, aurait souhaité se détacher de lui, considérant qu'il a été régulièrement associé à l'image des chauffeurs Uber du Québec dans des publicités et sorties médiatiques. Il émet également l'hypothèse que l'augmentation des commentaires négatifs de chauffeurs sur le groupe à l'endroit de la plateforme ainsi que les revendications plus nombreuses de chauffeurs appelant parfois à la mobilisation a pu amener Uber à fermer le groupe pour freiner les initiatives de structuration collective entre chauffeurs.

À cet égard, Martin se rappelle que lorsqu'il a commencé à travailler pour Uber en 2015, la section locale québécoise de l'entreprise organisait ponctuellement des événements visant à réunir des chauffeurs, notamment des festivités de fin d'année. Uber distribuait des badges aux chauffeurs en fonction du nombre de courses réalisées dans l'année, faisait tirer des lots, offrait le petit déjeuner. Martin appréciait ces initiatives locales qui témoignaient selon lui, d'une bonne volonté de l'unité locale de Uber qui avait à cœur de prendre soin de ses chauffeurs. D'après lui, ces employés de Uber ont été découragés par la société mère de poursuivre l'organisation de ce type d'événements, ce qui expliquerait en partie le départ de l'antenne locale de Uber Québec, de la majorité d'entre eux.

Martin se dit déçu de l'évolution de certaines pratiques de la compagnie, notamment la disparition des initiatives de rassemblement de chauffeurs par Uber ou encore la suppression inexpliquée de son groupe Facebook ; à cet égard, il explique avoir réduit ses attentes vis-à-vis de la compagnie et s'être recentré sur

ce qui le motivait dans son expérience individuelle de chauffeur, à savoir le fait de rendre service en conduisant.

« Je suis un des tout premiers chauffeurs Uber au Québec. J'étais dans les 10 premiers parce que j'avais entendu parler dans les médias que Uber arrivait, c'était y'a six ans, en 2015. Et puis quand j'ai entendu ça, je me suis dit: "C'est trop cool quoi!". J'avais une voiture, j'adore conduire, j'aime bien parler avec les gens. Et puis c'était comme une évidence que je voulais m'inscrire à ce truc-là. »

« Je fais des projets de rénovation avec un ami. On achète des bâtiments, on essaye de les refaire un peu et puis on les remet sur le marché. Mais l'activité Uber est l'activité qui m'amuse le plus. C'est ridicule à dire, mais le fait d'être relax, tranquille dans la voiture. Savoir comment essayer d'être efficace, optimiser son revenu, regarder le nombre de kilomètres que je fais par jour... »

« Moi, je vais pas être un bon défenseur social ou un gars qui va revendiquer des tas de trucs parce que je considère que le revenu, c'est mon affaire. Je trouve que par rapport à l'effort que ça me demande, bon... Je reviens à la maison après avoir fait un tour pendant 7, 8 heures avec une quantité d'argent qui fait mon affaire et que je mérite, à la hauteur de ce que ça a représenté, c'est-à-dire pas très fatigant, avec une technologie qui m'aide beaucoup pour me déplacer à droite, à gauche, donc à suivre le GPS. Aujourd'hui, un chauffeur de taxi, c'est pas la même chose qu'un chauffeur de taxi dans les années 60 ou 70, ça n'a rien à voir. Donc c'est pour ça aussi que les revenus par course, faut accepter qu'ils diminuent. Maintenant, on peut se permettre de faire du volume. »

« [Les objectifs de revenu sur une semaine], je m'amuse beaucoup avec ça. C'est mon petit défi quotidien en fait. Et évidemment, c'est ma satisfaction personnelle, c'est mon estime de moi donc j'essaye de... je sais à peu près combien je veux faire par jour et combien je veux faire par semaine et combien de kilomètres je veux avoir fait pour avoir réalisé ça. Le temps, c'est quelque chose qui m'appartient. Ça, c'est quelque chose que j'ai défini par moi-même, mais en fait je mets plus d'importance aux kilomètres. Parce que du fait que je peux le faire quand je veux, si je suis insomniaque et que je préfère aller de 3h du matin à 8h plutôt que de tourner en rond dans mon lit, être dans ma voiture, ça, ça m'appartient. Donc, moi j'ai toujours considéré qu'il fallait savoir combien on gagnait par rapport à combien on avait offert à Uber et combien on a offert, c'est notre voiture et c'est notre temps. Mais moi le temps, du fait que je choisis mes horaires exactement comme je veux, je considère que c'est mon affaire. »

« Le revenu typique horaire, quand t'es occupé, [...] il va être entre 20 et 25\$ de l'heure. Mais y'a forcément des moments où t'es pas occupé. [...] Alors tu te mets là et t'attends 1/4 d'heure et dans ces cas-là, là, tu utilises ton temps pour faire autre chose. Tu peux lire, tu peux appeler, tu peux travailler sur d'autres trucs, tu peux te mettre confortablement dans ta voiture, c'est là où cette histoire de temps prend une autre dimension quoi. [...] Je suis à la disposition de la plateforme. »

« Moi, Uber ne m'a jamais promis d'être capable de subvenir à tous mes besoins, il m'a jamais promis ça, il m'a dit: "Si tu veux Martin, tu peux conduire et on va te payer...". C'est pour ça d'ailleurs que moi j'ai jamais eu de vraies revendications par rapport à tout ça. Si ça fait pas mon affaire, je pars. Et une chance, on est au Canada, au Québec, où on est plus ou moins en plein emploi et donc, je peux me trouver un job ailleurs. »

« Uber Québec au niveau local, dans les deux ou trois premières années, ils avaient fait des événements où ils réunissaient des chauffeurs et tout ça. Et l'équipe locale, qui était une équipe très jeune, avait des ambitions assez nobles, voulait faire attention à leurs chauffeurs. Moi, ils me considéraient beaucoup. Ils me posaient plein de questions pour savoir comment ça se passait, ce que j'aimais, ce que j'aimais pas. Les trois premières années, à Noël, ils ont organisé une grande fête pour les chauffeurs Uber. Alors ça, c'était quand même une initiative très sympa. [...] Y'en a beaucoup dans cette équipe qui ont déchanté quand ils se sont rendus compte de ce qu'était vraiment Uber au niveau mondial ou qu'on les motivait pas trop à faire tout ça. Ils ont fini par partir, de manière individuelle. Et d'ailleurs, Uber Québec n'a plus beaucoup de marge de manœuvre dans leurs façons de faire alors qu'avant, ils avaient une équipe marketing qui était efficace et puis l'ensemble des bureaux de Uber Québec, c'était très joyeux, très... et maintenant l'équipe locale québécoise s'est très réduite et ça se passe à Toronto pour le Canada donc, ça a beaucoup évolué. Donc moi, au fil des années et du groupe Uber qui s'est fermé, finalement, je me suis refermé dans ma carapace et je me suis dit: "Bon attends, mais finalement [Martin], c'est quoi qui t'allume vraiment?" et puis là, je me suis dit: "Ben regarde, tu sais quoi, je m'en fous. Moi j'aime bien conduire les gens, j'aime bien parler avec les gens, le revenu que j'en tire me convient et puis j'attends plus rien de personne en fait". »

Katia a 25 ans et travaille comme livreuse Uber Eats depuis avril 2020. Elle explique s'être inscrite sur Uber Eats ainsi que Skip the Dishes et Doordash lorsque tous les commerces ont fermé lors du premier confinement, essentiellement pour combattre l'ennui. Auparavant, elle a travaillé à temps plein dans la restauration.

C'était d'abord un emploi étudiant en parallèle à un diplôme d'études collégiale (DEC) en génie civil. À la fin de ses études, elle a trouvé un emploi à temps plein en restauration, avant de trouver un emploi à temps partiel dans son domaine de formation, en génie civil. Elle explique qu'elle aimerait démarrer sa propre entreprise de fosses septiques et qu'elle a besoin pour ça, d'un capital financier de départ. Vivant actuellement chez ses parents, elle épargne en ce sens à partir des revenus de son activité de livreuse pour différentes plateformes. En n'ayant pas de loyer à payer, elle fait également fructifier une partie de ses revenus grâce à des placements financiers.

Katia dit apprécier particulièrement la liberté de pouvoir travailler quand elle le souhaite. Malgré certaines frustrations entourant le fonctionnement de l'application et l'incertitude reliée aux revenus, elle souligne le caractère unique de cet avantage, difficile à retrouver dans d'autres activités. Elle se souvient que dans le milieu de la restauration, annuler à la dernière minute un quart de travail avait des conséquences importantes sur le fonctionnement du restaurant et créait inévitablement des frictions avec le patron ; avec les plateformes, l'absence d'horaires lui confère un sentiment de liberté. Par ailleurs, elle explique qu'elle aime se promener en voiture, écouter sa musique et se sentir libre sur la route.

Malgré le fait qu'elle travaille une trentaine d'heures par semaine, Katia estime qu'il n'est pas avantageux de faire cette activité à temps plein, qui se prête davantage à un complément de revenus à temps partiel. De son côté, elle perçoit Uber Eats comme une activité de transition entre la fin de ses études et l'activité professionnelle qu'elle aura véritablement choisie dans son domaine de formation.

Katia fait part de plusieurs situations frustrantes liées au fonctionnement de l'application, comme des temps d'attente parfois longs dans les restaurants, des courses qui impliquent beaucoup de kilomètres pour un faible revenu ou encore des erreurs de facturation à son désavantage. Ces erreurs sont perçues comme d'autant plus désagréables qu'elle explique n'avoir pas ou peu de solutions pour y remédier de la part du soutien technique fourni par Uber. Ce manque de soutien et d'informations est, selon elle, compensé en partie par les réponses fournies sur le groupe Facebook de chauffeurs Uber. Elle-même y publie ponctuellement pour partager ses moments de frustration ou pour renseigner certaines personnes.

Bien qu'elle croise quotidiennement des livreurs dans les restaurants, elle souligne que les occasions qu'elle a d'échanger avec d'autres livreurs Uber ont lieu essentiellement sur ce groupe. En effet, puisque les livreurs croisés sont rarement les mêmes, elle souligne qu'à la différence du milieu de travail qu'elle a fréquenté quelques années dans la restauration, il est difficile de connaître ses collègues livreurs et encore plus de nouer des relations avec eux.

À la question de savoir si elle se sent partenaire avec Uber, Katia rétorque que pour cela, elle aurait besoin de sentir davantage de reconnaissance de la part de la compagnie. L'idée d'un regroupement et d'une mobilisation des chauffeurs et livreurs Uber lui paraît intéressante, essentiellement pour avoir accès plus facilement à de l'aide et de l'information afin d'obtenir plus de transparence sur le fonctionnement de l'application et la fiscalité relative à l'activité de livreuse Uber Eats.

Pour Katia, Uber continuera de faire partie de sa vie à long terme, même lorsqu'elle aura une activité de travail à temps plein dans son domaine car elle estime qu'il s'agit d'un moyen pratique pour se faire un peu plus d'argent.

« On a beau chialer sur des choses, il reste que [le travail sur ces plateformes], c'est quelque chose que tu trouves nulle part. Tu te trouves une job, t'as un horaire puis t'as un salaire, tandis qu'avec Uber, tu peux te faire un 200 dans la soirée comme tu peux te faire un 100, ça va dépendre de la chance, mais si ça te tente pas, tu y vas pas. »

« Y'a pas grand monde qui est en amour avec Uber. [...] C'est une job où tu te connectes quand tu veux, tu fais de l'argent quand tu veux. C'est super merveilleux comme application, mais y'a des fois où c'est vraiment injuste. »

« Avec Uber, tu croises des chauffeurs une fois de temps en temps, mais y'a pas de soirées où je vais me dire: « Hey, on se rejoint à tel parking en avant de là où y'a des livraisons puis on danse puis etc. ». On est beaucoup moins en contact avec les chauffeurs Uber puis y'en a tellement que tu les reconnais pas tous. T'en vois une cinquantaine durant la soirée, y'en a c'est Doordash, un autre c'est Skip, un autre c'est Uber [...]. Fait que c'est très large puis j'ai pas vraiment créé de lien avec quelqu'un d'Uber, tandis qu'en restauration, au bout de six mois que je travaillerais là-bas, j'aurais probablement une BFF à la job. »

« [À propos de Uber], je me disais: « Ça va être cool, j'ai pas de *boss* ou quoi que ce soit qui va chialer » parce que dans la restauration, c'est: « *Enwaye, let's go*, vite vite vite », tandis qu'avec Uber c'est super relax. Mais c'est sûr que dans un restaurant, on est comme 30 personnes, fait que veut veut pas, on tisse des liens avec des gens puis le soir, quand y'a plus de livraison, ben tu parles, t'as du fun tandis qu'avec Uber, t'es tout seul dans ton char à attendre. C'est sûr que c'est plate un peu là... »

« La seule place où je pourrais dire qu'on se considère comme une famille, c'est mettons une publication sur le groupe puis tout le monde va commenter puis je vais commenter aussi puis le monde me répond puis on se pose des questions, on s'aide. C'est là où je vais sentir qu'il y a vraiment un lien entre les chauffeurs Uber. Mais si on est 5 dans les restaurants, la plupart du temps, on se parle pas puis on attend juste nos commandes, fait que c'est pas vraiment une famille. T'sais, on n'est pas comme des collègues de travail qui se voient à chaque jour, qui se disent: « Comment ça va? », qui se content nos vies. »

« **Intervieweuse** : Est-ce que tu te considères partenaire avec Uber? Parce que l'entreprise Uber dit considérer ses chauffeurs comme des partenaires. Toi, comment tu te considères par rapport à Uber?

- Eh boy... Partenaire, pas vraiment parce que je connais personne qui est dirigeant d'Uber. J'ai personne pour me dire: "T'as fait une bonne job" ou "Merci" ou quoi que ce soit. [...] On reçoit des messages une fois de temps en temps : "Merci pour vos livraisons durant le temps de la Covid" mais je dirais plus que c'est juste une job. C'est pas mes chums puis ils m'appelleront pas le vendredi puis c'est pas un boss qui va me dire: "Fais ça, fais ça". C'est

une job où j’y vais un peu quand je veux puis si j’ai plus envie de la faire, je la fais plus. C’est pas un partenaire que j’ai envie d’aider. C’est pas... je vais aller faire ça pour aider Uber. Tandis que mettons une job, y’a besoin d’un remplacement, ben je vais aller le faire pour aider mon boss parce que je veux pas qu’il soit dans la merde parce que je l’aime. Si un vendredi, ça me tente pas d’aller faire Uber, j’irai pas puis même s’ils m’appellent partenaire, pour moi c’est juste une job. »

« Moi je pense que je vais garder Uber pratiquement toute ma vie, même si je fais du 40h/semaine, je trouve ça très pratique d’avoir la possibilité d’en faire quand tu veux. Par exemple, cette semaine t’es moins serré, ben tu peux faire Uber deux, trois soirs par semaine puis ça te coûte 30\$ de gaz, tu te fais 200\$. [...] Fait que même quand je vais faire du 40h dans mon emploi ou quand je vais partir ma compagnie, si j’ai besoin d’un peu plus d’argent, ben c’est sûr que je vais toujours avoir l’option Uber à côté de moi. »

4.1.2 Uber comme bouée pour les profils atypiques

Les chauffeurs Uber dont le profil est caractérisé comme atypique ont en commun un rapport compliqué au travail, dû à une forte incapacité sociale. Ils évoquent notamment d’importantes difficultés à se mouler à un cadre de travail, que ce soit en lien avec des horaires fixes de travail ou parce qu’ils se définissent comme introverti et peu sociable. Attirés par des univers caractérisés par une faible sociabilité comme l’informatique, la comptabilité, les jeux vidéo, l’investissement en bourse, ils développent peu d’habiletés relationnelles qui leur permettraient de s’ancrer dans un milieu de travail où ils pourraient tisser des relations sur le long terme. Ce que ces chauffeurs trouvent dans Uber dépasse la simple recherche de flexibilité horaire, mise de l’avant par beaucoup de chauffeurs. Uber représente pour eux une sorte de bouée qui leur offre une possibilité de s’organiser malgré ce rapport difficile au travail, et sans laquelle ils se trouveraient dans une marginalité possiblement plus à risque.

Jocelyn travaille pour Uber Eats ainsi que Skip the Dishes et Doordash depuis décembre 2019. Quelques années auparavant, il s’était déjà inscrit sur l’application en tant que chauffeur UberX, mais il n’avait jamais débuté l’activité, freiné par les standards de propreté du véhicule qu’impliquait l’activité. Avant la pandémie, il s’agissait d’une activité ponctuelle réalisée en parallèle de son emploi de serveur aux chambres dans un hôtel. Se décrivant lui-même comme un oiseau nocturne qui dort le jour et vit la nuit, il explique qu’il avait pour habitude d’enchaîner son activité de livreur après ses quarts de travail à l’hôtel, soit de minuit jusqu’à 2, 3 ou 4 heures du matin. Depuis quelques années, il travaille également en interim et obtient ponctuellement de petits contrats dans divers domaines.

Lorsque la pandémie est survenue au printemps 2020, il s'est rabattu rapidement sur les plateformes de livraison de repas. Il explique qu'il n'avait rien d'autre à faire à ce moment-là et qu'il travaillait à livrer des repas de 8 à 12 heures par jour les premières semaines. Par la suite, il a progressivement diminué ses heures tout en développant des critères personnels dans le choix d'acceptation des commandes, par exemple en ne prenant plus de livraisons sans pourboire avec Doordash et Skip, avec qui il est possible de connaître à l'avance le pourboire laissé par les clients, à la différence de Uber. Au moment de notre entrevue un an plus tard, ce « plan B » de livreur sur les plateformes était toujours son activité principale et l'occupait entre 20 et 40 heures par semaine. Jocelyn explique qu'il a fait le choix de travailler sur les plateformes plutôt que de recourir aux prestations de chômage ou à la prestation canadienne d'urgence reliée à la pandémie, qui sont selon lui destinées à ceux qui ne peuvent plus travailler. Si dans ce contexte, Jocelyn se dit libre de travailler sur les plateformes, il souligne toutefois percevoir comme une contrainte le fait de devoir cumuler plusieurs applications pour subvenir à ses besoins. Ce cumul entre les trois applications l'a amené à développer des techniques pour optimiser son temps et ses revenus ; il explique que dans certaines zones denses en restaurants, il lui arrive d'accepter plusieurs courses provenant de différentes applications pour rentabiliser ses trajets. Il indique qu'Uber rémunérant généralement moins que les deux autres compagnies, il la considère comme le « plan désespoir » quand il n'y a plus de demandes via les deux autres applications.

S'il se montre très critique face à plusieurs pratiques de Uber, notamment la rémunération et le manque de reconnaissance, Jocelyn dit aimer son activité de livreur, notamment le fait de pouvoir travailler selon son rythme de vie qui consiste à vivre et travailler le soir et la nuit, et dormir le jour. Il explique que pour lui, cette liberté prime sur le revenu à la clé.

À court terme, Jocelyn rapporte qu'il aimerait retrouver son emploi à l'hôtel et espère que les horaires qu'on lui proposera seront compatibles avec son mode de vie. Si tel n'était pas le cas, il explique que son plan idéal serait d'obtenir un emploi en restauration et de garder son travail sur les plateformes de 10 à 15 heures par semaine, comme revenu d'appoint.

Selon lui, le modèle du travail sur les plateformes numériques est amené à se développer et recèle des opportunités intéressantes pour les travailleurs, pour autant qu'ils ne se limitent pas à un domaine restreint. Il explique qu'il est intéressant de combiner les activités comme du design graphique à la pièce, la livraison de colis ou de nourriture, le transport de personnes, etc. Jocelyn mentionne que

l'automatisation d'une partie de ces services via les véhicules autonomes risque de supprimer un certain nombre d'emplois dans ces domaines, mais il espère qu'une partie de ces tâches sera toujours opérée par des humains. Pour lui, la polyvalence, l'ouverture et la flexibilité sont des qualités requises pour bénéficier de ce qu'offre le modèle des plateformes. Selon lui, il est possible de vivre décemment des revenus gagnés grâce au travail sur les plateformes, à condition de ne pas se limiter à faire de la livraison de nourriture sur une seule plateforme comme Uber Eats.

« [Travailler pour Uber] c'est un choix, y'a personne qui me force à faire ça, mais de le faire à temps plein de manière soutenue sur les trois applications, ça c'est plus une contrainte. Mais c'est aussi que je me suis toujours dit : "Le chômage, ces moyens d'aide là, c'est seulement pour ceux qui peuvent plus travailler". Comme je peux encore travailler et que j'ai quelque chose, je préfère faire ça quitte à faire le même montant que j'aurais sur le chômage, mais en travaillant. Je trouve que c'est normal de le faire si on peut le faire. »

« Je trouve que c'est important d'aimer ce qu'on fait. Je ne suis plus à un stade où je vais me forcer pour faire un travail à moins vraiment que ma survie en dépende, mais je l'ai vu quand j'ai donné un coup de main à l'hôpital et que je me suis pas plu... j'ai jamais aimé me forcer pour faire un travail. J'ai à peu près toujours fait des emplois que j'aimais, sauf exception près. Je me dis aux études, c'est pas pareil que dans la vie [...]. Aux études, on fait ce qu'on peut pour payer nos choses en attendant d'avoir notre emploi, mais du moment où on est rendu à occuper un emploi pour gagner notre vie, vraiment d'aimer ce que je fais prime sur faire de l'argent. Je ferais pas un travail que j'aime pas, même à 300 000. »

« Moi, du moment où je *care* plus pour ce que je fais au travail, je me dis qu'il faut que je change. Je suis pas encore rendu là pour Uber. C'est ce que mon coloc me dit tout le temps : "Jocelyn, tu prends ça bien trop à cœur. Fais juste t'en sacrer puis ça va bien aller". Sur certaines choses, j'ai commencé à faire ça puis effectivement, ça va mieux. [...] Moi j'aime ça qu'on reconnaisse mon travail, pas nécessairement en me disant : "Bravo, bon travail!", mais que ça ait une différence par rapport à monsieur et madame tout le monde. [...] Je vais vous donner une idée, à Noël, j'ai donné des petits sacs Ziploc à mes clients avec du chocolat, des canes de Noël, je donnais des bonbons d'Halloween à mes clients quand je faisais des livraisons. Je veux faire plaisir à mes clients, mais ça n'a aucun impact. Ça n'a aucun impact sur Uber, ça me donnera pas plus de commandes, ça me donnera pas de promotions, ça me donnera que dalle, mais bon ça, c'est un peu partout. »

« **Intervieweuse** : Est-ce que vous pensez que c'est possible de faire une carrière comme travailleur Uber?

- Ben... je pense que l'économie est en train de se tourner vers l'industrie des *gig* en général pour beaucoup de choses. Pour Uber, je ne pense pas parce que c'est trop volatil, l'avenir est trop incertain puis on est trop... remplaçables facilement. On est trop des numéros pour Uber. Par contre, si je prenais votre question plus globalement, oui je pense que faire du travail type Uber, mais ne pas se limiter à Uber... Je parle pas juste de livraison de nourriture, mais y'a plein d'opportunités qui existent, que ça soit faire des dessins à la pièce parce qu'on a un certain talent, que ce soit livrer des colis, que ça soit livrer de la nourriture, transporter des

gens, globalement l'industrie *gig*, si on se limite pas à un champ, je pense que oui. [...] Je pense que la polyvalence, l'ouverture puis la flexibilité font que l'industrie de la *gig* peut se faire, mais faut ouvrir ses horizons. Juste en livraison de nourriture, se limiter à Uber, c'est une erreur tant qu'à moi. »

Clément est livreur Uber Eats depuis 2018 et travaille également sur les applications Skip the Dishes et Doordash. Il a découvert Uber Eats alors qu'il était étudiant en comptabilité et livreur à temps partiel pour une chaîne de restaurant. C'est d'abord comme client qu'il s'est inscrit sur l'application. Quelque temps plus tard, il a été attiré par une publicité sur ladite application invitant les utilisateurs à devenir eux-mêmes chauffeurs. Il explique que sa décision de commencer à travailler pour Uber Eats puis pour les autres plateformes n'était pas motivée par des contraintes financières, mais plutôt par la curiosité, l'envie d'essayer de nouvelles expériences et le fait d'avoir pas mal de temps libre. Dans les mois qui ont suivi, il a progressivement diminué ses heures de travail au restaurant et a finalement démissionné pour ne travailler que sur les applications de livraison, qui constituent aujourd'hui la source principale de ses revenus. Son temps est également occupé par des études collégiales en informatique, des contrats ponctuels dans une clinique de comptabilité, des contrats de création de sites web, ainsi que des investissements en bourse à partir des surplus financiers qu'il dégage.

Clément travaille tous les samedi et dimanche entre 11h et 22h et de façon plus occasionnelle la semaine selon les disponibilités que lui laissent ses contrats en comptabilité et ses obligations scolaires. Ses heures de travail pour Uber varient ainsi entre 10 et 60 heures par semaine. Il dit apprécier particulièrement son activité de livreur en cette période de confinement, alors qu'elle lui permet de travailler peu importe l'heure, sans avoir à se soucier du couvre-feu. Il rapporte par ailleurs que depuis qu'il a commencé à travailler sur les plateformes, la possibilité de se connecter en tout temps l'amène à travailler un nombre d'heures important ; cette activité étant celle qu'il pratique par défaut, il n'arrête que s'il a autre chose à faire, par exemple lorsque des amis lui proposent une sortie.

Lorsqu'il aborde ses expériences professionnelles antérieures, Clément mentionne avoir toujours entretenu un rapport difficile au travail, qu'il considère comme une corvée et pour lequel il consacre le strict minimum d'heures. Il précise que dans ses anciens emplois, il vivait des difficultés liées aux contraintes horaires et qu'il devenait improductif et frustré dès lors qu'il avait la sensation de travailler. Il explique se lasser rapidement de ses tâches dès qu'il a la sensation de ne plus rien apprendre, ce qui l'a

amené à changer régulièrement d'emploi jusqu'ici. Dans son activité de livreur sur les plateformes, la différence tient au fait qu'il n'a pas l'impression de travailler, soulignant que la facilité et la répétition des tâches lui permettent de se « libérer la tête » pour écouter des livres audios durant ses trajets de livraison ou lire un livre entre deux commandes lorsque la demande est moins importante. Se décrivant lui-même comme une personne peu sociable, Clément se dit peu incommodé par la solitude associée à l'activité et explique que ce type d'activité n'est pas fait pour les gens sociables, les échanges entre livreurs étant assez rares. Il explique qu'il comble son besoin de stimulation intellectuelle à travers son activité de comptable et ajoute qu'au regard du peu d'efforts requis pour son travail de livreur, il se considère surpayé. Il se dit néanmoins conscient d'avoir des ressources que bien d'autres n'ont pas en matière de gestion, notamment grâce à ses études en comptabilité. Il rapporte que c'est ce qui lui permet de savoir calculer précisément ses dépenses, de faire son rapport de taxes ou de faire des acomptes provisionnels en prévision des impôts à payer. Il déplore le fait que la facilité d'accès au travail sur les plateformes transforme en travailleurs autonomes des gens qui ne sont pas qualifiés pour ça.

Clément se dit contre la requalification du statut d'indépendant en salarié, qu'il juge irréaliste et qui contribuerait selon lui à faire perdre beaucoup de flexibilité aux livreurs, en les privant de la possibilité de se connecter et de se déconnecter à l'application quand ils le souhaitent. Si une telle chose se produisait, il mentionne qu'il arrêterait cette activité.

Clément explique que le travail pour Uber Eats et les autres plateformes continuera de faire partie de sa vie dans les années à venir. À l'automne, il aura un stage rémunéré à accomplir dans le cadre de ses études et devra travailler sur la base d'un horaire typique. Il précise que ça ne l'empêchera pas de continuer à travailler sur les plateformes les soirs et les fins de semaine. À terme, il aimerait conjuguer des contrats en comptabilité et en informatique en tant que travailleur autonome et envisage une diminution des heures dédiées à Uber et aux plateformes. Il explique qu'il n'a pas l'intention de chercher un emploi classique, avec un patron et un horaire de 9h à 5h ; la seule condition qui pourrait le faire accepter un autre emploi serait de bénéficier de cette même liberté d'horaires et de pouvoir se réaliser en télétravail.

« [Travailler pour Uber], c'était complètement libre. J'avais du temps libre puis eux-autres, ils me donnaient de la job puis ils me donnaient de l'argent en échange. C'est pas une contrainte, c'était pas... je dois travailler plus ou quelque chose du genre. C'est vraiment tant qu'à rester chez nous puis à jouer à des jeux vidéos, aussi bien travailler. Donc, c'est un revenu d'appoint en surplus. Ma job me donnait assez d'argent pour que je vive donc, c'est ça, aucune contrainte. C'est un choix à 100%. »

« Quand j'avais une job normale, c'était une corvée dont j'essayais de me débarrasser le plus possible [...] je détestais aller travailler. Puis aussitôt que je savais comment la job fonctionnait, je me tannais et je changeais de job constamment. [...] Sauf que là, l'affaire, c'est que pendant que je travaille dans ma voiture, j'écoute des livres audios. En fait, j'ai envie d'aller travailler parce que je veux savoir la suite de l'histoire. Je travaille pas, là. Dans ma tête, moi je me promène en auto. Puis comme je viens d'un petit village de région, se promener en auto, c'était une activité tout à fait acceptable pour un vendredi soir. Y'avait rien à faire, ça fait qu'on partait en auto avec mes amis puis on se promenait. Ça revient presque au même. Fait que mon rapport au travail, c'est que si j'ai l'impression de travailler, je deviens extrêmement improductif, j'ai pas envie d'être là, ça me frustre. Tandis qu'en ce moment, j'ai pas l'impression que je travaille. »

« S'il fallait que je sois concentré en tout temps pendant que je travaille, je ferais pas ça parce que c'est vraiment trop facile. Ça m'apporte rien... [...] Mais vu que ma tête est libre, ça me permet de faire autre chose ».

« **Intervieweuse** : Qu'est-ce que vous attendez d'un travail? Qu'est-ce qui vous amène à accepter ou refuser un travail plutôt qu'un autre?

- Je veux de la nouveauté puis apprendre. Sinon, ça me prend autre chose.

Intervieweuse : Et dans quelle mesure l'activité pour Uber Eats, ça répond à ces attentes-là?

- C'est ce que je m'en allais dire. Ça répond pas à ces attentes là, mais ma tête n'est pas occupée. Quand je fais de la comptabilité, c'est le même principe. Ça fait quand même longtemps que j'en fais, je sais ce que je fais, c'est pas compliqué, mais une fois de temps en temps, faut que je règle un problème. Ça, j'aime ça, régler des problèmes. Mais pas des problèmes genre deux personnes sont en train de se chicaner, plutôt on balance pas, pourquoi? Ou en informatique, mon application est en train de boguer, pourquoi? Faut que je règle le problème. Avec Uber, j'ai pas vraiment de problèmes à régler, mais ma tête n'est pas occupée donc pendant que je travaille, je peux penser à n'importe quoi, je peux faire absolument plein de choses. Là, je suis abonné à un truc de livre audio, j'écoute des livres audio en travaillant. J'écoute de la musique. Des fois, ça roule pas, j'ai un livre à moi, je me mets à lire mon livre. Y'a personne qui me surveille, genre : « Utilise pas ton cellulaire », non. Ça, je serais pas capable. Si je m'en vais travailler quelque part puis que le gars me dit de pas toucher mon cell, je démissionne *on the spot*. »

« C'est peut-être ça qui est problématique pour beaucoup de gens, c'est qu'on n'a pas de ressources. Moi, je me débrouille bien parce que j'ai étudié en administration donc, je fais ma comptabilité, elle est suivie. Je sais combien j'ai fait, je suis capable de te dire mon salaire incluant les dépenses que j'ai faites en février. Je suis à jour dans mes trucs, je connais, je sais comment m'inscrire aux taxes puis faire un rapport de taxes. [...] Je veux dire, je peux bien essayer de leur dire sur Facebook, la majorité le comprend juste pas. Dans ce genre de travail-là, y'a une grosse problématique, c'est qu'on prend les gens qui sont vraiment pas prêts à être travailleur autonome puis on les rend travailleur autonome. »

« Les chances que j'arrête complètement sont très faibles. Parce que rendu là, c'est un peu... ça passe le temps. [...] Tant qu'à rester chez nous puis rien faire, aussi bien travailler. Depuis

que je fais ça à temps plein, c'est quelque chose qui est très évident, c'est que je travaille presque tout le temps, sauf si quelqu'un me propose de faire de quoi ou que j'ai une autre obligation quelconque. [...] Même si je me trouve une autre job, y'a des bonnes chances que je continue d'en faire, beaucoup moins mais je vais quand même en faire. »

Damien a 27 ans et travaille pour Uber Eats et UberX depuis 2019. Marié et sans enfants, il cumule les activités sur les plateformes, en étant également livreur de colis sur la plateforme Eva, en louant son véhicule sur la plateforme Turo et en faisant du covoiturage avec Amigo Express. Outre ses gains via les plateformes, Damien tire l'autre partie de ses revenus d'investissements boursiers.

Avant de travailler pour Uber, Damien a complété un diplôme d'études professionnelles (DEP) en plomberie ainsi qu'un diplôme d'études collégiales (DEC). Au moment de s'inscrire sur la plateforme Uber, il travaillait dans un bar et mentionne qu'il n'aimait pas les horaires fixes qui l'obligeaient à travailler même lorsqu'il n'en avait pas envie. Suite à un accident de voiture, il a acheté un nouveau véhicule confortable et spacieux, et a alors eu l'idée de commencer à transporter des passagers avec Uber. Il a donc quitté son emploi au bar et s'est inscrit sur la plateforme, qu'il connaissait de nom.

Aujourd'hui, Damien travaille pour Uber Eats à vélo et UberX avec son véhicule, entre 15 et 25 heures par semaine. Il affirme en retirer un revenu hebdomadaire d'environ 700\$ brut. Il explique apprécier particulièrement la liberté associée au statut d'indépendant qui lui permet de partir en voyage quand il le souhaite, de ne pas avoir de patron et de pouvoir changer régulièrement de véhicule en attribuant leur achat et leur entretien à ses dépenses de travailleur autonome. Actuellement, il conduit une Mercedes et mentionne que son but est de changer prochainement pour une Tesla.

Ses journées de travail pour Uber sont généralement de 4 à 6 heures. Il explique que si le climat le permet, il commence généralement ses journées en faisant de la livraison Uber Eats à vélo. Après une pause repas chez lui, une séance d'entraînement et une promenade avec ses chiens, il poursuit sa journée en faisant des courses de passagers avec UberX dans son véhicule. Il indique se fixer un objectif de revenus quotidiens de 100\$, précisant que s'il décide de ne pas travailler une journée, il se fixera un objectif de 200\$ le lendemain. Damien précise qu'avec 500\$ de revenus bruts hebdomadaires, il arrive à subvenir à ses besoins de base et place les surplus dans des investissements boursiers à haut risque, utilisant le fruit de ces placements pour payer ses impôts. Selon lui, une des stratégies pour optimiser ses revenus est de

déclarer le plus de dépenses possibles lors du rapport d'impôts. Rappelant qu'il ne bénéficie d'aucune protection sociale en travaillant pour Uber, il explique qu'il faut compenser cette absence en utilisant des stratégies de façon à bénéficier d'avantages fiscaux. Damien identifie Uber comme un moyen facile de gagner de l'argent, mais considère que cette activité ne constitue pas forcément son premier choix, spécifiant qu'il est motivé avant tout par le besoin d'argent.

Damien affirme être très à l'aise avec le système de notation, précisant qu'il a une note de 4,96/5. Il explique que son plus grand stress n'est pas de recevoir une mauvaise note d'un client, mais plutôt de voir le rendement de ses actions baisser. Questionné sur l'éventuel sentiment de solitude associé à son activité de travailleur Uber, Damien répond ne pas se sentir seul grâce aux contacts répétés avec les clients, se définissant comme un chauffeur qui aime parler avec ses passagers. Il ajoute que le fait de ne pas avoir de collègues est pour lui un avantage. Selon son expérience en tant que passager Uber occasionnel, il juge que les autres chauffeurs Uber sont trop différents de lui, ne vivent pas la même réalité et sont souvent frustrés.

À propos des mobilisations de chauffeurs Uber ayant eu lieu dans d'autres endroits du monde pour bénéficier d'un statut de salarié, il explique trouver ces initiatives intéressantes, mais précise qu'il ne souhaiterait pas que la même chose se produise au Québec. Selon lui, rien n'est gratuit et les avantages sociaux gagnés se feraient nécessairement au prix d'une perte de liberté, qui serait selon lui plus dommageable. Il ajoute que les chauffeurs qui souhaitent améliorer leurs conditions de travail feraient mieux d'acheter des actions Uber et d'investir en bourse. Pour sa part, il se dit à l'aise avec le fait de ne pas bénéficier de protections sociales, soulignant qu'il est en bonne santé et qu'il est « chanceux à la loterie de la vie ». Il mentionne avoir recommandé cette activité à certains de ses amis, qui n'ont toutefois jamais essayé, trop fiers pour faire cette activité, selon lui. Il précise ressentir parfois du jugement, voire une forme de condescendance de la part de certaines personnes à qui il dit être chauffeur Uber.

Damien explique que de manière générale, son rapport au travail s'articule essentiellement autour de ses finances, son activité professionnelle étant perçue avant tout comme un moyen de faire croître son capital. Il envisage Uber comme une activité temporaire, conscient de la possibilité d'être prochainement remplacé par des véhicules autonomes. À court terme, il aimerait s'acheter une Tesla qu'il envisage louer via l'application Turo lorsqu'il ne l'utilise pas pour Uber. Il nourrit également le désir d'acquérir un chalet à mettre en location sur Airbnb, et éventuellement un condo. Il mentionne qu'un de ses amis lui a

récemment proposé de se joindre à lui en tant que chasseur de tête, mais l'idée que des clients puissent le contacter à tout moment de la journée le retient. Il apprécie la liberté qu'Uber lui offre, notamment la satisfaction de pouvoir éteindre son application et considérer sa journée de travail comme terminée.

« [Travailler pour Uber], c'est vraiment 100% libre. Sinon, j'essayerais d'autre chose, mais c'était une question monétaire ou... C'est pas complètement... en fait non, parce que ça serait pas le premier choix de dire « Oh, je vais aller faire du Uber », mais j'ai besoin d'argent. »

« J'ai aucun avantage social à travailler là, fait que c'est d'avoir des avantages au moins fiscaux. Sinon, ça fait aucun sens de travailler pour eux. Si tu travailles de façon intelligente, ça peut être payant, pas payant payant, mais si tu fais des bons investissements, t'es libre. Comme moi, je peux être libre puis regarder tout le temps mes actions. Comme aujourd'hui j'ai perdu peut-être 2h de ma journée à regarder mes actions puis pas faire aucun *move*, mais j'ai quand même eu la chance de regarder mes actions pendant qu'il y a plein de personnes qui peuvent pas avoir ce luxe-là. »

« C'est encore mieux [de pas avoir de collègues de travail] moi je trouve, parce que je veux pas avoir à jaser avec d'autres chauffeurs Uber là. [...] Je pense pas que leur réalité est nécessairement la mienne donc, j'aime mieux être en contact juste avec les clients qu'avec les chauffeurs. Dans ma tête, un chauffeur de taxi ou un chauffeur Uber, c'est du monde qui chiale tout le temps. [...] Je peux pas dire que je me reconnais en tant que chauffeur Uber quand je vois les autres chauffeurs Uber là.

Intervieweuse : Non? Comment ça?

- La dernière fois, c'était vraiment *cool*, j'en ai eu un qui était vraiment *nice*, il mettait de la musique, mais sinon, je sais pas... on dirait qu'ils sont tout le temps frustrés. Je peux comprendre leur frustration parce que je le fais moi, comme job, mais c'est des affaires... je peux comprendre que s'ils le font vraiment juste pour l'argent, ça doit pas être facile parce que tu t'attends à avoir des *tips* parce que t'es gentil avec le monde, parce que t'as un service qui est impeccable ou... comme moi, je chauffe de façon très efficace puis [...] je m'attends quand même à avoir un *tip*, mais la plupart du monde *tipe* pas, mais je le prends pas personnel, je vais pas devenir de mauvaise humeur à cause de ça. »

« Le plus grand stress que je peux vivre dans mes journées, c'est quand mes actions baissent, pas quand j'ai un mauvais client Uber là. [Uber], c'est vraiment juste pour payer ma nourriture puis payer mon loyer, c'est tout là. C'est pas... quand j'ai une mauvaise note, ça va vraiment pas m'empêcher de dormir.

« [Avoir un statut de salarié], ça m'intéresserait pas nécessairement parce que je veux plutôt que ça soit sous mes propres lois, que je puisse travailler quand je veux et tout donc, s'ils me donnent des avantages et tout, c'est sûr qu'il va y avoir... y'a rien de gratuit dans la vie. Je m'attends pas à ce que la compagnie-là nous fasse des petits bonbons parce que c'est une compagnie qui veut montrer aux actionnaires qu'ils font de l'argent, c'est normal. Le monde, ils chialent que Uber fait trop d'argent. Les chauffeurs Uber ont juste à acheter des actions de Uber. »

« **Intervieweuse** : Toi, comment tu vis le fait de ne pas avoir de droits sociaux, d'assurances reliées à ton activité avec Uber?

- Je suis en bonne santé, fait que je pense que j'ai gagné à la loterie là-dessus donc, je peux pas chialer. Je me dis qu'au moment où ça va mal aller, peut-être qu'il va falloir que je me trouve une job de bureau pour justement couvrir tous mes médicaments puis tous mes trucs, mais là... présentement, ça va bien. Je suis jeune encore, fait que je vais toucher du bois. »

« **Intervieweuse** : J'aimerais que tu me parles de la place qu'occupe le travail, dans ta vie en général.

- Oupelaï, ça faut que t'aïlles demander ça à ma femme. Ça prend pas une grande grande place, je te dirais que c'est juste d'être tout le temps dans le positif, c'est tout, dans le sens de l'argent là, pas dans le sens du moral... ben les deux, mais... C'est vraiment juste une façon pour moi de tout le temps croître en termes de monnaie, de *wells* comme on appelle... d'acquis. Je suis pas très insécure mettons. »

4.1.3 Uber comme moyen de concilier travail et études

Les chauffeurs qui concilient Uber et leurs études ont en commun d'être tous trois originaires du Maghreb, arrivés au Québec depuis quelques années pour deux d'entre eux, depuis une quinzaine d'années pour le troisième. Ce qui les a attirés chez Uber est avant tout la flexibilité des horaires et la liberté qu'ils éprouvent dans la conciliation de cette activité avec leurs études. Contrairement à d'autres emplois étudiants exercés avant Uber, cette activité leur évite d'avoir à négocier des congés avec un patron lorsque les obligations académiques leur demandent de consacrer plus de temps aux études, durant les périodes d'examen et de remise de travaux. Ils considèrent cette liberté comme un aspect qu'ils ne pourraient pas retrouver dans des emplois étudiants salariés et le conçoivent comme un avantage aussi précieux qu'unique. Dans leur entourage, plusieurs de leurs amis sont également des chauffeurs ou livreurs Uber. Pour eux, Uber est considérée comme une activité transitoire, le temps de terminer leurs études et de trouver un emploi dans leur domaine de formation. Ils sont généralement sensibilisés aux questions des conditions de travail et comprennent les plaintes de certains chauffeurs pour qui c'est la seule source de revenu, en ce qui concerne la faible rémunération et la précarité de l'activité. Toutefois, se percevant simplement « de passage » chez Uber, ils se sentent globalement impuissants face aux enjeux de lutte collective.

D'origine algérienne, **Majid**, 25 ans, est chauffeur UberX depuis 2 ans. Il est arrivé à Montréal en 2018 pour y suivre des études en informatique. À son arrivée, il a enchaîné plusieurs petits boulots avant de travailler quelques mois chez McDonalds. Après avoir utilisé Uber Eats en tant que client, il a considéré utiliser l'application comme livreur, attiré par la liberté qu'offrait la flexibilité des horaires. Il s'est d'abord inscrit sur Uber Eats en attendant d'obtenir son permis de conduire classe 4C, alors nécessaire pour travailler en

tant que chauffeur UberX. Une fois ce permis obtenu, il a privilégié l'option UberX, qu'il dit trouver plus confortable et moins risquée en matière de contraventions, les livraisons de nourriture obligeant régulièrement à stationner le véhicule dans des zones interdites.

Durant l'année scolaire, son activité de chauffeur UberX l'occupe une vingtaine d'heures par semaine, le maximum permis par la loi en tant qu'étudiant à temps plein. En été, ses semaines de travail peuvent grimper jusqu'à 70 heures.

Majid se dit globalement satisfait des revenus qu'il obtient grâce à Uber. Selon lui, cette activité peut s'avérer « payante » à condition de savoir travailler intelligemment ; il explique qu'il faut savoir choisir ses horaires en fonction de la demande, être au bon endroit au bon moment, faire le bon choix de véhicule et avoir la présence d'esprit de prendre un abonnement au lave-auto plutôt que de payer les passages à l'unité. Majid rapporte qu'un des avantages relatifs à son activité de chauffeur Uber vient du fait qu'il peut adapter son horaire à ses obligations d'étudiant et réduire ainsi ses heures de travail en période de révision d'examens, sans avoir à négocier avec un patron. Il déplore cependant le fait que cette activité soit difficilement conciliable avec une vie sociale active, les heures de travail les plus rentables concordant le plus souvent avec les soirées entre amis. Il explique que ses relations sociales se limitent essentiellement à ses quelques amis qui travaillent eux aussi pour Uber et qu'il retrouve ponctuellement sur un stationnement du centre-ville pour partager des pauses, autour d'un repas ou un café.

Majid explique que pour plusieurs immigrants de son entourage, Uber est considéré comme une transition, un « passage obligé », le temps d'obtenir l'équivalence de leur diplôme obtenu à l'étranger ou de compléter une nouvelle formation. Il constate que même si la plupart d'entre eux détiennent des diplômes à leur arrivée au Canada, les difficultés à intégrer le marché de l'emploi les amènent à devenir chauffeur Uber pour une période plus ou moins longue.

Sur plusieurs plans, Majid déplore le manque de transparence de Uber, notamment le fait que les chauffeurs ne sont pas avisés à l'avance des changements dans le fonctionnement de l'application, dont ils prennent connaissance dans la presse avant que Uber ne les notifie. Il se plaint également de l'abus de pouvoir de la compagnie lié à l'une des notifications reçues dans les derniers mois, qui visait à dissuader les chauffeurs de faire des recours collectifs contre Uber. Il rapporte qu'il trouverait utile d'avoir un regroupement de chauffeurs pour avoir la possibilité de négocier la tarification et plus de transparence. Selon lui, un dialogue avec Uber permettrait de faire remonter l'expérience des chauffeurs qui sont sur le

terrain et serait ainsi l'occasion d'améliorer plusieurs aspects de l'application. Majid explique qu'il n'a toutefois pas l'énergie de se battre pour instaurer un rapport de force avec Uber, précisant que pour lui, Uber est un travail étudiant et une activité temporaire. Il souligne néanmoins qu'il envisage continuer cette activité de chauffeur UberX encore quelques années, même lorsqu'il aura terminé ses études et trouvé un emploi stable, comme complément de revenu.

« Pour moi les avantages, c'est la flexibilité, c'est que je peux travailler quand je veux, n'importe où, c'est cette liberté-là. C'est pas le top, mais c'est payant. Faut juste savoir travailler intelligemment et avoir un peu de lucidité dans ses choix. Dans ses choix de voiture, c'est très très important. Ou par exemple, l'hiver il faut laver très souvent la voiture à cause de la neige. Moi j'ai pris un abonnement et j'ai économisé beaucoup alors qu'il y a beaucoup de chauffeurs qui payent chaque jour un lavage. [...] Et en étant étudiant, je conseille ça à n'importe quel étudiant qui veut se faire un peu plus d'argent qu'avec un travail classique, c'est vraiment bon. Et surtout, par exemple moi j'ai un travail à remettre, j'ai un examen, j'arrête tout simplement [le travail pour Uber]. J'ai pas à appeler mon boss: "Je peux pas travailler". J'arrête tout simplement. »

« Pourquoi j'aime pas Uber Eats? Parce qu'il y a beaucoup plus de risques de prendre des amendes parce qu'il faut se stationner à chaque fois, t'as beaucoup de problèmes avec la police. Mes potes, ils ont tout le temps des amendes. Moi j'ai jamais eu d'amende, mais eux tout le temps. Après, l'été ça va, mais l'hiver, quand y'a de la neige, il faut descendre, marcher et tout. UberX, c'est beaucoup plus confortable, je suis genre assis et j'ai rien à faire, rien. »

« Je te dis, il faut travailler intelligemment. Je travaille seulement quand il y a beaucoup de demandes. Par exemple, les vendredi, samedi, y'a presque tout le temps de la majoration donc, je travaille. Après, il me reste 2, 3h par semaine, je choisis vraiment quand j'ai... par exemple à 5h l'après-midi, c'est là où tout le monde sort du travail, je travaille une heure. Mais après, les gens qui en vivent, ils peuvent pas faire ça parce qu'ils doivent travailler tout le temps. Mais moi, comme je fais ça à temps partiel, j'ai cette liberté-là et ce choix si je peux dire, de travailler vraiment que les *happy hour*. »

« Par rapport à ce job-là, c'est que t'es solitaire. Des fois, je me retrouve à parler avec moi-même et t'as pas de collègues, t'as pas de relations de travail. [...] Y'a des clients qui montent, on discute un peu, mais... c'est juste un truc éphémère et c'est pas tout le monde qui discute. Mais travailler vraiment à temps plein, genre je me demande comment ils font ça. Moi je ferais jamais ça. Genre ma carrière comme ça, je ferais jamais ça. Mais après, peut-être que moi je suis plus à l'aise financièrement qu'eux. Y'a des gens qui sont obligés de faire ça donc j'essaie de me mettre un peu à leur place, mais c'est vraiment dur parce qu'il faut vraiment beaucoup travailler. »

« Les inconvénients, c'est que j'ai pas de relations sociales. Je me suis rendu compte que pendant une année, je me suis pas fait d'amis et tout parce que c'est compliqué maintenir une relation en travaillant comme ça. »

« Uber, c'est la meilleure solution pour les nouveaux migrants parce que c'est un revenu facile directement et là, ils ont le temps de chercher ce qu'ils veulent, de faire leur équivalence et ils ont un revenu minimum, c'est mieux que d'aller faire un autre job »

« Ici [au Québec], y'a pas Lyft et le seul concurrent de Uber au monde, c'est Lyft. Ici, il n'est pas encore présent et donc Uber peut faire ce qu'il veut. [...] Ils nous ont même fait un truc, c'est genre une entente comme quoi on doit pas participer à des recours collectifs contre Uber, on devait signer ça et tout. [...] C'est récent. La relation qu'on a avec Uber, je peux résumer ça en dominant-dominé parce qu'on ne peut pas dire non à quelque chose. Si on dit non, on peut plus travailler. »

« C'est de l'abus de pouvoir à 100%, les autres je les comprends, mais bon moi, je me casse pas trop la tête parce que pfff... je vais pas faire carrière chez Uber, il me reste une année à finir ».

Jeune homme de 27 ans, **Ethan** a commencé à travailler pour Uber à l'été 2018. D'origine marocaine, il a immigré au Québec avec ses parents une quinzaine d'années auparavant. Détenteur d'un diplôme d'études collégiales (DEC) en sciences de la santé, il suit actuellement des études de premier cycle en sciences politiques. Au début de son baccalauréat, il cherchait un emploi qui pourrait lui offrir une flexibilité lui permettant de concilier facilement travail et études. Auparavant, il a travaillé dans un service des communications au niveau municipal. Initialement inscrit comme chauffeur UberX, il a découvert l'option Uber Eats sur l'application. En raison de l'âge de son véhicule, qui ne répondait plus aux exigences pour le transport de personnes avec UberX, Ethan a décidé de se consacrer à la livraison de nourriture avec Uber Eats.

Les horaires de travail d'Ethan varient considérablement. Il souligne que, contrairement à ses précédents emplois salariés avec des horaires fixes qui l'obligeaient à adapter sa vie personnelle à son travail, la flexibilité offerte par Uber lui permet de faire l'inverse. Hors période scolaire, il peut travailler jusqu'à 45 heures par semaine pour Uber Eats, tandis que les semaines précédant les examens, il se concentre sur ses études sans utiliser l'application. Il précise également que lorsqu'il a des activités prévues avec sa famille ou ses amis, son application reste fermée.

Ethan apprécie la solitude quotidienne associée à l'activité de livreur, qui lui apporte tranquillité d'esprit et liberté, mais regrette la solitude associée à l'absence de regroupement entre chauffeurs. Selon lui, les actions collectives sont nécessaires pour provoquer des changements, et les moyens de pression doivent

être collectifs également. Il trouve difficile de ne pas avoir de salaire stable ni de revenu minimum garanti et souhaiterait bénéficier d'une protection sociale en cas d'accident ou de blessure.

Toutefois, il se sent ambivalent face aux mobilisations mondiales de chauffeurs demandant une requalification de leur statut, craignant de perdre la flexibilité qu'il apprécie. Il évoque des obstacles selon lui trop importants pour qu'une réelle mobilisation de chauffeurs puisse voir le jour au Québec, notamment le nombre quasi infini de chauffeurs et livreurs qui fait qu'il y en aura toujours pour continuer à travailler même si d'autres font grève. Il souligne également la difficulté pour une organisation de contacter tous les chauffeurs ; même si des groupes Facebook existent, ils ne représentent qu'une partie des travailleurs Uber. D'après lui, un changement des conditions de travail chez Uber a peu de chances de résulter d'une action collective des travailleurs. De tels changements sont plus susceptibles d'advenir en provenant d'une intervention gouvernementale légiférant sur les pratiques d'Uber.

Ethan considère Uber comme un travail étudiant, mais envisage de continuer à côté de son futur emploi - idéalement relié à son domaine d'études, pour « arrondir ses fins de mois ».

« S'il y avait des contraintes [à commencer Uber]? C'est sûr que je faisais pas ça pour le fun, c'était pour payer les frais de scolarité, pour payer les factures, l'assurance de l'auto, le permis. Les raisons pour lesquelles je travaille pour Uber, c'est les raisons pour lesquelles n'importe quelle personne travaille pour d'autres compagnies. Donc, c'est pour payer les études. Parce qu'effectivement, j'ai entendu dire sur les groupes [Facebook] que certaines personnes font ça pour le *fun* [rire] ou juste pour rentrer en contact avec les gens, pour parler du temps qu'il fait. Mais moi, c'est plus pour payer les factures. »

« Pour la conciliation travail-études, je vous donne un exemple. Pour la semaine d'examen ou la semaine qui précède, je laisse l'application fermée et je ne travaille pas, comme ça je me concentre sur les examens. Sinon, les autres semaines où je travaille, je reste chez moi, j'active l'application et j'attends d'avoir une commande. Et aussi, pour la conciliation travail-amis, travail-famille, lorsque j'ai des choses de prévues avec la famille, les amis, je ne fais tout simplement pas activer l'application. Vu qu'il y a pas de contraintes, y'a pas un horaire stable, y'a pas un *boss* qui te dit que tu dois rentrer à telle heure, je n'active pas l'application. [...] Moi, j'applique Uber à ma vie. Quand on travaille pour une compagnie, on adapte notre vie à l'horaire de travail, tu peux pas décider de travailler 20h au lieu de 40h parce que c'est eux-autres qui décident. Après le travail, tu es fatigué donc, t'as besoin de te reposer, ce qui coupe tes relations avec les amis, la famille, etc. Mais avec Uber, je dirais que c'est le contraire, j'adapte Uber à ma vie. Donc par rapport aux autres emplois, je trouve que Uber prend moins de place dans ma vie. C'est d'ailleurs la raison pourquoi je l'ai choisie. »

« Les désavantages, c'est que t'as pas de salaire stable. T'as pas de salaire garanti. Donc, y'a des semaines, ça arrive que les journées soient plus tranquilles comme lundi, mardi, parfois mercredi, tu te connectes puis t'as une commande en 1h30, 2h. Tu restes dehors pour 7, 8\$. C'est pas rentable. Donc, le désavantage c'est le fait qu'il y a pas de minimum garanti. Ça, ça aurait été bon, un minimum garanti. »

« **Intervieweuse** : Comment vous vivez la solitude associée à ce travail-là?

- En fait, moi pour ce qui est de la solitude au niveau du travail, je n'ai aucun problème avec ça. Le temps passe super vite parce que tu es tout le temps dehors, tu peux te promener même si tu n'as pas de commande et les jours où ça bouge, c'est les vendredi soirs, samedi soirs, ça n'arrête pas, tu n'as même pas le temps de manger dans ton auto [rire]. Donc, pour ce qui est de cette solitude-là, elle ne me dérange pas du tout, bien au contraire, j'ai la paix d'esprit. Comme je vous ai dit, j'ai déjà travaillé au sein de compagnies, j'ai travaillé au [niveau municipal] et parfois, c'est pas évident. Vous savez, dans toutes les jobs, y'a des collègues avec qui tu t'entends moins bien ou... des clients à qui tu ne veux pas vraiment faire face parce qu'ils sont entre guillemets... je vais pas dire chiants, mais [rire] ils te tapent sur les nerfs. Tandis que le travail de Uber Eats, contrairement à UberX ce que j'aime bien, c'est que tu n'as pas de passagers avec toi dans l'auto. Le client, tu vas le voir, tu lui donnes sa commande : "Bonjour bonjour, bon appétit, bonne soirée" et tu pars. C'est le seul contact que tu as avec le client. Et puis aussi tu n'as pas de *boss*, tu n'as pas de responsable qui va te dire : "Fais ça, fais ça" ou même qui te surveille tout le temps. Donc moi, je vis très très très bien avec cette solitude. Je la vois comme un point positif. Et pour l'autre solitude qui est un manque de regroupement ou... ça, je vis moins bien ça parce que c'est par les actions collectives qu'on peut changer les choses et non individuelles. Ça, je le vis moins bien. »

Nadim, âgé de 34 ans, d'origine tunisienne, est arrivé au Québec en 2013 pour ses études. Il a commencé à travailler pour Uber durant son doctorat alors que la plateforme commençait tout juste à s'implanter au Québec. Attiré par le concept qu'il avait découvert grâce aux médias et à des amis utilisant la plateforme comme passagers ou chauffeurs, il cherchait un emploi flexible qui n'entraverait pas son engagement académique.

Lorsqu'il a commencé chez Uber en 2016, le service connaissait un fort engouement, ce qui lui donnait une grande liberté pour choisir ses horaires de travail, principalement les soirées de fin de semaine, qui étaient très rentables à la fermeture des bars. Selon lui, la rémunération était à l'époque bien meilleure qu'aujourd'hui. Il explique que les tarifs ont commencé à diminuer lorsque l'activité a été légalisée, d'abord pour rester compétitifs face aux taxis, ensuite à cause d'une baisse significative de la demande en 2019, et enfin à cause de divers frais cachés (entretien de la voiture, taxes, impôts, plan de téléphone approprié pour travailler constamment avec les données, etc.). Ces frais cachés conjugués à l'absence de

toute protection sociale amène Nadim à percevoir ce modèle comme dangereux pour la société sur le long terme. Mais selon lui, ces conditions sont le prix à payer pour bénéficier de cette flexibilité sans engagement de manière temporaire. Il ne se perçoit ni comme entrepreneur ni comme travailleur indépendant, mais plutôt comme travailleur à la tâche, un rôle qui vient avec une flexibilité qu'il apprécie.

Nadim a beaucoup à dire concernant les conditions de travail de Uber. Il dénonce l'absence de protection sociale, le fait que la plateforme peut désactiver n'importe quand tout chauffeur pour une plainte d'un client et pointe la précarité associée à l'activité. Il souligne également le décalage entre le nombre de chauffeurs exerçant l'activité à temps plein et le discours de Uber qui se défend de n'avoir jamais promis aucune garantie en termes de charge de travail et de revenus. D'après ses observations, beaucoup de chauffeurs continuent d'en faire leur seule source de revenus, bernés par l'illusion d'un revenu conséquent sans prendre en compte les nombreuses dépenses qui grèvent généralement de moitié ce qu'ils pensaient avoir gagné. Nadim affirme avoir fini par déchiffrer les mécanismes sous-jacents à ses revenus réels, une prise de conscience qui, selon lui, nécessite plusieurs années d'expérience. Il dit comprendre la frustration et la déception des chauffeurs qui, malgré un travail assidu et des efforts constants, peinent à comprendre pourquoi leurs gains sont si modestes.

Nadim se fixe des objectifs de revenus d'environ 1400 à 1500\$ par mois, qu'il décompose en objectif hebdomadaire d'environ 400\$. Selon lui, pour assurer un revenu décent, il est crucial de privilégier les périodes de travail correspondant à une forte demande et des tarifs majorés, afin d'atteindre un taux horaire brut d'environ 20\$, sans quoi l'activité ne serait pas rentable.

Interrogé sur sa perception du travail à la tâche, Nadim concède que cela peut apporter un certain dynamisme à l'activité. Cependant, il énumère plusieurs inconvénients, notamment l'incertitude liée à la charge de travail. Même lorsqu'il se rend disponible et fait tout ce qui est en son pouvoir, de nombreux facteurs hors de son contrôle peuvent interférer dans l'équation, entravant l'atteinte de ses objectifs de revenus et créant stress et pression financière.

Nadim explique que sa motivation initiale s'est largement érodée avec le temps et qu'il ressent une lassitude face à ce travail qui s'avère en réalité plus exigeant qu'il n'y paraît. Il souligne l'existence d'un stress cognitif, engendré par une stimulation constante qui maintient le cerveau dans un état d'alerte perpétuel. Parmi les facteurs de stress, il évoque les longues heures de conduite ininterrompues, les passagers surexcités ou méfiants, ceux parfois agressifs, les confrontations avec d'autres automobilistes

sur la route, l'obligation de garder son sang-froid en toutes circonstances face aux clients, sans oublier l'incompréhension devant certaines évaluations négatives injustifiées des clients.

Sur le plan de la socialisation, Nadim déplore avec une pointe d'amertume la solitude inhérente à son activité. Il confesse ne plus faire l'effort d'engager des conversations avec ses clients, ayant réalisé que ces échanges ne constituent pas une réelle forme de socialisation, mais s'apparentent davantage à un service à la clientèle rigoureusement encadré par les politiques strictes de Uber. Soulignant que ses études doctorales sont également caractérisées par un certain isolement et que ses amis d'enfance ainsi que sa famille résident sur un autre continent, il exprime vivre une certaine lourdeur liée à l'absence de collègues de travail, contrairement à d'autres amis qui élargissent leurs cercles de connaissances et organisent des sorties avec leurs collègues. Selon lui, son travail pour Uber n'a pas contribué à enrichir son réseau social.

Parmi les avantages à conduire pour Uber, Nadim identifie le privilège d'avoir pu côtoyer un grand nombre de personnes issus de milieux divers, ce qui lui a permis d'élargir sa vision du Québec et des Québécois. Aujourd'hui, Nadim voit la flexibilité d'horaires comme le seul avantage à travailler pour Uber. Initialement, il envisageait conduire pour Uber jusqu'à la fin de ses études, mais il indique aujourd'hui être à la recherche d'une autre opportunité, prêt à se tourner vers un emploi aux horaires fixes, car il ne trouve plus de plaisir à son activité actuelle et estime que la rémunération n'est plus à la hauteur du travail fourni.

« Au début, j'ai bien aimé le concept. Mais étant donné que je suis étudiant, je pense que le motif principal pour lequel je me suis intéressé à Uber, c'est la liberté de pouvoir travailler quand je le souhaite. Je voulais avoir un travail tout en priorisant mes engagements à l'université. »

« Je continue, mais franchement, ça fait minimum deux ans que je n'aime plus travailler pour Uber. Quand j'ai commencé c'était bien payant, mais quand on a dû payer les taxes et qu'ils ont aussi diminué les tarifs... En fait, les revenus des chauffeurs ont beaucoup baissé. [...] Je continue à le faire parce que c'est très flexible. Disons que si je suis occupé avec un travail à l'université et que j'ai besoin de ne pas travailler cette semaine, avec Uber je peux me le permettre. [...] C'est provisoire le temps que je fais mes études. Même sur le plan rémunération, ce n'est pas toujours rentable du point de vue financier, mais c'est flexible. Ça, c'est vraiment le seul avantage aujourd'hui pour lequel je continue à travailler avec Uber. »

« Il y a beaucoup de frais qui sont cachés mis à part les impôts en fait.. Frais d'entretien de la voiture, tu payes tes taxes, tu payes les taxes sur les revenus. [...] Avec l'état lamentable des routes ici, en moyenne il faut passer chez le mécano 1 ou 2 fois par mois. Chaque fois, tu payes en moyenne 100, 120\$. Avec le prix de l'essence. Faut avoir aussi un bon plan téléphonique pour travailler avec les données et tout. Le pire, c'est que moi je me rends

compte de tout ça et je le sais. Mais c'est juste un passage provisoire parce que j'en ai besoin et que c'est le prix à payer pour avoir cette flexibilité de travail. Donc le fait de ne pas être engagé, il y a un prix à payer. Mais sur le long terme, je sais c'est un modèle très dangereux par rapport à la société parce qu'il n'y a aucune protection. »

« Cette forme de précarité, elle est dangereuse. [...] Si tu analyses le discours de Uber, ils n'ont jamais présenté la plateforme comme un lieu d'emploi à temps plein pour les gens. Mais ils savent qu'il y a beaucoup de chauffeurs qui le font à temps plein. [...] Parce que si tu travailles dur chaque semaine, tu vas avoir l'impression que tu as gagné beaucoup d'argent. Alors qu'en en réalité, non. Si tu gagnes 4000\$ en un mois, ce que tu vas toucher si tu es chanceux, ça sera 2000\$. [...] Quand est-ce que tu vas t'en rendre compte? Quand tu vas commencer à préparer ta déclaration d'impôts, tu vas faire les calculs, c'est là que tu vas voir combien tu as dépensé en essence, en réparation, pour les lavages chaque semaine. [...] En fait, moi compris, on avait l'impression de gagner de l'argent, mais sans toucher cet argent parce que chaque semaine y'a de l'argent qui rentre, mais chaque semaine, il y a beaucoup d'argent qui sort aussi. C'est avec de l'ancienneté que tu apprends et que tu te rends compte. [...] Pour les chauffeurs, c'est difficile, c'est frustrant parce qu'ils ne comprennent pas vraiment la raison. En fait, les faits sont là, mais ils ne comprennent pas, ils travaillent dur, mais au final, ils se retrouvent toujours avec pas grand-chose. [...] C'est une illusion. C'est quelque chose de particulier par rapport aux applications de ce genre. Il y a quelques tactiques aussi. En fait, ils s'assurent qu'on gagne le strict nécessaire, voilà. C'est comme ça que ça marche. »

« [Le travail à la tâche] parfois, ça peut être intéressant parce que c'est dynamique, tu bouges. Mais quand y'a pas un revenu minimum pour ta disponibilité, ça peut être stressant. [...] Par exemple, ça m'est arrivé quelques fois, je sors samedi et j'ai commencé à travailler de 6h l'après-midi jusqu'à 4h du matin et je me dis c'est 10h alors je vais faire minimum 200\$. [...] Y'a plein de choses qui peuvent arriver. Par exemple, il y a beaucoup de trafic, y'a des événements, tu ne peux pas travailler, les rues sont fermées. [...] Donc quand tu sors et quand tu te rends disponible pour accomplir une tâche et qu'en fin de compte, moi je ne suis pas fautif, moi j'étais disponible, je me suis libéré, j'ai consacré le temps nécessaire et l'énergie nécessaire pour accomplir cette tâche, mais y'a des raisons, y'a des choses, y'a des circonstances qui me dépassent qui ont fait que je n'ai pas pu accomplir cette tâche. »

« Moi quand j'ai commencé, j'étais beaucoup plus motivé. Mais maintenant, ça commence un peu à me taper sur les nerfs. Tout le travail en tant que tel, ça devient difficile parce que ça a l'air facile de s'asseoir derrière un volant et de conduire, mais il y a vraiment beaucoup beaucoup de stress parce qu'il y a un genre de stress inconscient. Notre cerveau est toujours en alerte à différents signaux qui sont dans notre environnement alors ça nécessite un effort cognitif, mais on n'arrive pas très bien à le comptabiliser. Si quelqu'un conduit pendant 1 ou 2 heures, c'est pas... voilà, c'est raisonnable, il peut l'endurer sans aucun problème. Imagine maintenant que tu dois conduire pendant 4h d'affilée avec une petite pause et après de nouveau 4h. Là, ça devient fatigant.»

« En ce qui concerne la notation, je n'aborde plus les clients. Avant, j'essayais d'être gentil, j'abordais les gens et je lançais les discussions. Maintenant, je ne le fais plus. C'est fatigant, c'est lassant parce que c'est toujours la même question. "Qu'est-ce que tu fais dans la vie?" Au départ, c'était intéressant parce que c'était un phénomène, c'était aussi une forme de

protestation par rapport au service des chauffeurs de taxi classiques. Les gens trouvaient ça sympa de pouvoir discuter avec le chauffeur, de socialiser, parfois essayer de rigoler un peu, mais après quelques années, j'avais fait à peu près plus de 10 000 questions sur 10 000 courses à peu près. »

« **Intervieweuse** : Comment tu vis la solitude, le fait de ne pas avoir de collègues de travail?

- Tu as vraiment abordé un point très très très sensible pour moi. Personnellement, ça m'a beaucoup affecté. C'est pour ça aussi que j'ai arrêté d'aborder les gens. Tu parles avec beaucoup de gens et tu as l'impression que tu socialises beaucoup, mais en fin de compte ce n'est pas de la socialisation, c'est du n'importe quoi... c'est pas du n'importe quoi, mais c'est du service à la clientèle, tout simplement. Et il y a un sentiment de solitude très prononcé, très lourd parce que je me suis aperçu que je n'avais pas de collègues de travail. [...] Je travaille tout seul parce que pour les gens, je suis que le chauffeur et aussi parce que de toute manière, Uber ils sont très stricts sur toute forme de... [...] il faut socialiser, mais sans socialiser. Il faut tout simplement être hypocrite, gentil, mais c'est tout, ça s'arrête là. [...] C'est le modèle, il est fait comme ça, il est fait de manière à ce qu'il n'y ait pas d'amitié, y'a rien qui se crée. Et c'est... [soupir] c'est un peu lourd après quelques années. Mes amis, ils ont des collègues de travail, ils sortent ensemble, ils font des rencontres et tout. Toi, tu fais plein de rencontres sans te faire des amis réellement. Surtout pour moi parce que je suis aussi étudiant étranger donc, je n'ai pas mon cercle d'amis ou mon cercle familial [...] Le travail, c'est là que tu vas rencontrer des collègues, tu vas rencontrer des personnes et tout. [...] Depuis que j'ai commencé à travailler avec Uber, mon cercle d'amis en fait, il a stagné, il ne s'est jamais élargi. »

4.1.4 Uber comme complément à une pension de retraite

Le point commun à ces deux chauffeurs est d'être récemment retraités et d'utiliser Uber comme complément financier à une pension de retraite et comme moyen de socialiser, tant avec les clients qu'avec d'autres chauffeurs. L'un et l'autre disposent d'un cercle d'amis composé de plusieurs chauffeurs Uber avec qui ils communiquent régulièrement. Pour eux, Uber représente une façon de socialiser et ils saisissent avec enthousiasme les occasions de rencontres et d'échanges avec d'autres chauffeurs lorsqu'elles se présentent, notamment lors des périodes d'attente à l'aéroport. Bien que ces deux chauffeurs partagent la condition commune d'être des retraités socialement actifs, leur situation financière respective est différente, l'un d'eux étant dans une situation plus précaire. De plus, leurs perceptions des conditions de travail sont significativement divergentes, l'un étant très engagé dans des initiatives individuelles et collectives visant à établir un rapport de force avec Uber, tandis que l'autre adhère à l'idée que les conditions de travail chez Uber sont à accepter telles quelles.

Rahim a 67 ans et travaille pour UberX depuis 2017. Originaire de Tunisie, il s'est installé à Montréal avec ses parents à l'âge de 13 ans. Ancien consultant en gestion d'affaires, il a pris sa retraite en 2016 suite à

un accident vasculaire cérébral qui l'a contraint à cesser de travailler. Il a vu en Uber une opportunité de nouer des relations avec diverses personnes et de maintenir son esprit actif, tout en échappant aux responsabilités et au stress qui avaient marqué sa carrière au cours des dernières années.

Avant la pandémie, Rahim consacrait environ 35 heures par semaine à Uber, mais au moment de notre entrevue en juin 2020, il avait réduit à 2 à 3 heures par jour, cinq jours par semaine, la demande ayant considérablement diminué. Il rapporte avoir tenté de travailler durant quelques jours pour Uber Eats, dont la demande a grimpé pendant la pandémie, mais il n'a pas apprécié l'expérience, estimant que livrer de la pizza ne lui ressemblait pas et qu'il perdait ce qu'il aimait dans son activité, à savoir les relations avec les clients.

Rahim compte de nombreux amis parmi les chauffeurs UberX. Il raconte qu'il a pour habitude de retrouver chaque semaine une dizaine d'autres chauffeurs dans un café pour discuter de leur travail, partager leurs expériences et parler des clients qu'ils ont rencontrés. De façon plus spontanée, avant la pandémie, il lui arrivait fréquemment de discuter avec de petits groupes de chauffeurs en attente d'une course à l'aéroport ou devant des hôtels du centre-ville. Il révèle qu'au sein des chauffeurs les plus anciens, il existe une sorte de « petite famille ». Beaucoup se connaissent et profitent de l'attente d'une course à l'aéroport ou ailleurs pour sortir de leur voiture, s'asseoir et discuter. Selon lui, la nature extravertie des chauffeurs UberX et leur désir de contact avec autrui engendrent parfois un fort sentiment d'appartenance entre les chauffeurs. Il souligne que si Uber cherche à éviter cela en favorisant plutôt la compétition et la division entre chauffeurs, ce sentiment d'appartenance à un groupe d'amis est la raison principale pour laquelle il continue à travailler pour Uber. Il précise également que ce sentiment d'appartenance est alimenté par les conditions de travail difficiles qu'ils partagent.

Rahim porte un regard sévère sur les pratiques de la multinationale. Il suggère que l'algorithme manipule les chauffeurs en leur faisant miroiter des majorations sur la carte pour les inciter à travailler, alors qu'une fois sur la route, ces majorations disparaissent. Surtout, Rahim déplore qu'Uber agisse, à son avis, sans éthique et sans responsabilité envers la société et les travailleurs, sans qu'aucune autorité ne la contraigne à rendre compte de ses actes. Il estime qu'Uber manque cruellement de transparence, notamment en cas de désactivation de comptes de chauffeurs. Rahim rapporte avoir été lui-même déconnecté pendant plusieurs semaines en 2018 suite à une plainte déposée par une cliente, traitée par Uber comme un

comportement sexuel inapproprié. Selon lui, cette plainte était infondée, et il a dû exercer une pression sur Uber, avec l'aide de son avocat, pour que l'entreprise finisse par réactiver son compte.

En 2018, Rahim a fondé l'Association professionnelle des chauffeurs Uber (APCU). Il précise avoir répondu à une demande de chauffeurs désireux de se regrouper et d'avoir une voix collective pour défendre leurs conditions de travail. Selon lui, il est difficile de s'organiser collectivement en raison de la diversité des profils de chauffeurs, mais aussi à cause des méthodes peu éthiques de Uber. Il rapporte, par exemple, qu'au cours d'une manifestation mondiale des chauffeurs Uber, l'entreprise a ponctuellement augmenté le prix des courses afin d'inciter les chauffeurs à travailler plutôt que de manifester.

Rahim précise que l'APCU n'est pas un syndicat et n'a pas vocation à le devenir. Il affirme bien connaître le fonctionnement des syndicats, ayant travaillé avec eux en tant que consultant en gestion des affaires, et estime qu'aujourd'hui, les syndicats sont surtout intéressés par le profit, ce qui n'est pas son cas. Il admet que l'APCU n'a pas permis d'améliorations significatives des conditions de travail des chauffeurs Uber, expliquant que son rôle se limite actuellement à offrir de l'aide et des conseils personnalisés aux chauffeurs qui rencontrent des difficultés avec Uber. Il attend toutefois la tenue d'un procès qu'il a lui-même initié contre Uber, avec la Commission des normes du travail du Québec (CNTQ), pour tenter de faire requalifier son statut d'indépendant en salarié. En collaboration avec la CNTQ, il a demandé à Uber de lui payer les vacances auxquelles il estime avoir droit, ainsi que les congés fériés et le temps supplémentaire qu'il a effectué. Uber lui a proposé un montant forfaitaire, qu'il a refusé. Il affirme qu'en fin de compte, il ne souhaite pas être requalifié en tant que salarié, mais il espère qu'Uber acceptera, pour éviter ce procès, de s'asseoir à une table ronde pour négocier un arrangement qui impliquerait de modifier certaines de ses pratiques pour plus de transparence, notamment en ce qui concerne les décisions de déconnexion des chauffeurs.

« C'est un grand avantage de l'aéroport, y'a beaucoup de gens qui se connaissent, surtout les vieux, les chauffeurs seniors. On laisse les voitures là, on s'assoit puis on jase, c'est comme une petite famille, dans le sens qu'il y a beaucoup de chauffeurs qui vont vous dire: « La seule raison pour laquelle je fais Uber, c'est pour avoir du plaisir avec des amis, sortir de chez moi, la femme, les enfants et passer une coupe d'heures avec les amis à l'aéroport ». C'est comme sortir avec des amis à tous les soirs, aller prendre un café. N'importe quand à l'aéroport, vous allez trouver des petites gangs qui vont jaser pendant 2 heures jusqu'à temps qu'ils aient un voyage. »

« La majorité des gens qui travaillent pour Uber, c'est à cause de ce sentiment d'appartenance. [...] On va au centre-ville par exemple, on va recevoir beaucoup d'appels des hôtels, des touristes alors devant l'hôtel Intercontinental, vous allez toujours voir, 4, 5, 6 chauffeurs qui vont stationner là, attendre l'appel au centre-ville, ils vont se mettre sur le trottoir à jaser, même en plein hiver, ils vont se mettre dans un camion, ils vont jaser une heure ou deux. Quelqu'un reçoit l'appel, lui il part, c'est quelqu'un d'autre qui va venir et va s'asseoir avec eux. »

« Un très grand avantage à être chauffeur Uber, c'est... le groupe d'amis qu'on s'est fait. Le sentiment d'appartenance. [...] Deuxièmement, c'est que la job est très intéressante. Aucune responsabilité, la seule responsabilité qu'on a, c'est de s'assurer qu'on roule bien. Mais on a toujours des conversations, des gens qui sont très, très, très intéressants. [...] Et... il y a un avantage d'avoir toujours du change dans la poche parce que je peux travailler avec Uber aujourd'hui, faire 100\$ et à la fin de la journée, j'appuie sur le bouton, c'est dans mon compte demain matin. »

« On travaille contre une multinationale qui a beaucoup de pouvoir financier et de main-d'œuvre sans aucun contrôle gouvernemental. Ils ont aucune éthique, aucune responsabilité envers la société ou envers les travailleurs et aucun contrôle par aucune autorité, que ce soit municipal, provincial, fédéral ou global pour répondre à des actions qu'ils prennent contre leur main-d'œuvre ».

« Les travailleurs à temps plein chez Uber, ils travaillent là parce qu'ils sont obligés de travailler là, pas d'autre choix. Ce sont des gens qui ont des familles, qui ont beaucoup de responsabilités. Même s'ils veulent s'impliquer, ils ont trop besoin de revenus et ils ont trop peur de montrer leur visage ou de dire quoi que ce soit qui pourrait leur faire perdre leur emploi. Alors ça, c'est une méthode de fonctionnement de Uber, la gestion par la peur ».

« L'application Uber n'est pas faite pour faciliter la tâche des chauffeurs, au contraire, c'est pour compliquer la tâche des chauffeurs, au profit de Uber. La première chose que les chauffeurs vont faire le matin, c'est voir ce qui se passe sur l'application pour voir combien d'argent ils manquent en étant à la maison. Ils vont voir que c'est rouge partout, ils vont sauter dans la douche et partir, même s'ils avaient des choses à faire. Une fois sur la route, c'est là que la manipulation commence ».

« Avec la Commission des normes du travail de Québec, j'ai réclamé qu'Uber me paye des vacances, des congés fériés et du temps supplémentaire. Alors les inspecteurs de la CNESST ont regardé ça et m'ont dit que oui effectivement, même si je peux choisir mes heures de travail, ils ont tout le contrôle sur les activités. Pour cette raison, on est d'accord avec vous, vous êtes un employé. [...] Uber a dit : "Ok, on va tout payer pourvu qu'il signe le document comme quoi il va jamais repoursuivre Uber pour quelque raison que ce soit". Mon but à moi, c'est de pas avoir l'argent, c'est d'avoir le statut d'employé. Alors bien sûr, j'ai refusé de signer ce document. [...] On a demandé une date en cour, on a fait plusieurs consultations avec des conseillers juridiques, avec la CNESST et à l'extérieur aussi. Et on a trouvé qu'à cause du contrat signé avec Uber, il faut que toutes les parties soient présentes pour avoir une décision finale de la cour, Uber Usa, Uber Hollande et Uber Canada. [...] Avec tout le mouvement

mondial actuellement, est-ce que Uber va dépenser plus d'argent, aller en Cour d'appel ou accepter de s'asseoir à une table ronde puis de faire un arrangement ? C'est ça qu'on veut.

Intervieweuse : Un arrangement qui pourrait avoir l'air de quoi?

- On veut pas être reconnus employés. On veut pas avoir un sous d'Uber. Mais on veut la transparence, on veut négocier amicalement.

Intervieweuse : Donc, c'est comme ça que vous l'avez pensée dès le début cette démarche-là?

- Dès la première journée, oui bien sûr. Et je pense qu'avec tous les cas qui sont passés devant les tribunaux autour du monde, ça va être très difficile pour un juge de dire: « Vous êtes des employés » au sens de la loi [...] mais on est arrivé à un point où on peut convaincre Uber qu'on va régler ça entre nous, en famille, mais faut que ça soit réglé. »

Vittorio a 56 ans et travaille en tant que chauffeur UberX et livreur Uber Eats depuis 2018, comme seule source de revenus. Il raconte avoir eu une vie professionnelle mouvementée et avoir travaillé essentiellement comme indépendant. Avant de travailler avec Uber, il était vendeur de systèmes d'alarme.

Son premier contact avec Uber s'est déroulé en tant que client, une expérience qu'il a trouvée agréable. Suite à son départ de l'industrie des systèmes d'alarme, une amie qui travaillait pour Uber lui a conseillé d'essayer l'application. Se définissant comme un individu sociable qui aime aller à la rencontre des gens, Vittorio a décidé de tenter l'expérience et a rapidement pratiqué l'activité à temps plein, à raison de 8 à 9 heures par jour. Il précise que depuis la pandémie, la baisse de la demande l'a amené à diminuer ses heures de travail à 3 à 4 heures par jour. Il espère un rapide retour à la normale afin de reprendre son rythme habituel.

Vittorio a été séduit par la flexibilité offerte par Uber, notamment la liberté de travailler à sa convenance, sans obligation de nombre minimal d'heures. Il se déclare satisfait de ses revenus, tout en admettant qu'ils ne le rendront pas millionnaire, mais qu'ils lui suffisent pour subvenir à ses besoins. Il bénéficie d'une petite pension de retraite d'un ancien emploi, un soutien financier sur lequel il est heureux de pouvoir compter, étant donné la réduction actuelle de ses heures de travail avec Uber.

Vittorio jongle entre les applications UberX et Uber Eats, acceptant les courses selon les suggestions de l'algorithme, ce qui lui permet d'alterner entre le transport de passagers et la livraison de repas. Plusieurs de ses amis travaillent également pour Uber, avec qui il parle régulièrement au téléphone pour échanger de façon informelle, prendre des nouvelles, se raconter leurs expériences. Pour lui, ces appels, de même

que les rencontres ponctuelles à l'aéroport avec d'autres chauffeurs sont l'équivalent des discussions entre collègues au bureau, à l'exception ajoute-t-il, qu'ils ne parlent pas de leur « mauvais boss » qu'est Uber, précisant qu'il se tient loin de ceux qui critiquent la compagnie.

Évoluant en tant qu'indépendant depuis 30 ans, Vittorio dit bien vivre avec l'absence d'avantages sociaux tels que l'assurance invalidité ou les assurances de soins de santé. Il ajoute qu'il aimerait néanmoins bénéficier de congés maladie et de vacances payées. Selon lui, travailler pour Uber est un choix délibéré, et l'absence de congés payés est le prix à payer pour la flexibilité. Vittorio se dit agacé par les chauffeurs qui se plaignent de leurs conditions de travail sur les groupes Facebook et frustré par ceux qui choisissent de rejoindre Uber en espérant changer son modèle économique. Il rappelle que ces chauffeurs ont eux-mêmes opté pour cette activité et ne sont nullement contraints d'y rester. Utilisant l'analogie d'une relation amoureuse, il suggère que s'il n'est pas attiré par une femme, il ne lui demandera pas de se transformer pour lui plaire ; il l'acceptera telle qu'elle est ou passera son chemin. Sur cette base, il propose que les chauffeurs souhaitant plus de transparence de la part d'Uber créent leur propre entreprise. Vittorio n'est absolument pas intéressé par l'idée d'un syndicat, qui s'adresse selon lui aux chauffeurs de taxi dont il se dissocie. Vittorio n'est absolument pas en faveur de la syndicalisation, qu'il associe aux chauffeurs de taxi. Il estime que cette approche n'est pas compatible avec le modèle Uber et pourrait compromettre sa liberté.

À ce stade de sa carrière, avec une petite pension de retraite, Vittorio trouve que travailler pour Uber répond à ses besoins. Il note qu'il n'aurait pas choisi cette activité à l'âge de 25 ans, mais que le travail pour Uber convient à certaines étapes de la vie. Il envisage de poursuivre son activité avec Uber dans les années à venir, à moins qu'une opportunité d'emploi ne se présente, offrant des avantages tels que des congés et des jours fériés rémunérés, avec un salaire équivalent ou supérieur à ce qu'il gagne avec Uber. Toutefois, il précise qu'un nouvel emploi ne signifierait pas forcément la fin de son activité pour Uber, qui pourrait contribuer à augmenter ses revenus.

« Mes attentes [par rapport à Uber], c'était de pouvoir le faire quand je voulais, 24h/24, n'importe quand... le matin, l'après-midi, le soir, avec personne pour me dire combien d'heures je dois travailler. Et la paye, je vais pas devenir millionnaire, mais c'est assez... c'est plus qu'assez pour vivre bien. J'ai pas des filets mignons et des homards à toutes les semaines, mais quand même, on vit assez bien alors... malheureusement, ils n'ont pas de système de bénéfices, y'a pas de vacances payées, de journées fériées payées alors c'est ça qui est plate. »

« **Intervieweuse** : Comment vous vivez avec le fait que si vous avez un accident demain matin ou si vous tombez malade, tout est à vos frais?

- Ok, je vais vous expliquer que moi, ça fait 30 ans que je travaille à mon compte [...]. Alors si je veux des bénéfices sociaux, comme par exemple l'assurance invalidité, c'est à moi à aller la chercher. [...] Mais la seule chose qui me manque, par exemple, c'est des vacances payées. J'ai pas Noël payé. Si j'ai un rhume, c'est pas une invalidité, ben... tant pis, *too bad*. Sauf que si demain, ça me tente pas d'aller travailler, j'ai pas à appeler mon boss ou dire: « Je rentre pas ». Alors vous voyez, c'est un choix qu'on fait. C'est la liberté, mais la liberté coûte quelque chose. [...] Alors y'a des compromis à faire. Si vous ne voulez pas être contracteurs, ben travaillez pas pour Uber! Moi, je me mets à rire quand je vois sur le groupe des gens qui disent: « Uber doit nous donner des vacances, il doit nous donner ça. On va faire une *union*! ». Non, non! C'est pas ça! C'est pas toi qui a décidé d'aller travailler pour Uber qui va changer Uber. Uber te donne une opportunité, tu travailles je te paye, tu travailles pas je te paye pas. C'est simple! »

« J'ai plusieurs amis qui font du Uber, on s'appelle: "Comment va ta journée? Qu'est-ce que t'as fait?", on partage des histoires drôles ou moins drôles. [...] Parce que quand on travaille dans un bureau, on va aller chercher un café, on parle 2 mn, on jase, on regarde notre voisin dans le cubicule à côté, on parle. Mais là on est dans la voiture seul. Alors quand je conduis, je vais appeler un, deux ou trois amis et quand l'aéroport était ouvert, c'était le *fun* parce qu'on on se stationnait et on disait: "T'es là? Ok, je m'en viens" et là, on commençait à jaser. Ceux qui fument vont prendre une cigarette, on va prendre un café, on va prendre un petit *break* de 10 mn. »

« Moi je me tiens loin des gens qui vont critiquer Uber, parce que [...] c'est volontaire. Personne leur a mis un fusil sur la tempe en disant : "Là, tu dois conduire pour Uber". Et j'ai vraiment pas beaucoup de respect pour les gens qui disent: "Uber, c'est de la merde. Uber, c'est de l'esclavage." Vous êtes bêtes de dire ça. Et vous êtes encore plus bêtes de rester parce que si vous êtes en mesure de travailler pour Uber, ça veut dire que vous avez une voiture, ça veut dire que vous parlez au moins le français, ok? Ça veut dire que vous avez un permis de conduire, que vous savez lire et écrire alors si vous pensez que Uber, c'est une compagnie qui paye 4\$ de l'heure, ben franchement, McDonalds va vous en donner 15. Fait que j'ai aucune sympathie pour des gens qui pensent ça. Parce que si je suis dans une situation que je n'aime pas, j'ai un choix, je reste et je me tais ou je quitte. »

« Moi, ça me tente pas de réinventer la roue. Je trouve que c'est un gaspillage de mon temps [de me syndiquer]. Moi si je veux aller dans une compagnie où y'a un syndicat, où y'a des gens qui vont parler pour moi, je vais aller cogner à la porte d'une autre compagnie. Non, je trouve que c'est des gens qui comprennent pas le... c'est quelque chose qui m'intéresse vraiment pas. Qu'est-ce que ça va me donner un syndicat? Je pense que dans toutes les compagnies où j'ai travaillé, y'en avait juste une qui avait un syndicat et c'était quand j'étais à l'université. »

« Moi, j'aime Uber parce que ça répond très bien à mes besoins, mais quand j'avais 25 ans, quelque chose comme ça m'aurait beaucoup moins intéressé. [...] On sort pas de l'université

pour dire: « Je veux être chauffeur Uber ». Uber, c’est quand on a fini notre carrière, on est en train de recevoir une pension ou bien on veut quelque chose de tranquille. On choisit Uber parce que ça répond à certains besoins qu’on a donc, si on veut acheter une Ford, on va pas aller voir chez Mercedes. Et si on se plaint que Mercedes vend pas de Ford, imaginez vous la réaction du vendeur de Mercedes : “Ben qu’est-ce que t’as fumé avant de venir ici? Franchement!” »

« C’est pas juste mauvais, Uber. Uber, c’est mauvais pour les gens qui ne comprennent pas le système d’Uber. Moi j’ai bien compris le système d’Uber, j’essaye pas de le changer et je suis content avec ça. Si demain, je décide que je veux absolument avoir un travail qui me paye 2, 3 ou 4 semaines de vacances, c’est pas Uber! Et c’est pas à moi à aller solliciter les gens d’Uber, à les obliger de me donner des vacances. C’est ça qui me fait rire. Les gens pensent qu’ils peuvent changer la plateforme Uber. »

4.1.5 Uber comme complément de revenu à côté d’un autre emploi

Pour ces chauffeurs, Uber constitue une activité parallèle à un emploi salarié à temps plein. Les revenus tirés de cet emploi principal sont perçus comme insuffisants pour répondre à leurs besoins, ces chauffeurs évoquant un style de vie entraînant des dépenses conséquentes. Tous trois étant immigrants, ils ont fait l’expérience d’un déclassement social à leur arrivée au Québec, confrontés à un coût de la vie nettement plus élevé que dans leur pays d’origine. En complétant leur salaire par les revenus obtenus grâce à Uber, ils tentent de maintenir le pouvoir d’achat dont ils jouissaient avant leur arrivée au Québec. De façon générale, leur salaire est employé pour régler les dépenses courantes, tandis que les revenus tirés d’Uber sont alloués à des dépenses pour « se faire plaisir » ou à l’épargne en vue de l’achat d’une résidence. Ils ont, dans l’ensemble, une perspective critique du modèle Uber et déplorent certains aspects de leurs conditions de travail qu’ils considèrent difficiles et injustes ; en ce sens, ils se considèrent chanceux de ne pas dépendre entièrement de Uber pour subsister, contrairement aux chauffeurs Uber qui n’exercent que cette activité. Bien qu’ils ne soient pas tous unanimes quant à la pertinence et à l’utilité d’une association de chauffeurs de type syndicale pour améliorer leurs conditions de travail, tous partagent l’avis que le gouvernement a un rôle à jouer et devrait légiférer afin de réguler plus strictement les pratiques d’Uber.

Joseph, âgé de 40 ans, exerce l’activité de chauffeur UberX depuis 2015. Marié et dans l’attente de la naissance d’un enfant dans les prochains mois, cet homme d’origine haïtienne a immigré au Québec en 2013. Dans son pays natal, il menait de front deux carrières, celle de professeur de mathématiques au niveau secondaire et celle de travailleur social pour des organismes communautaires. Après son arrivée

au Québec, il a repris le chemin de l'action sociale en complétant des certificats en action communautaire et intervention auprès de la jeunesse. Par la suite, il a œuvré à la Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ) puis en tant qu'intervenant psychosocial dans des résidences pour personnes âgées à partir de janvier 2020.

Lors de son inscription initiale à Uber, Joseph était étudiant et recherchait un emploi complémentaire à ses études, exempt de pression et offrant une rémunération attrayante. Il a découvert Uber lors de ses recherches d'emploi sur Google, attiré par la flexibilité que proposait l'entreprise. Selon lui, le fonctionnement d'Uber, qui lui permettait de travailler à sa convenance, se mariait parfaitement avec ses obligations académiques.

Après avoir achevé ses études, Joseph n'a pas immédiatement trouvé un emploi et Uber a été pendant quelques mois sa seule source de revenus. Une fois embauché pour son premier poste, il a maintenu son activité de chauffeur Uber en parallèle. En Haïti, la combinaison de ses deux emplois lui procurait un pouvoir d'achat significatif. Accoutumé à un niveau de vie proportionnel à son salaire en Haïti, Joseph admet que son arrivée au Québec a été marquée par certaines difficultés financières ; il avait du mal à réduire son niveau de vie et a dû recourir aux services de plusieurs compagnies de crédit pour soutenir son rythme de dépenses. Actuellement, les revenus mensuels qu'il tire de son activité Uber représentent approximativement le même montant que son salaire d'intervenant psychosocial.

Au cours de l'année 2020, il a testé la livraison avec Uber Eats, constatant une diminution notable de la demande pour les services UberX. Néanmoins, il déplore avoir reçu occasionnellement des évaluations défavorables de la part des clients en raison de retards dans les livraisons, attribuables à l'attente dans les restaurants. Il a craint l'impact négatif potentiel de ces évaluations sur sa note générale, rappelant que Uber peut suspendre le compte d'un utilisateur si sa note est considérée comme insuffisante. Après plusieurs mois, il a finalement renoncé à Uber Eats pour revenir exclusivement à UberX, perturbé par les mauvaises évaluations qui n'étaient pas de son ressort et guidé par son désir de fournir le meilleur service possible.

Actuellement, Joseph consacre environ 20 heures par semaine à Uber, mais il note que l'augmentation du nombre de chauffeurs depuis 2015 a entraîné une baisse significative de son taux horaire. Il ajuste ses heures de travail en fonction de l'objectif de revenus hebdomadaire qu'il s'est fixé en tenant compte des factures à régler, mais il insiste sur le fait qu'il ne travaille jamais plus de 8 heures par jour pour préserver

sa santé physique. Après trois ou quatre heures de conduite, il a l'habitude de fermer son application pour prendre des moments de repos. Il souligne que grâce à ces pratiques, il est l'un des rares chauffeurs à n'avoir jamais souffert de douleurs dorsales ou cervicales. Il admet cependant qu'il se rend parfois au travail même lorsqu'il n'avait pas prévu de le faire, lorsqu'il remarque sur l'application la présence de tarifs majorés.

Joseph explique qu'il a également pour habitude de segmenter les différentes sphères de sa vie en réservant des moments spécifiques pour chacune d'elles : son emploi à la fédération des résidences pour personnes âgées du lundi au vendredi, Uber du jeudi au samedi, sa chorale à l'église le dimanche et du temps en famille les soirs de semaine.

Dans sa relation avec les clients, Joseph explique qu'il se limite à l'essentiel dans ses interactions pour éviter tout malentendu qui pourrait lui valoir une mauvaise évaluation. Il précise qu'il n'initie jamais de conversation et que sa foi chrétienne l'aide à gérer les clients plus difficiles, l'encourageant à accepter tout le monde. Il fait état de moments d'injustice et d'impuissance face au système de notation, estimant qu'il court le risque de recevoir des évaluations défavorables en raison de la visibilité de son chapelet, de sa couleur de peau ou de clients de mauvaise humeur.

Joseph rapporte avoir deux amis chauffeurs avec qui il communique régulièrement. Il se définit comme très réservé, n'interagissant que rarement avec d'autres chauffeurs, bien qu'il mentionne échanger parfois avec certains d'entre eux dans les stationnements du centre-ville, où ils échangent à propos de leurs courses, des notes reçues, etc. Joseph reconnaît appartenir à un collectif de chauffeurs exerçant la même activité que lui, toutefois, il précise que leur unique point commun est leur affiliation à Uber, ce qui limite par conséquent les liens entre eux. Ce sentiment, selon lui, est amplifié par l'absence d'un syndicat et d'un système de protection.

Joseph évoque l'utilité potentielle d'un syndicat pour les chauffeurs Uber, principalement pour contraindre l'entreprise à plus de transparence concernant le système de rémunération et la désactivation des chauffeurs. À son sens, contrairement à d'autres régions du monde, les chauffeurs de Montréal ne sont pas enclins à se regrouper pour défendre leurs droits. Il attribue ce phénomène à l'opportunisme de bon nombre d'entre eux, dont l'intérêt est uniquement pécuniaire, à l'incompréhension entre ceux qui exercent l'activité à temps plein et à temps partiel, ainsi qu'à la diversité culturelle qui engendre des divergences de valeurs et d'intérêts. Il exprime son désir de bénéficier d'une structure de protection et

d'encadrement dans son travail, mais déplore l'inactivité des travailleurs. Il regrette également que le gouvernement laisse les chauffeurs à la merci d'Uber et plaide pour une régulation législative accrue.

Joseph envisage qu'Uber continuera à faire partie de sa vie, même s'il change d'emploi. Il considère cela comme une source de revenus d'appoint et explique qu'il a besoin de cet argent pour financer un emprunt récent contracté pour l'achat d'une maison. Avec l'arrivée prochaine d'un enfant, il anticipe également une augmentation des dépenses.

« Le *surge*, c'est ce qui fait sortir les chauffeurs. Quand je suis chez moi, j'ouvre l'application, même si j'avais pas envie de travailler, oups l'application est toute rouge, oh! Je m'en vais travailler ».

« Y'a des journées où les clients viennent pas et vous n'avez absolument rien d'autre à faire que de dire "quand on est travailleur autonome, c'est comme ça. On a des belles journées, on a des mauvaises journées... c'est comme la roue". Y'a des journées où vous pouvez faire tout ce qu'il faut, ça ne va pas. Attendez l'autre journée. C'est comme ça que je fais Uber aussi. Si ça ne va pas aujourd'hui, ben demain, peut-être demain... »

« [Les clients], c'est une grosse pression. Le client qui monte dans l'auto, qui voit que j'ai mon chapelet parce que moi, je suis catholique... lui il est musulman. Écoute en descendant... ça peut arriver d'avoir une mauvaise note. Puis on va pas l'ignorer, on est noir. [...] Mais en général, moi je peux dire qu'il m'arrive pas souvent des mauvaises expériences. Parce que moi je parle pas aux clients. Et le client qui déclenche sa conversation... je dis bonjour, merci et au revoir, bonne journée. J'ai pas grand chose à ajouter. J'ai pas de conviction politique, j'ai rien à ajouter. Un client qui va passer 15mn dans l'auto, qu'est-ce que j'aurais à lui dire... Si le client me lance la conversation, ok, je peux participer. Mais je m'en vais jamais chercher des affaires pour que je prenne la parole puis... »

« À Montréal, ça va être très difficile pour nous de faire l'association des chauffeurs pour aller chercher les avantages sociaux, toutes ces affaires-là. [...] On se résigne souvent nous-autres à Montréal, on chiale pas. [...] On n'est pas du genre à se regrouper vraiment pour défendre nos droits. [...] De toute façon, Montréal c'est du sang mêlé où Africains, Haïtiens, Italiens, on n'a pas tous les mêmes valeurs. On n'a pas tous les mêmes intérêts. On comprend pas les choses de la même façon. Du coup, ça devient plus difficile encore dans cette pluralité culturelle d'aller chercher un italien qui se trouve dans son petit monde puis qui dit: "Moi écoute, tant que j'ai mon argent pour la semaine, moi je m'en vais rouler, c'est bon". »

« Le regard du gouvernement sur les chauffeurs Uber, ça là, c'est mort. [...] Y'a aucun encadrement vis-à-vis des chauffeurs d'Uber. Ça là, je pense que c'est le bout du problème. Même si c'est un travail que certains font à temps partiel, y'a plus que 50% des chauffeurs qui le font à temps plein et pour qui ça devient leur salaire. Donc, si vous mettez pas de structure, là c'est à Uber de gérer toute la situation donc nous, c'est comme si au Québec, les chauffeurs d'Uber, ils n'ont pas de support gouvernemental. [...] Ça serait important que le

gouvernement s'assoie avec les chauffeurs, entende leurs cris aussi parce que c'est pas tout le temps à nous de... je sais pas... Est-ce que le gouvernement ne peut pas faire en sorte que nous ayons plus ou moins un support! [...] C'est absurde de contrôler un chauffeur à partir d'une application. C'est absurde qu'un client appelle pour qu'on modifie le prix de la course puis qu'Uber ne contacte pas le chauffeur. »

Intervieweuse : Vous, comment vous vous sentez par rapport à ça?

- Lésé. Oui, un peu délaissé [...] Je suis capable de leur dire que ça, c'est un manque de respect. Je sais que c'est le principe de Uber, mais honnêtement, si on avait un gouvernement vraiment qui pensait à nous-autres... [...] On sait pas trop quoi faire, quoi aller chercher. Et moi, je suis prêt vraiment à aller chercher de l'aide auprès du gouvernement pour que les chauffeurs, ils aient un peu de respect dans ce qu'ils font. Parce que là, prendre son auto, prendre l'autoroute, y'a 50 000 sorties à prendre, on arrive en retard, on ramasse le client, le client nous donne une mauvaise étoile. Il faut qu'on soit capable quand même de revendiquer nos droits. Mais qui va nous aider à faire ça? »

« Je compte rester avec Uber encore parce que je suis obligé d'aller chercher un autre emprunt pour la maison qu'on a achetée [...]. Du coup, je vais toujours faire du Uber. De toute façon, je considère ça comme un dépannage qui peut me dépanner de 500\$, qui peut me dépanner de 1000\$. C'est ça qui fait que je vais toujours faire du Uber. »

Jean-Rony, 30 ans, travaille pour UberX depuis 2019 en complément de son emploi à temps plein chez Bell Canada. Originaire d'Haïti, il a posé ses valises au Québec en 2018. Avant son émigration, il avait obtenu un diplôme technique en communication et journalisme ainsi qu'une formation équivalente à un baccalauréat en sciences politiques, et dirigeait une agence de voyage en Haïti.

Jean-Rony a eu connaissance de l'existence d'Uber dès son premier jour au Québec ; son ami venu le chercher à l'aéroport lui a rapidement parlé de son activité de chauffeur Uber, lui présentant les avantages et les opportunités de bonifier ses revenus. Un an plus tard, Jean-Rony s'est inscrit sur l'application et relate avoir acquis sa voiture dans l'optique de devenir chauffeur Uber. Il mentionne avoir été séduit par la perspective de socialiser et de rencontrer de nouvelles personnes, aspect qui lui fait défaut dans son travail chez Bell et qui lui permet de satisfaire son côté « explorateur ». Il indique également qu'Uber lui offre la possibilité de maintenir son style de vie qu'il qualifie de luxueux, un style de vie que son emploi chez Bell ne pourrait pas assurer seul. Il fait finalement allusion à la flexibilité, tant en termes d'horaires de travail que du montant d'argent supplémentaire qu'il décide d'obtenir avec Uber.

En plus des 35 heures de travail hebdomadaires qu'il consacre à Bell, Jean-Rony travaille entre 35 et 40 heures par semaine pour Uber. Il se fixe comme objectif de gagner 1000\$ par semaine, indépendamment du nombre d'heures nécessaires pour atteindre cette somme. Il précise que son salaire principal lui sert à couvrir l'ensemble de ses factures tandis que ses revenus d'Uber sont dédiés aux dépenses liées à son mode de vie luxueux.

Jean-Rony échange occasionnellement avec d'autres chauffeurs à l'aéroport et entretient des contacts réguliers pendant ses quarts de travail avec son ami qui l'a initié à Uber. Ils se téléphonent une dizaine de fois par quart de travail pour partager leurs expériences et comparer leurs revenus, ce qui lui procure de la motivation.

Jean-Rony raconte avoir développé une série de stratégies pour optimiser ses gains avec Uber, s'appuyant sur une connaissance du fonctionnement de l'algorithme. Cette expertise, il l'attribue à des recherches approfondies, à son expérience personnelle et à des échanges entre chauffeurs. Il explique que ces stratégies nécessitent souvent d'aller à l'encontre des prescriptions de l'algorithme, dont le mode de fonctionnement ne tend pas à favoriser les intérêts des chauffeurs. Il estime que sans la mise en œuvre de ces tactiques, l'activité de chauffeur serait loin d'être rentable, compte tenu des dépenses associées, des risques et des sacrifices relationnels qu'elle implique. Il dit plaindre les chauffeurs pour lesquels Uber constitue l'unique source de revenus, qu'il perçoit comme étant souvent amenés à faire davantage de sacrifices que lui pour des gains moindres. Il qualifie cette situation de forme d'exploitation. Toutefois, il ne se classe pas parmi les chauffeurs exploités, soulignant que la maîtrise qu'il a acquise grâce à l'élaboration de ses stratégies limite l'emprise de l'algorithme sur son travail.

Jean-Rony fait part de sa perplexité face à l'absence d'initiative collective des chauffeurs Uber visant à instaurer un rapport de force et à améliorer leurs conditions de travail. Selon lui, même si l'on défend le concept Uber, certaines pratiques demeurent inadmissibles, notamment l'absence de recours face à la notation et l'impossibilité de se justifier en cas de plainte de client. Il identifie plusieurs freins à la mobilisation des chauffeurs, notamment la crainte de perdre un accès à une source de revenus aisée pour les individus les plus précaires, et l'inaction du gouvernement qui semble se désintéresser de la réalité des travailleurs Uber et laisse faire des pratiques qu'il juge antidémocratiques et abusives, comme l'interdiction du recours collectif. Selon lui, Uber parvient à éviter toute forme de rébellion en maintenant

les chauffeurs dans la précarité, en cultivant la peur d'affronter le système, en recrutant continuellement de nouveaux chauffeurs et en se débarrassant de ceux qui ont compris comment tirer profit du système.

À l'avenir, Jean-Rony envisage de reprendre ses études à l'université et envisage de quitter Uber à moyen terme, jugeant que le sacrifice n'en vaut pas la chandelle.

« **Intervieweuse** : Qu'est-ce qui vous a motivé à commencer à faire Uber?

- Plusieurs choses en fait, jusqu'à trois. La première, c'est que dans toutes mes responsabilités précédentes, j'étais quelqu'un qui avais cette habitude de discuter avec du monde, rencontrer des personnes, etc. Mais dans mon travail [chez Bell], j'étais à l'intérieur d'un bureau et je rencontrais personne, c'est plus un travail administratif. J'avais besoin de ce côté explorateur. Uber donne la possibilité de rencontrer du monde, une personne à toutes les minutes. C'était intéressant. Puis deuxièmement, je voulais aussi un peu plus d'argent parce que moi j'ai toujours voulu une certaine... j'aime beaucoup le luxe donc le travail normal avec les factures et tout, ça me suffisait pas. J'ai besoin d'autre chose, il me fallait une autre source de revenus donc avec Uber, c'était facile. La troisième raison, c'est que c'est extrêmement convenable, je décide quand je veux, je décide le montant que je veux aller chercher, je décide l'heure que je veux travailler. Donc c'était idéal. »

« Y'a personne qui est venu m'expliquer [le fonctionnement de l'application] comme je vous le fais en ce moment. Mais moi la première chose que j'ai faite, c'est que j'ai lu sur Uber, les critiques sur Internet, les journalistes ou bien d'autres articles qui parlent de la plateforme. Ensuite, j'ai même été voir la conception de l'algorithme, comment ça fonctionne un algorithme, qu'est-ce qu'il peut faire, qu'est-ce qu'il ne peut pas faire. J'ai un petit peu poussé là-dessus avant même de commencer avec Uber parce que j'ai voulu comprendre dans quoi je m'embarquais. Ensuite, avec le temps, j'ai vu, je me suis un peu habitué puis avec les discussions avec d'autres chauffeurs, on compare nos résultats, on compare les propositions de courses, on compare les heures, etc. Puis c'est plus ou moins évident. Ça devient facile de comprendre un peu l'idée derrière l'algorithme. »

« Il faut être stratégique avec Uber. Il faut aller à l'encontre de ce que veut l'application. Parce que c'est un algorithme, c'est construit pour te mettre dans un carcan, te faire obéir à des choix classiques qui forcément, ne vont pas dans le sens de ton budget, de ce que tu veux gagner vraiment. C'est avec l'expérience que j'ai compris comment véritablement manœuvrer l'application et trouver les bons horaires, les bonnes places, etc. »

« Honnêtement, s'il y avait pas les majorations, j'aurais déjà laissé tomber depuis bien longtemps parce que le prix des courses ne vaut pas la peine. Au final, j'estime que les sacrifices humains consacrés pour faire Uber ne correspondent pas au montant qu'on gagne à la fin. Parce que tout ce que je vous dis là, c'est beau, on a 2000\$ par semaine, mais au final faut voir l'essence, les trucs dans ton auto, les heures que tu choisis de faire loin de ta famille, les risques que tu prends. Tout ce que tu devais avoir comme vie normale que t'as sacrifié pour des montants franchement minables des fois. »

« Cette chose [le sentiment d'appartenance] n'existe pas. Je plains cette forme d'esclavage moderne qu'est Uber. Je plains ce pacifisme des chauffeurs qui sont victimes à tous les jours. Uber, c'est tellement de l'exploitation, c'est clair et net. Je comprends pas pourquoi les chauffeurs ne trouvent pas utile d'essayer même de tenter de se liguer, de faire des propositions ou de changer certaines pratiques! Ça dépasse ma compréhension. Je comprends même pas comment ça se fait que j'ai même pas vu ça sur le groupe [Facebook]. Quand vous êtes dans le groupe, c'est comme si la majorité du monde est satisfait, que c'est une bonne chose, je comprends pas! »

« Moi, je ne suis pas dans cette catégorie-là [celle des chauffeurs victimes]. Si je reste dans Uber, c'est parce que moi j'ai quand même la sensation que je contrôle ce que je veux faire. Je suis quand même victime, mais moins parce que je limite un peu ce que me propose l'algorithme en fonction de mes intérêts ».

« J'ai déjà invité un ami dans un chalet, lui aussi était chauffeur Uber. Il m'a dit que s'il se permettait un week-end sans travailler, il était en faillite. Comment on peut vivre comme ça? Comment on peut liguer des personnes avec cette mentalité-là? [...] Et c'est justement ça qui fait l'avantage de Uber. En voulant nous garder tous dans cette précarité, dans cette crainte d'affronter le système, en proposant toujours l'accès à de nouveaux chauffeurs, en se débarrassant de ceux qui comprennent la pratique trop bien, en faisant signer un document comme ce qu'ils font signer présentement [pour renoncer au recours collectif]. Donc c'est comme ça qu'ils se débarrassent un peu de toutes les parcelles de rébellion. »

Âgé de 34 ans, **Rabih** a débuté sa carrière de chauffeur pour UberX durant l'été 2016, quelques mois avant l'adoption du premier projet-pilote légalisant les activités d'Uber au Québec. Sa principale source de revenus provient de son emploi de vendeur en assurances, qu'il exerce depuis une dizaine d'années. Rabih relate que son ex-compagne, utilisatrice régulière des services d'Uber, l'avait encouragé à devenir chauffeur. À la suite de leur séparation, il disposait de beaucoup de temps libre et n'avait que peu d'amis, ce qui l'a conduit à s'inscrire sur la plateforme en guise de divertissement. Par ailleurs, il mentionne que depuis un certain temps, il cherchait une deuxième source de revenus pour couvrir ses dépenses conséquentes, précisant qu'il a tendance à dépenser lorsqu'il ne travaille pas. Uber s'est donc présenté comme la solution idéale en termes de conciliation d'horaires.

Rabih travaille pour Uber de manière sporadique, principalement durant l'été, peu en hiver en raison du climat, en fonction du temps dont il dispose, de sa situation amoureuse et de ses activités personnelles. Il insiste sur le fait qu'il doit ressentir l'envie de travailler pour Uber sans se forcer, ce qui l'amène à faire des pauses de plusieurs semaines, voire plusieurs mois lorsqu'il sent que l'activité « lui nuit plus qu'autre

chose ». Il rapporte consacrer en moyenne 15 à 20 heures par semaine à Uber, certaines ne comptabilisant aucune heure en hiver et d'autres pouvant aller jusqu'à 40 heures en été. Il explique avoir développé des stratégies pour maximiser ses revenus, en travaillant uniquement les fins de semaine et en refusant les courses non majorées lorsque la demande est forte. Il précise qu'il est important d'adapter ses horaires de travail au rythme de vie des clients afin d'obtenir un taux horaire intéressant, le sien s'établissant, selon lui, aux alentours de 20 à 25 dollars brut.

Rabih indique qu'il ne se fixe pas d'objectifs de revenus, considérant qu'il ne dépend pas d'Uber pour vivre. Cependant, il admet que son côté *gamer* l'amène à travailler le nombre d'heures nécessaires pour obtenir les promotions d'Uber, qui offre ponctuellement des bonus à la réalisation d'un certain nombre de courses par semaine. Il se dit conscient de problèmes de santé liés à son activité de chauffeur Uber ; il explique avoir essayé la livraison avec Uber Eats pour se mouvoir davantage et limiter ses douleurs dorsales liées à la position assise en continu avec UberX, mais il n'a pas poursuivi, jugeant cette option moins rémunératrice. Il se dit également soucieux de concilier harmonieusement son activité de chauffeur Uber avec son emploi à temps plein, bien qu'il lui arrive parfois de travailler jusqu'à une heure du matin le dimanche soir et d'enchaîner avec son emploi d'assureur le lundi matin.

Rabih rapporte apprécier particulièrement le fait de travailler selon son bon vouloir, plaçant cette volonté comme une condition *sine qua non* pour sortir conduire pour Uber. Il explique que cette envie de travailler est d'autant plus nécessaire que les revenus générés par Uber ne sont pas considérables. Il ajoute que son rapport à l'argent diffère selon qu'il est gagné par le biais d'Uber ou dans le cadre de son emploi principal. Il explique dépenser avec moins de culpabilité l'argent gagné avec Uber, acquis selon lui plus facilement.

Il n'entretient pas de relations avec les autres chauffeurs Uber. Il lui arrive parfois de commenter des publications sur le groupe Facebook de chauffeurs, mais explique que pour lui, la socialisation se déroule exclusivement avec les clients. Il dit ne pas ressentir d'appartenance vis-à-vis des autres chauffeurs, ajoutant qu'il n'éprouve guère plus de sentiment d'appartenance envers ses collègues de travail en assurance, avec lesquels il participe peu aux rencontres sociales après le travail. Se définissant comme peu sociable, il précise n'avoir qu'un ami proche.

En ce qui concerne ses conditions de travail en tant que chauffeur Uber, Rabih estime qu'il serait utile d'améliorer la couverture des protections offertes par Uber en cas d'accident ou d'agression de la part des clients, par exemple. Cependant, il estime que l'amélioration des conditions de travail ne passe pas par un

regroupement de chauffeurs. Il se dit opposé aux syndicats, qu'il associe à des complications. Selon lui, l'existence d'un syndicat entraînerait l'instauration de contraintes concernant le nombre d'heures autorisées et limiterait la flexibilité des horaires. Pour améliorer les conditions de travail, il pense qu'il serait utile qu'un concurrent d'Uber fasse son apparition, mais surtout que le gouvernement devrait mieux encadrer les pratiques de l'entreprise.

« C'est pas mon emploi principal. Je fais ça l'été, j'arrête 2 mois, je recommence. Ça dépend de mes expériences. Quand je commence à plus aimer ça et à sentir que ça me nuit plus qu'autre chose, là j'arrête pour 3, 4 mois. Surtout l'hiver, parce que c'est le fun conduire quand t'as du soleil, des gens sur les rues. Mais quand t'es pogné dans les bancs de neige, ça vaut pas la peine pour moi en tous cas. [...] Puis j'arrête quand ça ne me plaît plus parce que des fois, tu t'énerves à cause d'eux [les clients]. Fait que là, j'arrête complètement jusqu'à temps que ça me manque. [...] Aussi, ça dépend de ma situation personnelle, si je suis en train de faire des activités, si je suis en couple, si je suis séparé. »

« Au début, je m'en foutais [de la notation]. Moi, j'ai une très belle auto, je conduis super bien puis c'est *cool*, je mets de la bonne musique. Mais si quelqu'un me dit : "Est-ce que tu peux prendre cette rue-là?", je dis : "Non, je prends pas cette rue là. Si tu veux prendre cette rue, ben prends un autre Uber". Fait que lui, je sais qu'il va me donner 1 étoile et je m'en fous parce que de toute façon, je sais que la majorité me donne 5 étoiles. C'est juste que moi, je veux aller à [une note de] 4.85 parce qu'ils ont une promotion *gold* là, j'aurais des avantages. Probablement que ça fait absolument rien, mais pourquoi pas... C'est que moi, je te dis, je voudrais jamais faire ça à temps plein, tu comprends? C'est comme un passe-temps pour m'amuser. Je suis quand même *gamer* puis j'aime ça. »

« J'ai su que je voulais pas faire ça à temps plein quand j'ai changé d'auto. Dans l'ancienne, je sentais rien, je pouvais faire 12h, c'était correct. Mais avec la nouvelle, j'ai des sièges en cuir. Je l'ai fait 3 jours de suite. Puis lundi, j'avais mal au dos, mais il fallait que j'aille travailler en assurances. C'était le nerf sciatique je pense, à cause du pied, freiner, accélérer puis peut-être à cause de la nouvelle auto qui est pas aussi confortable, malgré que c'est beaucoup plus cher, beaucoup plus performant puis plus d'options, mais le siège en cuir... en tous cas. »

« Moi, je me considère comme libre dans le sens où j'ai pas besoin de faire l'horaire qu'eux [Uber] ils veulent. C'est sûr que moi, j'aime ça le dimanche soir parce que je fais plus [d'argent], mais au moins c'est moi qui choisis. Si je veux pas faire ça un dimanche soir, ben je le ferai pas »

« Avant Uber, je voulais faire quelque chose à temps partiel parce que j'ai des grosses dépenses. [...] Moi quand je travaille pas, je dépense donc... fait que c'était quoi mes options à la fin? Livrer de la pizza, faire une job de téléphone, des choses comme ça. Mais si je fais ça, je vais être obligé de rentrer à temps, partir à temps, aller parler à un superviseur. Tandis qu'avec Uber, je suis même pas habillé, je me connecte puis quand j'ai un appel ben je m'habille. [...] Je fais ça quand je veux vraiment sortir. Je fais ça gratuitement puis je fais pas

une fortune non plus en faisant Uber. Et pour être honnête, l'argent que je fais en Uber, je le dépense plus facilement je te dirais. C'est pas de l'argent que j'ai gagné, mais... c'est ça, je me sens moins coupable quand je dépense l'argent de Uber. »

« Je me demande ce qu'un représentant [de chauffeurs] va venir faire. C'est plus un cadre légal qu'il faudrait... parce que si t'as un représentant, ben faut le payer. Je pense pas que ça fonctionnerait pour Uber. Déjà moi, personnellement, je suis contre les gens qui vont se mettre en syndicat parce que justement, ils vont peut-être demander d'augmenter les courses pour avoir un meilleur salaire. C'est correct, mais ça, c'est les clients qui vont finir par le payer. Puis des chauffeurs vont dire: « Oh, mais on va prendre juste les gens qui ont un permis de conduire depuis 5 ans pour augmenter leur salaire ». T'as quasiment des syndicats qui vont dire : « Écoute, on veut juste des blancs » ou « On veut juste des arabes ». Fait que moi, j'aime pas les syndicats honnêtement. S'il faut ajouter à la TPS/TVQ, l'aéroport, Uber, un syndicat qui va juste tout prendre l'argent... De toute façon, peut-être que je suis mal placé pour demander de pas faire ça parce que moi je fais ça à temps partiel. [...] Mais je pense que ça va être juste une complication de plus. [...] Regrouper, avec un groupe, ça finit toujours mal. C'est pas tout le monde qui sont dans la même situation, surtout dans une affaire comme Uber. On n'est pas en train de travailler dans des mines puis... tu peux faire ça quand tu veux et t'arrêtes quand tu veux. »

4.1.6 Uber comme passe-temps lucratif

Pour ces chauffeurs, Uber est une activité exercée en complément d'une autre profession, mais contrairement à ceux qui cherchent à bonifier un revenu initial, ils perçoivent principalement l'activité comme un passe-temps lié au plaisir. Ils jouissent d'une situation financière aisée, ne dépendent pas des revenus d'Uber pour subvenir à leurs besoins et conduisent des véhicules haut de gamme. En ce qui concerne les horaires, ils bénéficient déjà d'une certaine autonomie dans l'organisation de leur travail principal. Ils adhèrent à la rhétorique d'Uber qui valorise l'innovation technologique et les principes de l'économie du partage, et se reconnaissent dans l'image de l'entrepreneur indépendant. Ils ont établi une relation utilitaire avec la plateforme ; Uber leur permet de sortir de chez eux, de rompre l'isolement, de se distraire. Ils sont tous fermement opposés à l'idée d'un syndicat, privilégiant plutôt la responsabilité individuelle des chauffeurs qui ont choisi Uber et devraient assumer les conditions de travail. Ces chauffeurs présentent un profil privilégié pour qui Uber est considéré comme un "passe-temps lucratif" ou encore du "bénévolat rémunéré".

Sandy, 40 ans, exerce l'activité de livreuse Uber Eats depuis 2018. Également entrepreneure dans le domaine culturel, elle travaille également comme *camérawomen* dans le milieu sportif et comme assistante télévision pour des productions sportives.

En 2017, à la suite du décès de son père, elle hérite d'une Tesla. Pendant les premiers mois, l'usage qu'elle en fait est sporadique, laissant le véhicule stationné à proximité de son domicile, à Montréal. Envisageant de le remiser chez un ami, celui-ci l'éclaire sur son activité de livreur Uber Eats et lui suggère de s'inscrire sur la plateforme. Quelques jours plus tard, elle se lance, trouvant l'expérience plaisante et facile. Étant souvent chez elle pour travailler, elle explique que cette activité lui donne l'occasion de quitter son domicile et de se changer les idées.

Après avoir tenté à quelques reprises le transport de passagers avec UberX, elle affirme préférer la livraison de nourriture, moins contraignante à plusieurs égards ; elle n'a pas de normes à respecter en ce qui concerne la propreté du véhicule et peut converser au téléphone avec des amis en conduisant ou écouter sa musique. De plus, elle estime que ses revenus sont supérieurs avec Uber Eats, grâce aux pourboires plus fréquents et plus généreux des clients, qui représentent près d'un tiers de ses revenus avec Uber. Enfin, elle indique ne pas apprécier être envoyée à l'autre bout de la ville pour aller chercher des passagers ; en revanche, Uber Eats lui permet de rester dans la zone géographique où elle réside.

Sandy travaille principalement aux heures des repas, qui sont les plus chargées avec Uber Eats, soit de 11h à 14h et de 17h à 21h. Elle précise qu'elle ne travaille pas nécessairement tous les jours et organise son emploi du temps pour Uber en fonction d'objectifs de revenus plutôt qu'en fonction d'horaires. Les jours où elle travaille pour Uber, elle vise gagner entre 50 \$ et 200 \$ par jour. Elle raconte qu'elle interrompt fréquemment ses quarts de travail par des visites chez des amis ou dans des magasins.

Sandy souligne avoir peu de contacts avec les autres chauffeurs et livreurs Uber. Elle mentionne avoir observé, sur un groupe Facebook de travailleurs Uber, des attitudes de dédain, voire de condescendance exprimée envers les livreurs Uber Eats de la part de chauffeurs UberX. Suite à des commentaires désobligeants à son égard, elle a choisi d'intégrer un groupe exclusivement réservé aux livreurs Uber Eats. Elle ajoute que les seuls livreurs avec lesquels elle maintient un contact régulier sont des amis qu'elle a persuadés de rejoindre Uber, ou qui étaient déjà livreurs avant elle, et avec lesquels elle échange fréquemment au téléphone pendant ses heures de travail.

Sandy ne ressent pas véritablement une appartenance à une communauté parmi les autres chauffeurs et livreurs d'Uber. Tout au plus, elle éprouve un sentiment de familiarité dans certaines situations, par exemple lorsqu'elle croise un véhicule stationné en double file duquel émerge un livreur muni d'un sac de nourriture. En ce qui concerne son activité Uber, elle ressent plutôt une affiliation à Uber en tant que

concept et entreprise. Elle fait remarquer qu'ils ont su construire une marque solide et bien positionnée sur le marché, et se reconnaît dans l'image que véhicule Uber, notamment à travers les affiches des bureaux d'Uber au centre-ville, qui mettent l'accent sur l'esprit entrepreneurial des travailleurs et une certaine notion d'autonomie et de flexibilité. Uber n'est pas la seule plateforme numérique sur laquelle Sandy est active ; elle est également hôte sur Airbnb et sur Turo, une plateforme de partage de voiture, sur laquelle elle loue sa Tesla.

Elle n'a jamais ressenti le besoin d'un regroupement de chauffeurs. À son avis, les conditions de travail actuelles sont satisfaisantes et en cas de problème, il est possible de se tourner vers le personnel du bureau Uber du centre-ville, qu'elle juge disponible et aimable. Elle explique néanmoins comprendre que les personnes pour qui Uber est la seule source de revenus puissent avoir des attentes différentes concernant les conditions de travail.

Pour elle, l'avantage principal de cette activité réside dans la flexibilité qu'elle offre. Toutefois, elle relève certains inconvénients, tels que le coût des assurances et les préjugés que nourrissent plusieurs personnes de son entourage, pour la plupart titulaires de diplômes d'études supérieures, à l'égard de son activité de livreuse Uber Eats.

Lorsqu'elle envisage l'avenir à court terme, Sandy n'est pas certaine de continuer à livrer pour Uber. Elle exprime le souhait que l'entreprise continue à innover ; elle a entendu dire qu'Uber prévoyait de lancer des lignes aériennes en hélicoptère. Révélant qu'elle a toujours rêvé d'être pilote d'hélicoptère, elle aimerait essayer cette option si Uber lance ce nouveau service.

« Habituellement, je travaille sur l'heure du *lunch*, l'heure du souper. Des fois, j'arrête après une livraison parce que je suis à côté de chez des amis ou je suis à côté d'une course que je dois faire ou... c'est vraiment libre à moi de prendre des pauses tant que je veux. Je fais vraiment ça par plaisir, par... habitude de vie. Je travaille de la maison beaucoup fait que ça me permet de sortir de chez moi. Puis étonnamment, souvent, Uber m'amène là où je veux aller dans la journée, fait que c'est drôle, je fais souvent d'une pierre deux coups en faisant de la livraison. »

« **Intervieweuse** : À quoi ça ressemble un beau quart de travail, pour toi? J'imagine qu'il y a des bons quarts de travail et des moins bons quarts de travail, comme dans n'importe quelle job...

- Non, en fait y'a aucun mauvais quart de travail parce que je travaille quand je veux puis comme je disais, je fais ça parce que j'aime conduire, je fais ça parce que j'ai besoin de sortir de chez moi. Même en pleine crevaision, c'est pas désagréable. » ²⁶

Bertrand, âgé de 44 ans, vit à Québec et exerce la profession de chauffeur UberX depuis 2017. Après un épuisement professionnel et une séparation amoureuse qui ont ébranlé sa santé psychologique et financière, il cherchait un revenu supplémentaire. Attiré par le concept d'Uber et les principes de l'économie du partage, il a commencé cette activité de manière progressive, à temps très partiel, avec le soutien de son médecin. Ses motivations initiales étaient avant tout financières, mais il a rapidement apprécié l'activité pour son aspect social et la rupture de son isolement.

Bien que conscient de la rentabilité limitée de la conduite pour Uber, Bertrand a continué à exercer l'activité après avoir retrouvé un emploi d'informaticien en 2017, qualifiant Uber de « loisir qui s'autofinance ». Aujourd'hui, il travaille dans l'informatique à temps plein et conduit pour Uber lors de tranches horaires spécifiques qu'il estime lucratives, essentiellement du jeudi au samedi, de 23 heures à 4 heures du matin, ou lors d'événements festifs. Son implication de longue date dans le milieu culturel et musical lui a permis de développer une connaissance approfondie de sa ville et de son rythme, menant à une compréhension presque intuitive des habitudes des clients, du type de soirée et de l'ambiance urbaine. Il vise un revenu hebdomadaire de 800 à 1000\$, principalement pour couvrir les dépenses liées à son véhicule.

Bertrand évoque son plaisir à conduire pour Uber, mais reconnaît également des risques pour sa santé à long terme : il explique que la conduite nocturne perturbe son sommeil et surtout, que l'activité peut devenir addictive. Il évoque à cet égard les épisodes de tempêtes de neige durant lesquels il se sent comme un "sauveur" pour les personnes en difficulté, ce qui l'amène à conduire même lorsqu'il est fatigué après le travail, pris dans un jeu auto-imposé de mission de service. Il reconnaît cependant qu'il doit se modérer lorsqu'il n'est pas en forme, car cette activité dépasse alors le simple désir de maximiser ses gains. Ayant débuté cette activité dans l'objectif initial d'améliorer sa santé psychologique, Bertrand souligne la subtilité de la frontière séparant les bienfaits potentiels de cette occupation de ses impacts négatifs. Il

²⁶ Le profil de Sandy se trouve illustré par moins de citations que les autres du fait d'un incident technique survenu lors de l'enregistrement de l'entrevue, entraînant la sauvegarde des vingt premières minutes uniquement.

confesse être fréquemment tiraillé par le dilemme de conduire ou non, une décision source de culpabilité dans les deux cas. Selon lui, cette dépendance est également alimentée par la compétition instaurée entre les chauffeurs pour déterminer qui générera le revenu le plus élevé. Ces divers facteurs psychologiques lui font parfois perdre de vue sa conception de l'activité en tant que loisir.

Bertrand exprime un sentiment d'appartenance principalement envers les chauffeurs de Québec qui, d'après lui, ont mieux compris que ceux de Montréal comment « se servir du système proprement », c'est-à-dire de manière occasionnelle. Il entretient un rapport ambivalent envers les mouvements de mobilisation des chauffeurs Uber. Il reconnaît la pertinence d'un regroupement de chauffeurs, mais n'est guère intéressé par les problématiques liées au statut d'emploi ou à la négociation d'assurances, associant ces préoccupations à ceux qui se comportent comme des « chauffeurs de taxi » traditionnels. En ce qui le concerne, il souhaiterait une voie de communication entre Uber et ses chauffeurs afin d'échanger sur les valeurs fondamentales du système et déplore le manque de transparence de l'entreprise. Selon lui, une prise en compte plus attentive de l'expérience des chauffeurs par Uber permettrait d'optimiser le système.

Il exprime le souhait d'une plus grande dérégulation dans la fixation des tarifs des courses, envisageant par exemple un système d'enchères pour les courses, sans plafond de majoration. Il souhaiterait également comprendre plus précisément les motivations des modifications dans le fonctionnement de l'application Uber, afin de pouvoir prendre des décisions plus éclairées dans l'organisation de son travail. Globalement, Bertrand regrette que les autres chauffeurs se préoccupent insuffisamment de la qualité du service client et que les revendications prennent souvent la forme de plaintes à l'encontre d'Uber.

Bertrand déclare être en train de diminuer progressivement ses heures de travail pour Uber. Il explique que ces derniers mois, célibataire et en contexte de pandémie, il avait beaucoup de temps libre à consacrer à cette activité. Cependant, il affirme qu'il ne veut pas laisser Uber empiéter sur sa vie personnelle et estime qu'éventuellement, il n'aura plus besoin de cette activité dans sa vie, ayant trouvé d'autres sources de motivation. Il perçoit Uber comme une « passade » et a le sentiment d'avoir « fait le tour », avant d'ajouter qu'il pourrait peut-être garder cette activité uniquement lors des périodes les plus rentables.

« Ça me permettait d'être actif et de faire autre chose que de l'informatique [...] Au moins, je sortais puis ça me faisait voir du monde. [...] Ça n'a pas été long que j'ai compris que c'était pas payant du tout. Par contre, ça a été un coup de foudre. C'est vraiment une activité très différente de ce que j'avais fait dans ma vie. Psychologiquement, ça m'a fait du bien et puis ça s'est graduellement transformé d'activité de revenu à activité tout court [...] Fait que là, je

joue sur la ligne de c'est un loisir, mais en même temps c'est un revenu, mais sur de courtes périodes, le festival d'été, les rentrées scolaires ou des événements spéciaux. »

« Moi, dès le départ, sur les forums de Facebook, je suis arrivé avec une affirmation qui a choqué à Montréal, mais pas à Québec, en disant: "On est tous en compétition l'un contre l'autre. Moi je suis votre concurrent et vous êtes mes concurrents. Je vous donnerai pas de trucs. On peut se parler de choses qui vont nous aider collectivement, mais pas individuellement". J'ai été super mal reçu parce que pour la *gang* de Montréal, c'était une absurdité totale. [...] Il y a eu de grands conflits dans ce groupe Facebook entre les chauffeurs de Québec et ceux de Montréal. On ne s'aime pas beaucoup parce qu'on [les chauffeurs de Québec] n'aime pas la façon dont les chauffeurs de Montréal chialent et revendiquent beaucoup de droits de types syndicaux et luttent pour réclamer des choses. À Québec, on n'est pas du tout dans cette mentalité-là. »

« La barrière à l'entrée est très basse parce que c'est un revenu facile d'accès. Ils embarquent là-dedans puis là, ils se bercent dans l'illusion que ça peut devenir une job. [...] Je comprends leurs revendications, c'est normal qu'ils disent: "Je veux être traité dignement comme un employé". [...] Mais il y a deux écoles de pensée qui sont diamétralement opposées, il faudrait que ça soit une des deux qui prenne le dessus mais c'est une décision qui appartient pas aux chauffeurs, qui appartient à Uber de se positionner sur: "On est-tu une entreprise de covoiturage ou une plateforme de répartition?" [...] Uber, en agissant pas, laisse la division régner entre les chauffeurs. Je trouve ça triste. On se retrouve un groupe de chauffeurs qui ne s'unissent pas parce qu'ils se détestent vu qu'on pense à l'envers. Ça fait l'affaire de Uber, quelque part, qu'il n'y ait pas d'organisation qui finisse par prendre le dessus. »

« Faudrait qu'il soit bien utilisé le canal [de communication entre Uber et les chauffeurs]. J'aimerais bien qu'il existe, mais j'ai peur que ça devienne aussi une espèce de gouffre comme toutes les autres requêtes. [...] C'est parce que ça existe encore taxi. Il en manque des chauffeurs de taxi. Moi, c'est ça que je dis au monde « Ce que tu demandes, c'est que tu veux devenir chauffeur de taxi, vas-y, il en manque! Cet hiver, ils en cherchent. T'en auras un, un revenu stable ». »

« [Les inconvénients à être chauffeur Uber], c'est l'impact sur la santé je te dirais. [...] j'essaye de faire attention parce que c'est sûr que mon cycle de sommeil en souffre. Bon, je prends du Red Bull, fait que des fois, je dors sur la caféine puis à un moment donné, ça a un impact sur la santé. Si je mange des bonbons dans l'auto, je vais développer cette manie là... y'a rien de très sain à faire du Uber. Une job assis... conduire. Même cognitivement, c'est pas très bon sur la durée. Moi ça me fait du bien pour le changement, mais si j'en fais trop, c'est le contraire. On dirait que ça m'enlève des capacités intellectuelles, de tout le temps être dans un mode conducteur. »

« Puis la ligne elle est... faut faire attention parce que des fois, on se rend pas compte, mais on en fait trop. Moi si je veux en faire à loisir, faut que je garde tout le temps à l'esprit que quand je suis tanné, faut que j'arrête. Mais des fois, on dirait qu'on s'embarque dans un cycle, y'a un appât du gain [...] c'est addictif effectivement. Puis moi un peu semi fatigué le soir, de me dire: "Oh, j'en fais-tu, j'en fais pas?", j'ouvre la carte, elle est rouge, bon ok je vais en

faire. Là tu sors. [...] Tu te ramasses dans le “*damn if you do, damn if you don’t*” parce que t’es coupable de pas en faire puis quand t’en fais, t’aurais pas dû parce que... »

« J’ai un excellent véhicule, j’ai beaucoup d’expérience de conduite hivernale et j’adore les tempêtes de neige. [...] C’est grisant, on rend service! [...] Quand on est sur la route, les gens nous voient arriver, on est leur sauveur [...] Des fois, y’a des tempêtes qui arrivent, mais je suis pas là. Je suis occupé au travail, je suis fatigué, je vois ça venir, j’ai dont ben le goût! Je le fais, mais j’aurais pas dû. Mais là, la ligne est plate parce que pour moi, c’est un jeu, mais c’est aussi une mission qu’on s’auto-donne. Y’a personne qui nous a donné ce mandat-là, mais on pense qu’on a cette mission-là à réaliser parce qu’on sait qu’il y a des gens qui vont être mal pris dans la neige puis on dirait que c’est bizarre la psychologie en arrière de ça, mais on se sent investi de : “Regarde, il faut que j’aille sur la route, y’a quelqu’un qui m’attend”. Puis ça, si t’es pas en forme pour le faire, il faut mettre un holà là-dessus puis moi, je me laisse prendre à ce jeu-là. Fait que c’est pas juste le jeu du gain puis d’optimiser ses soirées. »

« Je sais que je suis dans les tops, mais y’en a un ou deux que je sais qu’ils sont capables de me battre là-dessus, qui ont des revenus plus élevés. Ça devient comme un challenge aussi. Fait que tous ces aspects-là deviennent des facteurs psychologiques qui font que des fois, on se fait prendre là-dedans puis on oublie que c’est un *side-line*. »

Âgée de 31 ans, **Noémia** conduit pour UberX depuis novembre 2019. Originnaire d’Alberta, elle a enseigné quelques années à Cuba avant de s’installer à Montréal, où elle a travaillé quelques temps dans une grande chaîne de cafés à emporter. En parallèle, elle a lancé une entreprise de confection artisanale de biscuits. La difficile conciliation de son emploi à heures fixes avec la gestion de sa propre entreprise l’a incitée à démissionner et à se tourner vers Uber, justifiant ce choix par son amour de la conduite et la recherche d’une flexibilité d’horaires. Pour ce faire, elle a acquis une Tesla et s’est inscrite aux divers services offerts par l’application, à savoir UberX, Uber Comfort à laquelle elle a accès avec une Tesla, Uber Eats et Uber Connect qui permet de livrer des colis.

Noémia utilise son expérience en tant que chauffeuse Uber pour produire du contenu vidéo. Elle diffuse régulièrement sur le groupe Facebook de chauffeurs Uber des vidéos YouTube dans lesquelles on la voit au volant de sa voiture, à l’arrêt. Elle explique qu’elle profite des pauses de recharge de sa Tesla pour se filmer spontanément afin de partager des expériences spécifiques ou prodiguer des conseils. Son objectif est d’aider les nouveaux chauffeurs, comme elle l’a été grâce au blog d’une chauffeuse Uber de Toronto lorsqu’elle a commencé chez Uber.

Noémia dit apprécier particulièrement le fait de pouvoir travailler quand elle le souhaite, en se connectant et se déconnectant à sa guise. Elle aime la possibilité d'intégrer Uber dans sa vie quotidienne, fusionnant vie professionnelle et vie personnelle, précisant qu'elle a déjà fait des livraisons Uber Eats tout en faisant connaissance avec une rencontre Tinder assise à ses côtés.

Elle travaille pour Uber environ 5 à 6 heures par jour, selon des horaires variables, en évitant les heures tardives de la nuit afin de maintenir la propreté de son véhicule, les fermetures de bars attirant une clientèle potentiellement plus encline à des malaises en voiture. Noémia se fixe un objectif de revenu hebdomadaire entre 800 et 1000\$, mentionnant que cette somme lui permet de payer sa voiture et d'avoir un revenu d'appoint confortable. Globalement, elle se dit très satisfaite des revenus qu'elle parvient à générer avec Uber, soulignant que son taux horaire varie entre 22 et 30\$ de l'heure. Elle précise toutefois que la motivation principale de son activité de chauffeuse n'est pas de maximiser ses revenus, mais de bénéficier des interactions avec la clientèle et des discussions enrichissantes qu'elle peut avoir avec certains passagers.

Noémia dit d'ailleurs socialiser davantage avec les clients qu'avec ses pairs chauffeurs. Bien qu'elle reconnaisse l'intérêt des rencontres de chauffeurs à l'aéroport pour l'échange d'informations, elle n'a pas l'habitude de s'intégrer à ces petits groupes qu'elle croise occasionnellement. Elle confie ne pas s'identifier aux chauffeurs qui expriment leur mécontentement concernant leurs conditions de travail sur le groupe Facebook. Elle suggère que la distance qu'elle perçoit entre les chauffeurs pourrait être due à l'absence d'un lieu et d'un temps de travail communs propices aux échanges et à la connaissance mutuelle. Étant donné que le seul espace de dialogue est un groupe Facebook composé de milliers de membres aux profils et horaires de travail diversifiés, elle constate la difficulté de créer des liens avec les autres. Elle avance l'hypothèse que les plaintes concernant le fonctionnement de l'application, qui représentent la majorité des discussions sur ces groupes, sont peut-être finalement les éléments les plus unificateurs.

Noémia n'est pas favorable à l'émergence de regroupements de chauffeurs. À son avis, en optant pour Uber, les chauffeurs sont pleinement conscients des conditions de travail auxquelles ils s'engagent et devraient donc les accepter. Elle craint qu'une augmentation des revenus et une plus grande sécurité d'emploi ne compromettent la liberté et la flexibilité que lui offre actuellement cette activité. Elle déplore également que de nombreux chauffeurs se plaignent du manque de ressources et d'informations lorsqu'ils commencent. Selon elle, ceux qui demandent plus de soutien et de transparence de la part d'Uber font

preuve de paresse, trop habitués à être pris en charge par des modèles d'entreprise traditionnels. À cet égard, elle estime qu'il est normal qu'une entreprise aussi récente qu'Uber opère différemment et considère qu'il incombe aux chauffeurs de s'adapter, de prendre des initiatives, de se renseigner et de consulter des vidéos YouTube pour comprendre le fonctionnement de l'application, comme elle l'a fait elle-même.

En ce qui concerne sa propre expérience, elle reconnaît que son statut de femme chauffeuse comporte des risques supplémentaires, mais elle refuse d'analyser sa situation à la lumière de sa condition de femme, précisant qu'elle ne s'identifie pas aux idées féministes, qu'elle associe à des plaintes.

« En fait, j'avais mon entreprise et l'idée pour moi, c'était d'avoir un autre travail, quelque chose à temps partiel pour me laisser la flexibilité de jouer avec mon entreprise. En fait, pour moi Uber, c'était mieux parce qu'en une minute, on peut changer *online*, *offline*. C'est vraiment facile! Et ça, c'est quelque chose que les gens oublient parfois. Tu trouves pas un autre travail comme ça, que tu peux commencer, arrêter, commencer, arrêter. »

« [Si je me suis inscrite sur le groupe Facebook], c'était pour connaître un peu les gens. Et puis quand j'ai vu que 80% des commentaires, c'était des plaintes, moi j'ai dit ok... En fait, j'ai continué un peu, mais je trouvais que c'était toujours "Il arrive ça, c'est stupide", "Uber...". Qui est Uber? [rire] Moi je trouve que c'est beaucoup de "Ah j'ai gagné beaucoup d'argent" juste pour montrer que... [rire] je sais pas. [...] Je pense qu'en général, on a deux façons de penser et c'est les gens qui se plaignent beaucoup et les gens qui le font pas. Et je trouve que les gens qui se plaignent pas, on reste à distance. »

« Quand j'ai commencé Uber, je suis allée sur le groupe de Facebook [pour comprendre comment ça fonctionnait], mais j'ai aussi cherché des vidéos, comment ça marche Uber, comme je le fais maintenant [avec les vidéos que je poste]. Les gens sont habitués d'avoir un travail comme ça, d'avoir tout ouvert, la communication avec Uber. Mais Uber est une entreprise de 2007, 2010, c'est pas une entreprise de 50 ans qui marche comme une vieille entreprise. C'est différent, maintenant. Et je pense que c'est pour ça que ça marche bien. Même pour les chauffeurs, même pour la compagnie. »

Intervieweuse : Fait que pour toi, c'est un modèle qui est amené à se développer de cette façon-là?

- Ben oui! L'application, le système de Uber, c'est pas fait pour avoir un *meeting* chaque semaine avec les représentants. Moi, je trouve que ça marcherait pas. »

« Moi, je suis complètement à l'opposé de l'idée d'avoir des représentants. Par exemple, maintenant c'est possible de faire une plainte, je pense que c'était en Ontario, par rapport aux conditions de travail de Uber, pour essayer de mettre un *minimum wage*, pour essayer de rendre ça comme un travail normal. Moi, j'imagine que la seule raison qui fait que je peux gagner entre 20 et 30\$ de l'heure, c'est la liberté même... j'imagine que si on met quelque

chose de plus organisé, on va changer ce qu'on a comme liberté. Par exemple, on va avoir un horaire ou... [...] En fait moi je dis ok, si on veut changer le système Uber, on va changer pour le bon et aussi pour le mauvais. [...] Je pense que les gens, en général, qui veulent de la représentation collective pensent sûrement aux choses qu'on n'aime pas maintenant et qui pourraient changer, mais on pense pas aux choses qui sont bonnes et qui pourraient changer aussi. [...] Uber peut pas nous payer comme on est payés maintenant, avec plus de régulations. »

« Je connecte plus avec Uber comme une idée que le fait d'être une chauffeuse. »

Icham, 34 ans, d'origine tunisienne, conduit pour UberX depuis son arrivée au Québec, en 2014. Divorcé, il est père de deux enfants dont il n'a pas la charge. Après des études en informatique en Tunisie puis au Québec, Icham est aujourd'hui consultant indépendant dans le domaine des technologies de l'information, tout en élaborant des projets professionnels liés aux crypto-monnaies.

Lors de son inscription sur la plateforme, les activités d'Uber étaient encore illégales au Québec. Icham se souvient avoir eu la chance d'éviter l'attention du Bureau de taxi de Montréal, qui traquait les chauffeurs Uber avant l'adoption d'un projet-pilote leur permettant d'opérer pour Uber. Icham a d'abord découvert Uber en tant que client lors d'un voyage aux États-Unis. Intrigué de savoir si le concept existait également à Montréal, il a ouvert l'application à son retour au Québec et a découvert non seulement qu'elle était opérationnelle, mais aussi qu'elle comptait très peu de chauffeurs. Voyant là une opportunité, Icham a décidé de s'inscrire comme chauffeur. Alors étudiant, cette activité lui offrait un moyen de subvenir à ses besoins tout en bénéficiant d'une flexibilité d'horaires pour concilier études et travail. Après la fin de ses études, Icham a continué à travailler pour Uber, en moyenne une quinzaine d'heures par semaine. Toutefois, il souligne que ses motivations ont radicalement changé : aujourd'hui, il conduit pour Uber non pas pour l'argent, mais dans le but de créer des contacts professionnels pour développer des opportunités d'affaires dans le domaine des crypto-monnaies. Il explique que ces rencontres lui permettent de promouvoir ses services de consultation en crypto-monnaies.

Par conséquent, l'évolution de ses motivations à travailler pour Uber a également entraîné une évolution de ses pratiques de travail, notamment en termes de moments choisis pour conduire. Il explique qu'en tant qu'étudiant, il travaillait principalement les fins de semaine, tard le soir, lorsque la demande était forte, car son but était essentiellement d'optimiser ses revenus. Aujourd'hui, il déclare sortir plus

impulsivement, comme lors de sa dernière sortie : après avoir essayé de résoudre un problème informatique pendant plusieurs heures, sans succès, il a tout arrêté, est monté dans son véhicule et a activé le mode "En ligne". En ce qui concerne les horaires, il dit travailler à des heures plus variées qu'avant, tout en privilégiant les heures qui lui permettent de transporter des employés de bureau, soit le matin et en fin d'après-midi.

Icham se sent reconnaissant des apprentissages qu'il a faits grâce à Uber, en particulier l'opportunité de pratiquer son anglais avec les clients. Il précise qu'il n'a jamais ressenti de solitude à travers son activité de chauffeur et qu'au contraire, Uber lui a permis de faire d'innombrables rencontres avec des gens de tous les horizons.

Selon lui, les chauffeurs qui cherchent à faire requalifier leur statut en tant que salariés n'ont pas compris le modèle d'affaires de Uber, qui est à son avis simplement une plateforme de répartition, et qui peut à tout moment désactiver les chauffeurs. Il estime que ceux qui ne comprennent pas et n'acceptent pas ces règles du jeu n'auraient tout simplement pas dû s'engager dans cette activité et feraient mieux de chercher un emploi dans des entreprises qui embauchent des chauffeurs salariés. Pour sa part, il ajoute que si Uber venait à reconnaître ses chauffeurs comme des employés au Canada, il cesserait immédiatement cette activité.

Icham met néanmoins en évidence certaines situations problématiques, en particulier lorsque des clients décident, pour des raisons parfois nébuleuses, de lui attribuer une note défavorable ou de déposer une plainte via l'application dans le but d'obtenir un remboursement pour leur course. Il se sent à la merci des humeurs fluctuantes des clients et estime que le système de notation manque d'équité, considérant que, selon lui, Uber privilégie systématiquement la crédibilité des clients au détriment de celle des chauffeurs en cas de litige. Icham déplore également l'opacité de Uber concernant le fonctionnement de l'application, en particulier les critères sur lesquels la plateforme se base pour désactiver un chauffeur. Il souhaiterait comprendre davantage les règles afin de se sentir plus maître de son activité. Il précise cependant que pour lui, le levier à activer pour contraindre Uber à plus de transparence n'est pas à chercher du côté de la mobilisation des chauffeurs ou des syndicats revendiquant davantage de droits sociaux, auxquels il ne s'identifie pas, mais plutôt du côté du gouvernement.

Lorsqu'il se projette dans l'avenir, Icham a pour objectif d'atteindre l'indépendance financière à 40 ans et envisage d'utiliser Uber encore quelques années pour mener à bien un projet professionnel dans le domaine des cryptomonnaies, censé lui permettre d'accéder à cette indépendance financière.

« J'ai découvert Uber en tant que client. Il y a tellement de monde qui ne connaissait pas ça. Moi je suis fonceur au niveau technologique, s'il y a un truc que personne connaît, moi je fonce le faire le premier. Fait que j'étais parmi la quinzaine de premiers chauffeurs qui travaillaient pour Uber lorsqu'Uber était pas encore à 100% légal à Montréal. »

« Peu importe la job étudiante que je pouvais faire dans le temps, y'a aucun employeur qui aurait voulu que je lui dise : "Écoute, moi je veux travailler avec toi cette semaine sept jours sur sept, et à partir du huitième jour, je vais pas donner signe de vie pendant un mois, après je vais revenir travailler trois jours, après je prends trois jours de congé, après je reviens travailler deux jours". Aucun employeur va dire : "Ok, c'est bon, viens travailler". Par contre, Uber te donne la flexibilité. [...] C'est ça, l'avantage de Uber. C'est-à-dire que c'est une relation de partenariat avec Uber où tu peux travailler juste lorsque toi tu as envie de le faire. C'est ça. »

« [Le système de notation], on n'est pas très à l'aise avec ça, parce que c'est pas honnête. Moi je connais tellement d'amis : "J'aime pas ta face, je vais signaler que t'es drogué, ton auto sent la marijuana, le chauffeur a les yeux rouges et je pense qu'il a fumé, ou avec des facultés affaiblies". Et ça, directement, on va te couper l'application, tu vas t'expliquer au bureau, et t'as perdu une, deux semaines de ton temps avec ça. [...] Moi, je pense qu'Uber va toujours croire le client, jamais le chauffeur. [...] On va donner un exemple. Tu montes avec moi et moi, [...] j'espère qu'il y aura pas un déclic quelque part pour qu'il y ait un malheur qui va arriver sur cette course-là, et toi tu vas faire un mauvais rapport ou baisser ma note, ou faire un rapport pour qu'ils me bloquent l'application et tout ça. [...] C'est au moment où il y a toujours un tout petit malentendu avec le chauffeur, c'est là que c'est foutu avec toi. [...] T'es vraiment à la merci de l'humeur de ton client pendant la course. »

« C'est une expérience et moi sincèrement j'ai trop appris grâce à Uber. [...] Je trouve que vraiment, c'était très bénéfique pour moi. Que ce soit avant pour l'argent, ou pour les gens. Juste par exemple, l'anglais. Moi, j'ai étudié en anglais sauf qu'avant, en France ou en Tunisie, je le pratiquais pas. À Montréal, il y a tellement de diversité que tu es pogné à parler anglais à 90% de tes courses. Et moi, rien qu'Uber, ça m'a vraiment aidé à pratiquer mon anglais, être vraiment fluide et parler. Ça aide beaucoup. »

« Celui qui pense que c'est un job de solitude se trompe tellement. [...] Tu n'as pas idée sur la quantité de fois où tu tombes avec des clients qui te racontent toutes sortes d'histoires. [...] Tu sais, il y a des travailleurs, il y a des illégaux, il y a du monde tellement riche, il y a du monde de la mafia, il y a des prostituées de nuit, je sais pas comment t'expliquer ça, mais y'a tellement de différents types, différentes catégories de sociétés du monde, que chacun va te raconter son histoire, ou tu vas vivre une histoire avec quelqu'un. Moi je trouve que c'est une expérience riche au niveau des cultures, au niveau de découvrir le monde. C'est pour ça que

je dis : “Non, Uber c’est pas la solitude”. J’ai développé une relation avec Uber, j’ai couché avec des filles avec Uber [rires], j’ai joué des matchs de soccer avec Uber. Uber, c’est comme un truc de ma vie. »

« [Ceux qui veulent se mobiliser], ils n’ont jamais rien compris de Uber. [...] C’est une plateforme qui *dispatch* les appels, tu peux pas être un salarié, ça ne marche pas. Si tu penses à ça, t’as rien compris dans le modèle d’affaires de Uber. [...] C’est le monopole des applications, comment ça fonctionne. Donc si t’acceptes pas le jeu, tu aurais dû comprendre ça et ne pas embarquer dès le début. [...] Si demain par exemple, Uber dit : “On va reconnaître tous les chauffeurs et ok, vous êtes employés de Uber”, et tout ça, moi c’est sûr que c’est fini pour moi, Uber. »

« Ceux qui considèrent Uber comme un emploi, pour moi, ils n’ont pas compris le modèle d’affaires. Uber, c’est une façon d’avoir un revenu de plus. [...] Mais si tu dis : “Ok, je vais vivre, avoir une maison, nourrir mes enfants avec Uber” : non. Parce que demain tu fais un accident, demain ton auto est plus là, tu fais quoi? Tu peux pas mettre ton avenir financier sur quatre roues. [...] C’est des conditions, et à toi d’accepter ou de refuser. [...] Donc si t’aimes pas cette job-là, quitte-la, c’est tout. [...] Essaie de faire un pas de recul, si toi tu penses que Uber est en train de t’exploiter, alors essaye de ne pas te soumettre à ça, de trouver une solution, de chercher. Même si tu ne sais rien faire, tu peux faire une formation. »

« En fait, ce système n’est pas clair. [...] T’es toujours à la merci de Uber, là je donne un peu raison à ceux qui disent que Uber détient le contrôle total sur la relation. Si demain y’a une plainte et que je suis exclu définitivement, j’ai aucun recours. [...] Moi, ma façon de voir les choses, c’est qu’en tant que gouvernement, je tiens à ce qu’elle respecte à la lettre ses engagements envers la loi, le pays, l’environnement, les employés, envers tout le monde. »

« Il y a du monde qui veulent légaliser ça et devenir des employés d’Uber. Moi, j’adhère pas à cette idée. Moi, ce que je voudrais, c’est qu’Uber soit très transparente dans ses engagements avec ses chauffeurs. Quelles sont les conditions pour lesquelles ils vont m’empêcher de travailler ? Je suis toujours à la merci d’une plainte, d’un rapport d’analyse d’Uber, ou d’un rapport d’un client. C’est ça qui n’est pas clair. Moi j’ai vraiment lu les conditions, tout ce qui nous relie à Uber, et ça tu ne le vois jamais nulle part, comment ça fonctionne si un client fait un signalement [...] Moi, je vois qu’Uber joue un peu le sale jeu par rapport à ça. Et ça, personne va obliger Uber à faire ça, à part le gouvernement [...] Moi, ce que je veux avoir, c’est pas un contrat, mais je veux avoir du concret, je veux avoir une liste, je veux voir une loi, des articles auxquels je peux me référer [...] Donc moi je pense que c’est plus l’obligation ou le rôle du gouvernement de s’assurer que s’il a autorisé Uber à fonctionner, cette entreprise-là doit fonctionner de la bonne façon et doit respecter tous ses engagements. Pas juste l’engagement envers le gouvernement à payer les impôts ».

4.1.7 Les ex-chauffeurs Uber

Uber a fait partie de la vie de ces chauffeurs durant quelques mois ou quelques années, comme occupation à temps plein durant une transition professionnelle ou comme complément de revenu lors d’études.

Désormais, ces individus sont employés dans des secteurs correspondant à leurs qualifications et jouissent d'un confort financier satisfaisant. Ils n'ont plus besoin des revenus de Uber et ont progressivement abandonné cette activité. Bien qu'ils admettent qu'Uber ait représenté un atout à une étape spécifique de leur trajectoire, ils se distancient aujourd'hui de cette entreprise, adoptant un regard hautement critique sur les conditions de travail qu'elle propose et condamnant certaines de ses pratiques.

Originaire du Maroc, **Kader**, âgé de 51 ans, s'est installé au Québec en 2008. Il a d'abord mené à terme des études d'ingénierie en Abitibi avant d'exercer en tant qu'ingénieur dans diverses villes canadiennes. Avant de s'inscrire sur la plateforme Uber, il œuvrait depuis plusieurs années pour une société de télécommunications en Ontario, laquelle a malheureusement dû mettre fin à ses activités suite à une faillite. Après la perte de cet emploi, Kader désirait éviter le chômage. C'est ainsi que, sur les conseils d'amis travaillant pour Uber, il s'est inscrit sur la plateforme en tant que livreur pour Uber Eats. Quelques mois plus tard, il a décroché un nouvel emploi dans son domaine, à Montréal, où il a déménagé. Cependant, ce poste n'a duré que quelques semaines, et il a alors repris son activité chez Uber à Montréal, cette fois en tant que chauffeur UberX de juillet 2019 à mars 2020, consacrant environ 40 heures par semaine à cette activité.

Lors de notre entretien à l'automne 2020, Kader occupait à nouveau un poste d'ingénieur depuis quelques mois et entretenait une relation ambivalente avec Uber, principalement en raison de son rapport aux clients. Il indique avoir apprécié certaines facettes de son expérience de chauffeur, notamment les rencontres intéressantes avec les touristes durant l'été ou avec la clientèle professionnelle durant la journée. En revanche, il relate une expérience hivernale désagréable, marquée par une clientèle montréalaise souvent ivre et sous l'influence de drogues en soirée, dont plusieurs ont été malades dans son véhicule. Il décrit de multiples expériences négatives avec des clients désagréables, irrespectueux et parfois même agressifs. Il est indigné par le comportement de certains clients qui, selon lui, se montrent plus incivils avec les chauffeurs Uber qu'avec les chauffeurs de taxi. Il explique cette situation par les conditions de travail imposées par Uber, qui contribueraient à dévaloriser la profession de chauffeur, influençant ainsi indirectement la relation avec les clients. Il se sent souvent perçu comme « un esclave » ou « une machine à exécuter », par les clients.

Kader souligne que le métier de chauffeur Uber nécessite « un bon moral » et doit être choisi « par amour », faute de quoi il est difficile de persévérer. Il précise qu'à la différence du chauffeur de bus ou de taxi, le

chauffeur Uber est constamment soumis à la pression de satisfaire les clients, l'objectif ultime étant de maintenir une bonne notation.

En regard de ses conditions de travail, Kader estime que la rémunération n'est pas suffisante. Il pense que l'augmentation constante du nombre de chauffeurs qui se consacrent à plein temps à Uber exacerbe la situation. Avec autant de chauffeurs en activité sur les routes, le principe de la tarification dynamique offre moins fréquemment des tarifs majorés, rendant cette activité moins rentable. De son côté, il a expérimenté diverses tranches horaires afin d'optimiser ses revenus, sans jamais parvenir à gagner plus de 15\$ bruts de l'heure, un montant qu'il considère insuffisant pour couvrir les dépenses et les factures. Il déplore l'absence de mobilisation parmi les chauffeurs, ce qui, selon lui, perpétue une situation d'exploitation.

Lorsqu'il compare son expérience personnelle à celle d'autres chauffeurs, Kader souligne qu'à la différence de beaucoup, il a su utiliser Uber de manière adéquate, à savoir comme un palliatif durant une période de transition. Selon lui, de nombreux immigrants, moins éduqués que lui, vivent une amère désillusion à leur arrivée à Montréal ; confrontés au coût de la vie et à la difficulté de trouver un emploi correspondant à leur dignité et aux besoins de leur famille, beaucoup d'entre eux se retrouvent dans des situations précaires. Il ne s'étonne donc pas que beaucoup d'entre eux se tournent vers Uber, perçu comme le moyen le plus viable de nourrir leur famille. Cependant, il déplore que beaucoup d'entre eux restent coincés dans cette situation précaire au lieu de poursuivre des études. À l'inverse de ces personnes, il a le sentiment d'avoir fourni les efforts nécessaires pour s'intégrer professionnellement, en obtenant un poste qu'il juge décent, dans son domaine d'études.

Maintenant que Kader a retrouvé un emploi stable dans son domaine, Uber n'est plus une nécessité pour lui. Bien qu'il adopte une posture critique envers la multinationale et réitère à maintes reprises qu'on ne le reprendra plus à travailler pour une entreprise offrant des conditions de travail aussi indécentes, Kader finit par admettre, en demi-teinte, qu'il a tenté de nouveau l'expérience à quelques reprises durant l'été, en compagnie des touristes. Il ajoute qu'il envisage de reprendre cette activité de manière sporadique, uniquement quand l'envie lui en prendra, laissant sous-entendre que le fait de ne plus être financièrement dépendant de Uber lui confère désormais un plus grand contrôle sur sa manière de travailler pour la multinationale.

« Je l'ai fait chaque jour, oui [conduire pour Uber], je l'ai fait et j'assume. [...] L'été, c'est bon de faire Uber parce qu'il y a des touristes, tu comprends. Tu parles avec des Allemands, des Français, des Espagnols, des gens qui ont envie de venir. Et ils montent avec toi, ils sont gentils, ils sont respectueux, on te parle gentiment [...]. L'hiver, c'est autre chose avec Uber. C'est là où j'ai détesté Uber. Parce que tu travailles avec les gens de Montréal. Tout le temps, ils sont saouls, ils mentent, ils vomissent. Je peux pas vous dire combien de fois ils ont vomi dans ma voiture. [...] Ce que j'ai pas aimé, c'est que parfois, tu fais tout pour eux, tu es très gentil et tout et on te donne un mauvais *rating*. Et quand on te donne un mauvais *rating*, Uber peut te lâcher un jour. Parce qu'eux, ils s'en foutent. Un chauffeur c'est rien, l'un va partir, un autre va revenir, tu comprends? »

« [Les clients], il y en a qui mentent, qui crient, qui sont excités, qui sont drogués. Ce que j'ai compris, c'est que les gens qui prennent Uber, c'est pas comme un taxi. [Le chauffeur], c'est comme quelqu'un qui leur appartient ».

« Les gens dans la voiture, ils nous prennent pour des esclaves ».

« Je vais vous dire pourquoi les gens font Uber. Moi j'ai une carrière, j'ai étudié ici, etc. Si j'ai fait Uber avant pour aboutir à mes besoins, y'a pas de problème, d'accord? C'est une période et c'est fini pour moi Uber, je vais jamais plus le faire. Madame, les gens viennent à Montréal, ils souffrent. Honnêtement, ils veulent vivre, ils ont beaucoup de dépenses. La vie, elle est chère. Ils ne trouvent pas de travail qui réponde à leur dignité et à leurs besoins. Les seules jobs qu'ils peuvent trouver, c'est là où il y a un effort physique, par exemple en entrepôt au Walmart, travailler chez Tim Hortons. Parce que ces gens-là, ils n'ont pas beaucoup d'études alors que les bons postes bien payants, c'est les autres, ceux... ben tu as compris ce que je voulais dire. »

« Uber, c'est une compagnie qui n'est pas canadienne. Elle est venue pour investir, elle fait des millions et des milliards de dollars alors que les immigrants qui sont venus là, ils ont investi tout leur argent et ils souffrent, tu comprends? Et c'est parce qu'ils sont pas conscients et ils n'arrivent pas à s'entendre pour faire un front commun qu'ils restent perdants et qu'Uber reste profiteur d'eux, tu comprends? Et même le gouvernement s'intéresse pas à eux. »

« C'est pas que je veux plus le faire [Uber]. Je peux encore le faire pendant l'été, je sais quand le faire ».

Jeune homme de 30 ans, **Tarik** travaille comme consultant indépendant dans le domaine des technologies de l'information pour la société Desjardins. Il a été chauffeur UberX pendant trois ans, de 2014 à 2017, d'abord en parallèle de ses études à HEC Montréal, puis à temps partiel en complément de son premier emploi. Tarik explique que lorsqu'il s'est inscrit sur l'application Uber, son attrait pour cette activité s'alignait avec ses centres d'intérêt pour les technologies de l'information et la finance. Il se tenait au fait

des tendances technologiques américaines et connaissait déjà Uber. En 2014, lors de l'implantation de la plateforme au Québec, il a assisté à une réunion publique organisée par la compagnie pour présenter son concept. Tarik relate qu'il a été séduit par la flexibilité et l'opportunité d'être son propre patron, avantages qui lui semblaient propices à une conciliation optimale entre travail et études.

Durant sa période d'études, lorsqu'il travaillait pour Uber, Tarik avait généralement pour habitude de se réveiller à 3h du matin pour réaliser des courses UberX jusqu'à 9h30, heure de début de ses cours à HEC. Lorsqu'il n'avait pas cours l'après-midi, il lui arrivait de reprendre son activité Uber pour quelques heures à partir de 13h. Tarik précise que lorsque ses études requéraient plus de temps, comme lors de périodes d'examens ou de travaux académiques, il réduisait drastiquement ses heures dédiées à Uber. Dans l'ensemble, Tarik travaillait pour Uber environ 5h par jour du lundi au vendredi. Le samedi soir, il se connectait vers 18h et travaillait toute la nuit jusqu'à 5h le lendemain matin, pour un total approximatif de 35h par semaine. Il admet que ce mode de vie le conduisait à se coucher très tôt en semaine, ce qui suscitait fréquemment des reproches de sa conjointe. Avec le recul, Tarik explique que la faculté de se connecter et se déconnecter à sa convenance a permis à Uber de s'infiltrer dans chaque interstice de son temps libre. Il raconte avoir entretenu un rapport addictif avec l'application, qui l'a incité à travailler bien plus que le temps partiel initialement prévu. Il évoque notamment l'effet de dopamine associé à la proposition d'une course majorée à trois fois le prix habituel, et se souvient de la satisfaction du son distinctif émis par l'application lors de la réception d'une course, accompagné de l'écran qui s'assombrit.

Selon lui, l'addiction à l'application qu'il a personnellement éprouvée explique pourquoi tant de chauffeurs persistent à travailler dans ces conditions et comment ils se retrouvent parfois à cinq heures du matin dans leur voiture, alors qu'ils pensaient simplement aller aux toilettes avant de se recoucher. Cette même addiction l'a incité à poursuivre son travail pour Uber une fois ses études terminées, malgré un salaire confortable gagné grâce à son premier emploi. Il établit une analogie entre le rapport des chauffeurs avec Uber et celui des travailleuses du sexe avec leur proxénète ; dans le second cas, le proxénète met en avant tous les avantages liés à l'activité, comme les cadeaux et les voyages, tandis qu'avec Uber, les travailleurs perçoivent d'abord les aspects positifs liés au fait de travailler sans contrainte horaire, de se sentir libres et d'avoir l'opportunité de rencontrer ponctuellement des amis pour partager un café. Il prolonge sa comparaison en expliquant que les travailleuses du sexe finissent par sombrer dans la dépression en prenant conscience de leur exploitation, tandis qu'après quelques années à travailler pour Uber, les chauffeurs souhaitant se réorienter éprouvent des difficultés à se dégager de cette situation. Réalisant

qu'ils n'ont suivi aucune formation et n'ont pas investi en eux-mêmes durant cette période, ils se trouvent souvent réduits à des alternatives professionnelles peu attractives, telles que des emplois en usine ou en magasin, au point qu'ils préfèrent, pour un salaire quasi équivalent, continuer à travailler dans leur véhicule. Tarik souligne que ces chauffeurs négligent le fait que les emplois en apparence plus pénibles qu'ils refusent de considérer offrent des cotisations pour un fonds de pension et permettent d'enrichir leur CV et de gravir les échelons professionnels. Il s'inquiète pour l'avenir de ces chauffeurs et se questionne sur leur devenir lorsqu'ils ne pourront plus travailler pour Uber pour une raison ou une autre.

Tarik observe que beaucoup d'immigrants constituent une part importante des chauffeurs travaillant à plein temps pour Uber, sans exercer d'autre activité parallèle ; à son sens, ce phénomène s'explique par le fait qu'au Maghreb, d'où nombre d'entre eux proviennent, une large proportion des travailleurs sont des fonctionnaires, leur avenir financier étant ainsi garanti par le gouvernement. Tarik soutient qu'Uber tire ainsi parti du manque d'éducation financière de beaucoup d'immigrants.

De son côté, Tarik a choisi de mettre fin à son activité Uber lorsqu'il a pris conscience que son taux horaire avait chuté aux alentours de 10 à 15 dollars brut. Il précise que si la première moitié de ses trois années avec Uber était très lucrative, grâce au fait que les majorations n'étaient pas plafonnées et qu'il y avait alors relativement peu de chauffeurs sur le marché, il note qu'à partir de l'adoption du premier projet-pilote en 2016 et de la légalisation de l'activité, ses revenus ont considérablement diminué en raison de l'augmentation significative du nombre de chauffeurs. Cette situation l'a conduit à porter un regard qu'il qualifie de plus lucide sur sa situation, s'interrogeant sur les raisons qui le poussaient à poursuivre son travail pour Uber.

« Moi j'ai étudié en TI et finances, je suis tout ce qui se passe comme tendance technologique donc, je savais que ça existait aux États-Unis. À un moment donné, c'est venu [au Québec]. Ils ont organisé une rencontre dans une salle de réception où tu pouvais aller et poser toutes tes questions. J'y suis allé et dans le fond, c'est ça, j'ai trouvé que c'était pas mal super par rapport au fait que je suis étudiant. Je cherchais cette flexibilité là, tout ce qu'on te promet, de travailler quand tu veux, d'être ton propre patron, etc. Donc c'est ça qui m'a poussé un peu à aller dedans. »

« Moi je trouve que les gens qui ont confectionné Uber, qui ont fait l'architecture de Uber en arrière, y'a rien d'anodin. Ça te rend vraiment accroc cette application-là... t'as vraiment toujours envie de travailler. Tu te réveilles à 3h du matin, t'as rien à faire, tu prends ton auto et tu vas faire des courses. [...] Ça m'est arrivé plusieurs fois. Le fait de ne pas avoir de temps de travail, comme par exemple moi aujourd'hui, je suis consultant chez Desjardins, je sais qu'à

17h, c'est fini, je ferme mon ordinateur [...] j'ai fini mon emploi et je vais faire ma vie personnelle un peu. Avec Uber, c'est pas ça en fait. C'est qu'à chaque fois que t'as un temps, à la place de profiter de la vie puis faire ce que t'as envie de faire, ben tu te sens mal parce que t'es pas en train de travailler. Ça, c'était moi en fait. Donc, chaque fois que j'avais une heure, deux heures, ben ok j'allumais mon application, je prenais des gens, je prenais des gens, je prenais des gens et je me ramassais en train de faire beaucoup plus que le temps partiel. »

« L'application des chauffeurs, elle est faite pour te droguer. Honnêtement, je choisis vraiment mes mots. Même quand tu travailles pas, même quand t'es avec des amis, même quand t'es avec ta famille, tu regardes ton application, est-ce qu'il y a du *surge*? T'es tout le temps en train de penser à ça parce qu'il y a une forme de dopamine à recevoir une course à 3 fois le prix. [...] Imagine des gens qui deviennent drogués avec des jeux vidéos parce qu'ils ont buté quelqu'un sur *Call of Duty*. Ben imagine toi sur Uber et être tout le temps exposé à cette notification-là, avec un bruit tellement bien choisi. Honnêtement, je suis en train de t'en parler et j'ai encore le bruit avec... je te jure. Avec l'écran qui devient tout noir, avec la note du passager. C'est quelque chose qui a été *designé* d'une manière qui est faite pour te marquer. Ces gens-là, ils savent comment le cerveau humain fonctionne et ils ont fait une application qui les rend accros. Honnêtement, je suis pas le seul. Je connaissais des gens qui faisaient la même chose que moi. Tu te réveilles à 5h du matin, t'étais supposé juste aller faire pipi, oups t'es dans ton auto en train de prendre des gens ».

« Je veux dire, j'ai fait 15mn d'autoroute pour arriver à cette personne-là qui m'a donné 3,75\$ donc techniquement, j'ai donné de l'argent pour faire cette course-là. [...] Ça, c'est les moments où tu te dis: « Mais qu'est-ce que je fous là en fait? Genre je suis étudiant à HEC, je suis quelqu'un avec une cervelle, je peux faire mieux. Mais qu'est-ce que je suis en train de foutre là ? » C'est vraiment ces moments-là qui te redescendent un petit peu sur terre et où tu te dis: « Non non non, à la fin de la journée je suis en train de me faire avoir là ».

« Le gros piège avec Uber, c'est de tomber dans ta zone de confort puis de dire : « Oh, j'ai juste besoin d'appuyer sur un bouton et je vais faire de l'argent en amenant un client du point A au point B », mais malheureusement, si tu fais ça comme plan de vie, ces gens-là, rendus à 60 ans, c'est quoi qu'ils vont faire? Comment ils vont vivre à ce moment-là ? Si un jour, ils perdent leur auto ou font un accident ou un truc comme ça, c'est quoi le plan ? »

4.2 Des placements différents sur le continuum de la précarité et de la vulnérabilité

Cette première tentative de catégorisation des chauffeurs établie à partir de leurs motivations et de leur trajectoire personnelle et professionnelle permet de mettre en lumière un autre type de classification sur la base des notions de précarité et de vulnérabilité.

Nous employons d'une part la notion de « précarité » pour désigner une situation spécifique caractérisée par l'instabilité et l'incertitude, qui peut être de nature temporaire (Cazals et Llorca, 2004). En s'inspirant du modèle de Karasek (1979), Lewchuk et ses collègues (2008) identifient plusieurs facteurs contribuant à

la précarité, notamment l'incertitude face à l'emploi (la conservation de celui-ci, ses conditions, ses horaires), les efforts déployés pour maintenir un emploi malgré plusieurs employeurs, et le manque de soutien relationnel au travail et en dehors. Leurs travaux tendent à démontrer que les conséquences néfastes sur la santé se manifestent chez ceux qui sont confrontés à un haut degré d'incertitude et qui doivent déployer beaucoup d'énergie pour maintenir leur emploi (Lewchuk *et al.*, 2008).

D'autre part, nous utilisons le terme "vulnérabilité" pour désigner un manque de ressources de divers types (financières, de santé, d'éducation), que nous associons, en nous appuyant sur les travaux de Castel (1991), au processus de désaffiliation. Rappelons que pour Castel (1991), la vulnérabilité est une double fragilisation : dans l'emploi avec l'augmentation des emplois temporaires et du chômage de longue durée, et dans les liens sociaux avec l'instabilité relationnelle.

Ainsi, les travailleurs précaires et vulnérables correspondent essentiellement au profil des chauffeurs et livreurs pour lesquels Uber constitue la seule source de revenus. Il existe également des travailleurs précaires mais non vulnérables, tels que les étudiants ou les profils atypiques, ainsi que des travailleurs non précaires et non vulnérables, qui exercent Uber comme passe-temps lucratif.

Pour les travailleurs cumulant précarité et vulnérabilité, la conjoncture qui les a conduits à travailler pour Uber résulte généralement d'un choix par défaut, aggravé par l'absence de « plan B » et d'une capacité à envisager un futur différent. Sans autre alternative qu'Uber, ces travailleurs déploient toute leurs énergies au service de l'entreprise. En apparence, ils ont l'impression de pouvoir maintenir cette situation indéfiniment, sans toujours prendre conscience que leur situation stagnante est en réalité une forme d'immobilisme, les conditions salariales des salariés avec qui ils se comparent évoluant, contrairement aux leurs. Ces travailleurs « jusqu'au boutiste », sont les plus défavorisés en termes de ressources, qu'elles soient financières, liées à la santé ou à l'éducation. Sur le moment, cette impression de contrôler leur environnement leur procure un sentiment d'équilibre et de maîtrise, car ils ne dépendent de personne et se satisfont de l'absence d'autorité patronale. Cependant, ils ne tiennent pas compte du fait que leur engagement auprès d'Uber ne leur offre aucune perspective d'évolution. Ils ont substitué leur ressentiment envers un patron par l'impossibilité de modifier quoi que ce soit de leur organisation de travail. Par conséquent, ils sont parfois confrontés à une prise de conscience brutale. En cas de crise, l'impossibilité de rebondir les conduit fréquemment à des situations d'une complexité considérable, voire de faillite.

Pour les travailleurs précaires mais non vulnérables, la condition de précarité est temporaire et/ou choisie. Les étudiants, par exemple, manifestent généralement une conscience de l'instabilité du lien qui les unit à Uber, et aucun d'entre eux n'envisage d'en faire une activité à temps plein constituant leur unique source de revenus. En outre, ils disposent de ressources, même si ce n'est pas sur le plan financier, du moins en termes de santé et d'éducation, ce qui les prédestine, en principe, à pouvoir exercer une activité professionnelle liée à leur domaine d'études. Parallèlement, ils pourraient choisir de continuer à travailler pour Uber pour bénéficier d'un complément de revenus. Dans le cas des profils atypiques, le cumul de plusieurs activités rémunérées (généralement sur différentes plateformes) est une situation délibérément choisie. Bien que le cumul de diverses activités rémunérées puisse parfois indiquer une précarité d'emploi, cette configuration semble être volontairement adoptée par ces profils de travailleurs atypiques, qui voient dans cette forme de « bricolage » professionnel une échappatoire aux emplois conventionnels qui, en fin de compte, les marginalisent davantage que ce cumul d'activité.

Finalement, les profils non précaires et non vulnérables perçoivent Uber comme une activité entièrement choisie, dont ils ne sont pas financièrement dépendants. Ils jouissent d'une situation financière confortable, exercent une activité professionnelle qui leur permet de satisfaire leurs besoins et considèrent Uber comme une activité qui s'apparente davantage au loisir. Leur situation n'est donc marquée ni par la précarité ni par la vulnérabilité.

La distinction que nous établissons ici entre précarité et vulnérabilité permet de regrouper en trois catégories (précaires et vulnérables ; précaires non vulnérables ; non précaires et non vulnérables) l'ensemble hétéroclite de profils présentés dans la section 4.1, qui paraissait d'abord irréductible. Cette autre configuration possible apparaît ainsi comme une clé d'interprétation utile, notamment pour l'analyse des usages de l'application, des relations avec les clients ou encore du rapport au lien social et à la mobilisation. Elle offre une prédictibilité et un sens aux comportements qui n'étaient pas nécessairement discernables à travers la dispersion des profils.

4.3 Conclusion partielle

L'immersion dans l'univers des chauffeurs et livreurs Uber a rapidement mis en évidence l'hétérogénéité de leurs profils. S'appuyant sur leurs parcours individuels et professionnels, ce chapitre a mis en lumière les motivations des chauffeurs et livreurs rencontrés pour exercer cette activité, nous permettant ainsi de distinguer sept profils : (1) ceux pour qui Uber constitue l'unique source de revenus et s'impose comme

un choix par défaut ; (2) les profils atypiques pour qui cela représente une bouée de sauvetage ; (3) les étudiants qui y voient la stratégie optimale pour concilier études et travail ; (4) les retraités pour qui Uber permet de compléter une pension de retraite ; (5) les employés qui exercent l'activité comme un complément de revenus parallèlement à leur travail principal ; (6) ceux pour qui Uber constitue un passe-temps lucratif ; et (7) les ex-chauffeurs Uber ayant cessé l'activité. Le constat central de ce chapitre met ainsi en exergue le fait que conduire pour Uber ne revêt pas la même signification pour tous.

L'élaboration de cette première typologie de chauffeurs et livreurs a révélé une autre catégorisation de leurs profils basée sur les notions de précarité et de vulnérabilité. La première fait référence à une situation conjoncturelle marquée par l'instabilité et l'incertitude, tandis que la seconde renvoie à un manque de ressources et à une situation de désaffiliation. Cette seconde catégorisation se décline en trois combinaisons possibles entre précarité et vulnérabilité : (1) les travailleurs à la fois précaires et vulnérables ; (2) les travailleurs précaires mais non vulnérables ; et (3) les travailleurs ni précaires ni vulnérables.

Ces deux catégorisations des chauffeurs et livreurs rencontrés permettent, d'une part, de répondre au premier objectif de notre thèse, qui vise à documenter qui sont les travailleurs Uber du Québec, en définissant leurs profils et motivations. En plus de constituer un instrument pratique de comparaison des participants, cet éventail des profils permet également de saisir de manière plus précise leurs pratiques de travail et de socialisation, ainsi que leur rapport à la mobilisation. En effet, leurs situations pouvant parfois être très différentes, les mêmes conditions de travail n'ont pas forcément les mêmes effets sur ces divers profils de chauffeurs et livreurs, et ne les exposent pas aux mêmes risques pour leur santé.

CHAPITRE 5

L'ACTIVITÉ DE TRAVAIL : MYTHES ET RÉALITÉS D'UNE LIBERTÉ SOUS CONTRÔLE

Le présent chapitre se propose d'examiner de manière approfondie l'activité de travail des chauffeurs et livreurs Uber. Nous tenterons de répondre aux questions suivantes : quelles sont les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs Uber ? Comment analyser leurs usages de l'application Uber, et quelles sont pour eux les significations de ces usages ? Comment comprendre leurs usages en termes de tactiques en lien avec la stratégie développée par Uber ? Finalement, en quoi ces usages agissent-ils comme des révélateurs de phénomènes sociaux plus larges ?

Dans la première section, nous commençons par une étude détaillée de la régulation des horaires, où nous mettons en exergue la tendance des travailleurs Uber à adapter leur emploi du temps à la demande plutôt qu'à leurs propres disponibilités, soulignant ainsi les phénomènes d'hyperconnectivité aux causes et conséquences multiples. Dans la seconde section, nous analysons en quoi cette hyperconnectivité, conjuguée à la *gamification* du travail par Uber, peut conduire à des phénomènes de dépendance à l'activité. Nous explorons dans une troisième section les défis que pose le choix des courses et des commandes pour les travailleurs, dans le contexte des règles algorithmiques opaques et changeantes. La quatrième section expose les tactiques élaborées par les travailleurs pour contourner certaines contraintes de l'application, mettant en lumière des disparités selon les motivations et ressources des chauffeurs. Dans la cinquième section, nous montrons en quoi le mythe d'un travail simple et récréatif est en décalage avec la réalité d'une grande proportion des chauffeurs et livreurs qui sont engagés à temps plein dans cette activité, souvent par nécessité plutôt que par choix. Pour conclure, nous examinons dans la sixième et dernière section comment le discours sur la flexibilité, largement véhiculé par Uber, est contredit par les pratiques de travail réelles, révélant ainsi un pouvoir d'agir individuel limité et inégal selon les profils de chauffeurs et livreurs.

5.1 La régulation des horaires

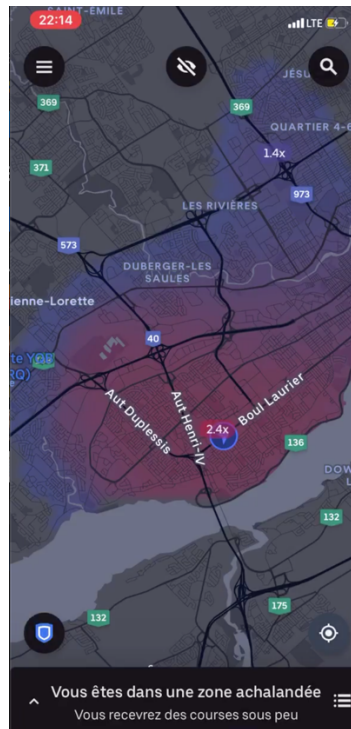
Un des principes de base du fonctionnement de Uber repose sur le fait que les travailleurs sont dits indépendants. Par conséquent, la plateforme ne peut pas les contraindre légalement à travailler selon des horaires fixes. Les chauffeurs, comme les livreurs, se connectent et se déconnectent à l'application quand ils le souhaitent. Ce manque de contrôle direct constitue un enjeu de taille pour Uber dans la mesure où l'objectif de la plateforme est de proposer aux passagers un transport où et quand ils le souhaitent en les

faisant attendre le moins longtemps possible. Pour compenser cette absence de contrôle direct, Uber compte entre autres sur un système d'ajustement des prix en temps réel basé sur les fluctuations de l'offre et de la demande, principe qui a des impacts sur les façons dont les travailleurs régulent leurs horaires de travail.

5.1.1 Une tendance à adapter son horaire à la demande plutôt qu'à ses propres disponibilités

Dans le but d'adapter l'offre à la demande, Uber majore le prix des courses ou commandes lors des pics de demande des utilisateurs afin d'inciter les chauffeurs et livreurs à se rendre disponibles durant ces périodes. Ce faisant, les tarifs augmentent dans des zones et périodes ciblées. Ce phénomène se caractérise par une modulation du prix de base de la course, qui peut être multiplié jusqu'à 2,5, selon le niveau de la demande dans une zone spécifique. Notons que ce phénomène se manifeste différemment pour le transport de personnes et pour la livraison de nourriture ; dans le cas de la livraison de nourriture avec Uber Eats, les zones de promotion ainsi que leur durée sont annoncées à l'avance et demeurent fixes pour la période donnée (généralement autour des heures de repas) tandis que pour UberX, ces majorations sont supposées évoluer en temps réel en fonction de la demande. Lorsque leur application est active, les chauffeurs UberX peuvent visualiser sur la carte la présence d'éventuelles zones rouges qui délimitent les endroits dans lesquels le tarif de la prise en charge d'un client sera majoré. Ces zones rouges sont également surmontées d'un chiffre qui spécifie la hauteur de cette majoration, comme l'illustre la capture d'écran qui suit.

Figure 5.1 : Capture d'écran de l'application Uber affichant des zones tarifaires majorées dans la ville de Québec



Tous les chauffeurs et livreurs interrogés rapportent avoir été rapidement en mesure d'anticiper les périodes durant lesquelles surviennent ces majorations ; pour le transport de personnes, tôt le matin lorsque les gens se rendent sur leur lieu de travail, en soirée lorsqu'ils sortent dans les bars et restaurants, ou encore la nuit, à la fermeture des bars. Pour la livraison de nourriture, ces périodes concordent avec les heures de repas.

De manière générale, le phénomène des majorations influence significativement le choix des horaires de travail des chauffeurs et livreurs. En effet, la grande majorité des participants interrogés s'entendent pour dire qu'il est plus avantageux de travailler durant ces périodes ciblées, du fait qu'elles sont plus payantes et qu'elles sont marquées par des temps d'attente plus courts entre les courses et les commandes (ces temps d'attente étant non rémunérés). C'est ce qu'exprime Majid, chauffeur UberX en parallèle à ses études, qui souligne l'importance de travailler de façon « intelligente » :

« Il faut travailler intelligemment. Je travaille seulement quand y'a beaucoup de demandes. Par exemple, les vendredi, samedi, y'a presque tout le temps de la majoration donc, je travaille. Après, il me reste 2, 3h par semaine, je choisis vraiment. Par exemple à 17h, c'est là où tout le monde sort du travail, je travaille une heure. » Majid, chauffeur UberX

Autrement dit, se contenter de travailler durant ses propres disponibilités ne suffit pas à ce que l'activité soit rentable. Comme l'exprime Rabih, les chauffeurs sont souvent amenés à faire des compromis en acceptant de travailler à certaines périodes durant lesquelles ils ne sortiraient pas à prime abord, de façon à prioriser les moments caractérisés par des majorations :

« Le principal [pour être rentable], c'est de faire ça quand y'a de la demande. Des fois moi, j'ai rien à faire le mardi soir, mais y'a personne qui veut prendre Uber un mardi soir. C'est pas parce que moi j'ai envie de sortir travailler un mardi soir qu'il y a de la demande. Mais par contre, si tu sors un dimanche soir, les gens sont prêts à payer du *surge*, ils veulent juste rentrer chez eux. Fait que je sais que dimanche soir, si je fais ça, c'est quand même bien. »
Rabih, chauffeur UberX

L'organisation des horaires est différente dans le cas des chauffeurs à temps plein. Uber constituant leur seule source de revenus, ils sont amenés à travailler un grand nombre d'heures, souvent un minimum de 60 heures par semaine. Eux aussi tentent de concentrer leurs heures durant les périodes majorées, profitant des périodes plus calmes pour rentrer chez eux afin de se nourrir, se reposer et vaquer à leurs occupations. Ce faisant, en adaptant leurs horaires de travail à l'activité des utilisateurs de la plateforme, les chauffeurs et livreurs à temps plein sont amenés à effectuer des horaires fortement entrecoupés, tel que l'illustre Oualid, chauffeur UberX :

« Le matin, je dépose mes filles à l'école à 8h, j'ouvre l'application à 8h30 jusqu'à 15h, l'heure d'aller les chercher. On revient à 15h30 [à la maison], on mange ensemble, je fais une sieste d'1h et demie, 2h, le temps que ma femme revienne du travail pour qu'elle reste avec les filles. Je reprends à partir de 19h30, 20h et ça peut aller jusqu'à minuit, et des fois même 1h, 2h du matin. Je rentre quand tout le monde dort. Finalement, je calcule que je fais en moyenne de 10 à 12h de travail par jour. » Oualid, chauffeur UberX

Cependant, bien que le choix des chauffeurs à temps plein de privilégier les périodes plus lucratives leur permette d'augmenter leur taux horaire, cela réduit la flexibilité de leur emploi du temps et complexifie la conciliation entre leur vie personnelle et professionnelle. À cet égard, le cas de Oualid révèle les dilemmes auxquels sont confrontés les chauffeurs à temps plein qui ont une famille : choisir les horaires payants ou passer du temps avec les siens. Oualid explique qu'en s'occupant de ses filles à l'entrée et à la sortie de l'école, il manque les créneaux payants, ce qui l'oblige à compenser en étirant ses horaires très tard le soir en plus de devoir travailler une des deux journées de fin de semaine :

« Les inconvénients, c'est le temps qui est consacré à la famille qui est vraiment peu. Parce qu'il y a des horaires où on vous dit que c'est là où il faut engendrer les revenus, les heures de pointe, de 7h à 9h, de 16h à 19h donc, si je travaille pas là parce que j'ai des obligations familiales, finalement je suis obligé de travailler le soir tard, les fins de semaine au lieu de consacrer les fins de semaine à ma famille. Si j'avais une job du lundi au vendredi, j'aurais mon week-end avec ma famille, mais là je suis obligé de travailler les fins de semaine, le dimanche ou le samedi. » Oualid, chauffeur UberX

L'individualisation de l'organisation du travail ramène ainsi les enjeux de conciliation travail-famille aux seules stratégies individuelles. Par ailleurs, les pratiques de gestion des horaires rapportées par les participants laissent aussi entrevoir des risques de désocialisation. En effet, les créneaux les plus intéressants sur le plan des revenus sont aussi ceux durant lesquels les travailleurs seraient susceptibles de socialiser entre amis. Comme l'exprime Majid, le choix de rentabiliser ses revenus implique de sacrifier une grande partie de sa vie sociale :

« Notre travail, ce qui n'est pas bien aussi, c'est que c'est vraiment difficile de garder des relations sociales. Parce que je travaille pendant que les gens sortent. Le week-end, je pourrais aller voir mes potes, mais je peux pas, je travaille. Et si je rate le week-end... c'est vraiment le week-end où c'est rentable. » Majid, chauffeur UberX

Les chauffeurs détenant la plus grande latitude dans l'organisation de leur horaire avec Uber sont les travailleurs disposant déjà d'une latitude dans l'organisation de leur emploi principal, en plus de ne pas être dépendants financièrement de la plateforme. Pour Sandy, Noémia, Bernard ou Icham qui exercent l'activité comme passe-temps lucratif, le choix des horaires est globalement moins contraint par l'appât du gain que par leurs propres périodes de disponibilité, bien qu'ils puissent être influencés ponctuellement par les incitatifs de Uber, que sont les majorations ou les promotions. À cet égard, l'évolution de la gestion des horaires d'Icham est d'ailleurs révélatrice. À ses débuts avec Uber, lorsque l'activité représentait sa principale source de revenus, il favorisait les horaires les plus payants, à savoir les soirs de fin de semaine. Aujourd'hui, alors qu'il est travailleur autonome et qu'il utilise Uber pour nourrir son réseau de contacts professionnels, il choisit de se connecter durant les heures de bureau de manière à être en contact avec une clientèle de professionnels. Dans son cas, le changement de plages horaires s'accompagne aussi d'un changement dans la manière de se connecter : alors qu'auparavant, ses connexions étaient planifiées, il explique qu'aujourd'hui il se connecte davantage sur des « coups de tête », lorsqu'il a besoin de faire une pause dans ses tâches d'informaticien et de s'aérer l'esprit :

« En ce moment, je sors lorsque je m'ennuie. L'autre fois j'étais en train de déboguer un problème sur mon PC, ça faisait quatre heures que je travaillais là-dessus, ça marchait pas

[rires], j'ai tout fermé, j'ai pris mon auto, j'ai cliqué sur « En ligne » puis j'ai commencé à faire Uber. Donc c'est vraiment sur un coup de tête. Mais avant, lorsque je faisais Uber parce que j'avais besoin d'argent pour subvenir à mes besoins, je faisais plus les week-end et tard le soir, puisqu'on s'entend que c'est là que le monde sort boire un verre, c'est là qu'il y a beaucoup de travail et de la majoration. » Icham, chauffeur UberX

En somme, les chauffeurs ne détiennent pas tous la même latitude dans l'organisation de leur horaire, les moins précaires et les moins dépendants financièrement à la plateforme ayant naturellement une plus grande capacité à adapter l'activité pour Uber à leur emploi du temps, plutôt que l'inverse. Toutefois, devant l'appât du gain rapide et facile que représentent les zones rouges sur la carte, les réactions des chauffeurs semblent moins influencées par leur niveau de précarité financière que par leur sensibilité aux pratiques de *gaming* introduites par Uber, reflétant ainsi l'efficacité des stratégies de jeu promues par la plateforme. En effet, comme l'expriment Bertrand et Joseph, même pour les chauffeurs à temps partiel pour qui Uber ne constitue pas la source principale de revenu, la présence de « zones rouges » sur la carte constitue un puissant incitatif à sortir travailler dans l'instant, indépendamment de leur envie ou de leur niveau de fatigue :

« Ouais, c'est addictif effectivement. Moi, un peu fatigué le soir, je me dis: « J'en fais ? J'en fais pas ? ». J'ouvre la carte, elle est rouge : « Bon ok, je vais en faire ». Là, je sors. » Bertrand, chauffeur UberX

« Le *surge*, c'est ce qui fait sortir les chauffeurs. Quand je suis chez moi, j'ouvre l'application. Même si j'avais pas envie de travailler, oups, l'application est toute rouge. Oh! Ça dit qu'au centre-ville de Montréal, y'a des demandes. C'est une pratique utilisée par Uber, c'est l'application qui fait sortir les chauffeurs. » Joseph, chauffeur UberX

Par ailleurs, l'influence des majorations agit également lorsque vient le temps de se déconnecter, une forte demande constituant un incitatif à poursuivre afin de profiter au maximum d'une occasion dont on ne sait pas quand elle se reproduira.

« Des fois, comme on est un peu gourmand, quand vous voyez que c'est une belle journée [avec beaucoup de demande], même si j'ai déjà fait mon 5h, 6h et que j'ai rapporté 200\$, pourquoi j'arrête maintenant? » Oualid, chauffeur UberX

« Si cette semaine, il y a plus de demandes, je vais rester dans les rues, même si c'était pas prévu dans mon agenda que je reste jusqu'à 23h, minuit. Si je ne suis pas fatigué et que j'ai rien d'autre à faire de très urgent, je reste parce que c'est être stratégique. C'est pas tous les jours qu'il y aura beaucoup de majorations et beaucoup de demandes. » Jean-Rony, chauffeur UberX

À partir de ces résultats, le cadre théorique proposé par Michel de Certeau permet de saisir en quoi Uber incarne un niveau stratégique en tant que « donné » sur la base duquel les chauffeurs déploient des tactiques. Rappelons que pour Certeau, la stratégie peut être circonscrite comme un lieu propre de pouvoir, à partir duquel sont gérées les relations avec une extériorité de cibles, que sont ici les chauffeurs. La stratégie est alors associée aux règles du jeu qui encadrent et définissent les pratiques, les joueurs pouvant ensuite « performer » selon des « trajectoires non pas indéterminées mais insoupçonnables » et qui constituent « ce dont il faut étudier la formalité et les modalités pour leur donner statut d'intelligible » (Certeau, 1993 : 221). En ce sens, Uber définit les règles du jeu tandis que les chauffeurs déploient des tactiques visant à « faire avec » en tentant d'exploiter au mieux les failles du système.

L'enjeu des horaires révèle particulièrement bien en quoi les tactiques se déploient toujours sur le terrain de l'autre, ici l'entreprise Uber en tant que détenteur du pouvoir et du vouloir. En effet, bien que les participants aient tous mis l'emphasis sur la liberté que leur confère le fait de pouvoir se connecter et se déconnecter à leur guise, le choix de leurs horaires n'est plus tout à fait libre, à partir de l'instant où ces horaires se calquent sur les besoins de la plateforme. Finalement, les chauffeurs et livreurs n'ont d'autre choix que de se mouler à la stratégie définie par l'entreprise, qui détient seule la gestion et la connaissance de l'algorithme responsable de déterminer les zones et périodes concernées par les majorations de prix. Sur le plan des horaires de travail, c'est donc toujours sur le terrain de Uber – définissable comme un « lieu » selon Certeau – que se déploie la latitude décisionnelle des chauffeurs et livreurs, sous forme de tactiques. Du fait de leur non-lieu, ces dernières dépendent du temps et sont toujours circonstancielles (Certeau, 1990). Si les chauffeurs peuvent parfois anticiper certaines majorations en fonction de pics de demande prévisibles, ils n'ont aucun contrôle sur le moment où Uber propose des majorations de prix. Cette situation les contraint à agir à partir de tactiques ponctuelles, ces dernières demeurant des opportunités fugaces à « saisir au vol » (Certeau, 1990 : 46). En outre, en choisissant de travailler à telle heure plutôt qu'à telle autre, les chauffeurs ne conserveront pas de bénéfice de leur action dans le temps. Certeau (1990 : 46) dit de la tactique que « ce qu'elle gagne, elle ne le garde pas ».

En somme, cette tactique est toujours à recommencer et n'a finalement aucune incidence sur le dispositif. Les chauffeurs et livreurs doivent « constamment jouer avec les événements pour en faire des 'occasions' » (Certeau, 1990 : 46). Dans la gestion de leur horaire, ils n'ont d'autre choix que de « faire avec » leur absence de contrôle sur les majorations. Néanmoins, il est à noter que devant le fonctionnement de la plateforme, tous les travailleurs ne sont pas contraints de la même façon, leur niveau

de dépendance financière influençant largement leurs façons de travailler. Pour autant, leurs pratiques de travail se révèlent toutes influencées à différents degrés par la stratégie de Uber, peu importe leur profil.

5.1.2 Des phénomènes d'hyperconnectivité aux causes et conséquences multiples

Dans la section précédente, nous avons vu que la façon dont les travailleurs organisent les horaires de leur activité pour Uber révèle une tendance à les adapter aux périodes plus achalandées, caractérisées par des majorations apparaissant et disparaissant selon la gestion algorithmique de la plateforme. En corollaire à ces observations, l'analyse de leurs pratiques de travail a aussi mis en lumière des formes d'hyperconnectivité à l'application, conduisant à une infiltration de l'activité dans chaque interstice de leur vie, et à des horaires de travail prolongés pouvant devenir source d'épuisement.

5.1.2.1 Une activité qui s'infiltre dans chaque interstice de la vie

L'hyperconnectivité à la plateforme se manifeste chez certains travailleurs par des connexions fréquentes et imprévues qui s'insèrent progressivement dans chaque interstice de la vie. Le phénomène est encouragé par la facilité d'accès à la plateforme, où un simple clic suffit pour se rendre disponible et où il ne suffit parfois que de quelques secondes pour recevoir une commande ou une course.

Ce phénomène d'intrusion de l'activité pour Uber dans l'espace personnel se décline à divers degrés. Dans sa forme la plus discrète, cela se traduit par la conjugaison d'Uber avec des activités personnelles, comme des courses à effectuer dans des boutiques. À cet égard, de nombreux chauffeurs relatent avoir pris l'habitude de se connecter à l'application lorsqu'ils ont de brefs déplacements à effectuer, entrelaçant ainsi des activités personnelles et des courses pour Uber.

« Souvent, je vais agencer d'autres choses en même temps. Je le sais que le mardi après-midi, ça roulera pas, mais j'ai des commissions à faire donc, j'allume mes applications quand même, je pars, puis souvent, c'est ça que je fais. Quand je commence à être tanné, je vise chez nous. »
Clément, livreur Uber Eats

« Cet été, des fois, je sortais faire Uber, après ça j'allais à la piscine me baigner. Puis après, je refais Uber. Mettons que je dépose quelqu'un au Best Buy, ben je stationne je m'en vais au Best Buy. Je dépose quelqu'un au casino, je stationne, je vais au casino. » Rabih, chauffeur UberX

Pour d'autres, comme Tarik, le phénomène prenait d'autres proportions, ce dernier expliquant qu'il lui arrivait de se connecter à Uber au lieu de finir sa nuit.

« Je connaissais des gens qui faisaient ça et ils vivaient la même chose que moi. Je veux dire, t'es là, tu te réveilles à 5h du matin, t'étais supposé juste aller faire pipi, oups t'es dans ton auto... [rire] en train de prendre des gens. » Tarik, ex-chauffeur UberX

Dans les formes les plus excessives du phénomène, les temps de travail pour Uber ne sont plus véritablement choisis, se présentant comme la seule chose à faire dès que l'occasion se présente. Plusieurs chauffeurs expriment ainsi, avec des degrés différents de remise en question du phénomène, le fait qu'Uber peut finir par s'imposer dans la vie comme une activité par défaut.

« Avec Uber, à chaque fois que t'as du temps, à la place de profiter de la vie et de faire ce que t'as envie, ben tu te sens mal parce que t'es pas en train de travailler. Ça, c'était moi en fait. Donc, chaque fois que j'avais une heure, deux heures, j'allumais mon application, je prenais des gens, je prenais des gens, je prenais des gens et je me ramassais à faire beaucoup plus que le temps partiel. » Tarik, ex-chauffeur UberX

« Ça passe le temps. [...] Tant qu'à rester chez nous puis rien faire, aussi bien travailler. Depuis que je fais ça à temps plein, c'est quelque chose qui est très évident, c'est que je travaille presque tout le temps, sauf si quelqu'un me propose de faire de quoi ou que j'ai une autre obligation quelconque. [...] Avant, j'essayais de travailler le minimum requis pour arriver. Là, depuis que j'ai commencé à faire ça, c'est totalement l'opposé. Je travaille tout le temps. J'arrête de travailler si j'ai quelque chose d'autre à faire. » Clément, livreur Uber Eats

Le statut d'ancien chauffeur de Tarik lui confère une perspective plus critique sur son expérience et ses pratiques de travail. Cette distance vis-à-vis de son activité de chauffeur favorise une évaluation plus lucide de ses comportements, lui donnant l'occasion de reconnaître le caractère compulsif et déséquilibré de son lien à l'activité, qu'il attribue au sentiment de culpabilité qui le submergeait lorsqu'il utilisait un temps mort pour autre chose que conduire pour Uber. L'expérience de Tarik démontre comment la facilité d'accès à la plateforme, présentée par Uber comme le principal bénéfice de l'activité – par ailleurs profondément intériorisé par les chauffeurs – peut nuire à la santé des travailleurs en favorisant des comportements compulsifs. Le modèle de Siegrist (1996) démontre dans cette optique que les individus présentant des signes de surinvestissement sont fortement exposés au risque d'épuisement professionnel (Feldt *et al.*, 2013). En effet, les travailleurs qui s'investissent excessivement dans leur activité amplifient le sentiment de déséquilibre perçu entre les efforts déployés et les récompenses reçues. Pour les chauffeurs et livreurs s'engageant intensément dans l'activité, les récompenses se limitent à une rémunération potentiellement plus attractive, bien que difficile à prévoir en raison du système de tarification dynamique qui fluctue selon la demande. Une autre forme de récompenses est liée à l'accumulation de points en fonction du nombre de courses effectuées, qui peuvent permettre aux

chauffeurs d'accéder à des niveaux Uber Pro supérieurs. Cependant, les informations sur les courses à venir obtenues grâce à l'accès à des niveaux Uber Pro supérieurs constituent des récompenses relativement maigres au regard de l'engagement nécessaire. En fin de compte, non seulement l'investissement excessif des travailleurs est peu récompensé, mais, de manière paradoxale, pour certains, il est directement stimulé par la faible rémunération qui les incite à travailler davantage.

Cependant, sur la base du modèle de Siegrist (1996), l'aspect perceptif du déséquilibre contribue aussi à éclairer pourquoi chez certains travailleurs présentant des signes de surinvestissement, cette relation intense à l'activité n'est pas perçue comme un problème ou une intrusion dans leur vie personnelle. Par exemple, Clément, se décrivant comme introverti et peu sociable, est naturellement attiré par des activités solitaires et immersives, à l'instar de ses autres centres d'intérêt tels que l'informatique, la comptabilité ou les jeux vidéo. Ainsi, dans ce contexte, la relation compulsive à Uber est fortement alimentée par une question de profil individuel, qui contribue à amoindrir les efforts intrinsèques à fournir par Clément.

À long terme, cependant, cette obsession pour Uber peut entraîner une perte de sens des autres domaines de vie, perçus comme non rentables. La vie s'organise uniquement dans la perspective de productivité et de rentabilité. Outre les besoins essentiels tels que manger, dormir, faire les courses et le ménage, prendre du temps pour soi peut alors sembler être une perte de temps. Ce phénomène conduit des individus comme Diane ou Oualid à éprouver des difficultés à prendre un jour de repos :

« Je suis là tout le temps, tous les jours. Rien ne m'oblige à le faire, mais j'aime ça. Des fois, je dis que je vais prendre une journée de congé puis mon Dieu, c'est pas long qu'à 11h, je dis: « Bon j'ai fini mes affaires, je vais aller faire du Uber ». Diane, livreuse Uber Eats

« Parfois, je veux pas travailler, je me dis: « Mais non... qu'est-ce que je vais faire? Je vais rester à la maison? Qu'est-ce que je vais faire? Je dois travailler » donc finalement, je suis obligé d'aller travailler. C'est seulement quand je me sens vraiment mal que je fais un peu la grasse matinée et je vais travailler à 14 ou 15h. » Oualid, chauffeur UberX

Dans le cas de Oualid, le déséquilibre entre les efforts fournis et les récompenses obtenues est fortement ressenti, mais comme le soulignent Siegrist et ses collègues (2004), ce déséquilibre est parfois enduré lorsque le travailleur ne dispose d'aucune autre option professionnelle. Oualid n'ayant pas de perspective de travail plus avantageuse pour l'instant, il tolère ce déséquilibre, ce qui l'expose, comme d'autres dans

son cas, à des risques d'épuisement professionnel, ainsi qu'à des risques de santé cardiovasculaire (Baché *et al.*, 2012) et de détresse psychologique (Shimazu & Jonge, 2009).

De plus, au-delà du choix – plus ou moins assumé – des individus de privilégier Uber à toute autre forme d'activités sociales, se pose la question de la signification de ces choix. Ces travailleurs ne s'impliquent pas seulement moins dans d'autres espaces sociaux, mais ils considèrent qu'ils n'ont pas d'autre sphère dans laquelle s'engager. Être disponible pour Uber n'est pas perçu comme une contrainte lorsqu'ils ont délaissé les autres dimensions de leur vie. De ce point de vue, le problème ne réside pas tant dans la relation à Uber ni dans la dépendance à la gestion algorithmique des tâches, mais plutôt dans la question de l'équilibre de vie des personnes concernées et la valeur qu'accordent les chauffeurs à leur propre temps.

À ce titre, tous les chauffeurs n'accordent pas la même valeur à leur temps et plusieurs expriment une sorte d'indifférence face à l'absence de contrôle sur le nombre d'heures nécessaires pour gagner un certain montant d'argent, soutenant qu'ils peuvent choisir leurs horaires et utiliser leur temps libre comme ils le souhaitent (lecture, écoute de musique, podcast, etc.). Pour certains chauffeurs, nous observons ainsi un phénomène de dépréciation du temps, certains chauffeurs donnant moins de valeur à leur temps qu'à leurs dépenses. C'est ce que souligne Martin, chauffeur UberX, qui explique privilégier les courses à faible kilométrage plutôt qu'à courte durée. Dans le calcul de la rentabilité de son activité, la valeur monétaire prime sur la valeur temporelle. Le fait que l'atteinte de son objectif de revenu hebdomadaire lui prenne 20 ou 35 heures importe moins que le nombre de kilomètres qu'il aura parcourus avec son véhicule pour y parvenir.

« Je sais à peu près combien je veux gagner par jour, par semaine et combien de kilomètres je veux avoir fait pour ça. Le temps, c'est quelque chose qui m'appartient et je mets plus d'importance aux kilomètres. Parce que du fait que je peux le faire quand je veux, si je suis insomniaque et que je préfère y aller de 3h du matin à 8h plutôt que de tourner en rond dans mon lit, ça, ça m'appartient. Donc, moi j'ai toujours considéré qu'il fallait savoir combien on gagnait par rapport à combien on avait offert à Uber et combien on a offert, c'est notre voiture et c'est notre temps. Mais moi le temps, je considère que c'est mon affaire. » Martin, chauffeur UberX

Certains chauffeurs ont ainsi tendance à dévaluer la valeur de leur implication temporelle, justifiant qu'ils peuvent choisir quand travailler et ce qu'ils font entre les courses. De nombreux chauffeurs mettent en avant la possibilité de lire, écouter des podcasts ou faire une sieste dans leur voiture pendant les temps d'attente, comme un moyen de compenser le manque de contrôle sur les courses.

« Y'a des moments morts donc, tu te mets à un endroit, tu te dis: "Bon, à cette heure-là, pour me déplacer le moins possible, c'est où la meilleure chance que j'ai d'avoir une nouvelle course ?" Alors tu calcules, tu te dis: "Faut que je fasse 3km, bon alors je vais faire ce 3km, ça vaut la peine" et puis tu te mets là et t'attends 1/4 d'heure et dans ces cas-là, là, tu utilises ton temps pour faire autre chose. Tu peux lire, tu peux appeler, tu peux travailler sur d'autres trucs, tu peux te mettre confortablement dans ta voiture, c'est là où cette histoire de temps prend une autre dimension quoi. » Martin, chauffeur UberX

Ces aspects de l'activité, perçus comme des "récompenses", aident à diminuer la perception d'un déséquilibre lié aux efforts fournis. Néanmoins, ces bulles de temps libres, pensées comme « bouche-trou » pour optimiser le temps entre deux courses, sont toujours de durée incertaine. Elles se présentent en « pointillés » et ne permettent pas d'entreprendre quoi que ce soit qui réclame un temps prolongé.

En somme, bien qu'Uber promeuve son modèle en prétendant qu'il permet d'optimiser l'utilisation de son véhicule durant des « temps morts » choisis, les pratiques de travail de nombreux chauffeurs révèlent que l'activité peut finir par s'imposer comme une activité par défaut lors de chaque temps mort. Ce rapport au temps et à la gestion de l'horaire fluctue néanmoins selon le profil des travailleurs Uber ; alors que les plus précaires et vulnérables se trouvent généralement dans un rapport d'immédiateté contraint en grande partie par les impératifs financiers, les travailleurs moins précaires et moins vulnérables exerçant l'activité à côté d'un autre emploi ou comme un loisir, ont davantage de flexibilité dans l'organisation de leur emploi du temps. En outre, ces derniers ont également plus de temps pour développer une réflexion critique sur la manière dont ils gèrent l'activité, en conciliation avec leurs autres sphères de vie.

5.1.2.2 Des horaires à rallonge source de fatigue

Pour les chauffeurs à temps plein, le phénomène d'hyperconnectivité à l'application se manifeste également par des connexions prolongées à l'application, comme c'est le cas pour Oualid qui travaille environ 60 heures par semaine avec UberX, effectuant des journées de 10 à 12 heures de connexion à la plateforme.

Face aux enjeux de sécurité que posent les connexions prolongées à l'application pour les travailleurs et les passagers, Uber a imposé il y a quelques années un maximum de 12 heures par jour sur l'application, délai au-delà duquel le travailleur est automatiquement déconnecté. Il existe toutefois un flou autour de l'effectivité de cette limite ; si certains mentionnent qu'au-delà d'une connexion de 12 heures par jour, l'application se déconnecte automatiquement, d'autres rapportent que les temps d'attente entre les

courses n'est pas comptabilisé. Par conséquent, il serait techniquement possible de travailler jusqu'à 16 heures par jour, selon ce que rapportent certains chauffeurs.

Par ailleurs, certains d'entre eux ont développé des façons de contourner ces contraintes en prenant leurs pauses à des moments précis de manière à maximiser leurs horaires et à dépasser la limite. C'est ce qu'explique Joseph qui, sans pratiquer lui-même ces astuces, évoque le fait que cette réalité existe pour d'autres :

« L'application, on peut en faire 12h de temps après quoi, ça va se mettre automatiquement *offline*. J'ai compris comment certains gars travaillent. Il commence de 6h à 10h, 4h de temps. Il rentre chez lui. Il refait par exemple 14h-16h, ça lui fait 6h jusqu'ici et comme il sait que l'application va lui laisser encore 6h pour travailler, il dort de 15h jusqu'à 21h et il ressort de 21h jusqu'à 9h du matin. Le gars, il joue avec le système, mais il n'a pas de vie. Y'a des gars qui ont l'habitude de faire 15 à 18h de travail par jour. Ils jouent avec ça. » Joseph, chauffeur UberX

Ce phénomène des horaires à rallonge soulève évidemment des enjeux importants en termes de santé au travail, particulièrement pour les plus précaires et vulnérables qui ne peuvent compter que sur Uber pour subvenir à leurs besoins et qui multiplient les heures de travail au détriment de leur santé. Par ailleurs, l'absence de congés payés renforce le phénomène de contournement de la limite d'heures puisque les chauffeurs dépendants financièrement à la plateforme ne peuvent prendre de congé autrement qu'en multipliant les heures avant ou après pour compenser le manque à gagner. Si l'exemple évoqué par Joseph peut paraître exagéré, cette pratique semble partagée par de nombreux chauffeurs, dans des mesures moindres, généralement proportionnelles à leur degré de dépendance financière à la plateforme :

« Le gars qui va partir en vacances la semaine prochaine, il se dit : « Comme mes vacances ne seront pas payées, ben je vais travailler pour la semaine prochaine pendant laquelle je serai en vacances » donc, il va s'organiser pour faire 90h, 100h dans sa semaine de travail et la semaine prochaine, il peut partir. » Joseph, chauffeur UberX

D'autre part, le phénomène d'allongement des heures de travail a été renforcé par la pandémie. En faisant baisser la demande de courses avec UberX, la pandémie a eu comme effet d'allonger les horaires de travail des chauffeurs, obligés d'effectuer un nombre d'heures plus important pour atteindre les mêmes revenus.

Finalement, si l'activité est prisée par les étudiants qui voient dans sa flexibilité un avantage pour concilier travail et études, l'absence de limite d'heures de travail peut se retourner en un obstacle à la réussite

académique. Comme l'exprime Majid, la fatigue associée au grand nombre d'heures de travail finit par nuire à ses résultats académiques :

« Les conséquences négatives, c'est que je suis pas vraiment excellent dans mes études. Je vous dis la vérité. Pour avoir A+ dans tous les cours, c'est devenu vraiment difficile. C'est la fatigue. On est tout le temps fatigué, tout le temps le travail, le travail, le travail. Avec Uber, y'a pas vraiment une limite maximale des heures de travail donc, on essaie de travailler au maximum et à la fin on sera fatigué. » Majid, chauffeur UberX

Le modèle de Siegrist (1996), basé sur le rapport efforts-récompenses, offre une perspective intéressante pour comprendre que bien que l'organisation du travail d'Uber propose des récompenses assez minimes, principalement articulées autour de la dynamique ludique, la perception des efforts fournis par les travailleurs varient de manière significative en fonction de leur dépendance financière vis-à-vis de la plateforme. Cette variation module à son tour le niveau de déséquilibre ressenti par les travailleurs. Ainsi, tandis que certains chauffeurs, exerçant l'activité à temps très partiel en parallèle d'un autre emploi, peuvent estimer les récompenses obtenues proportionnelles à leurs efforts, d'autres travailleurs peuvent se sentir obligés de surinvestir leur activité, travaillant de très longues heures ou acceptant certains risques dans le choix des courses pour augmenter leurs gains. Compte tenu de ces éléments, un déséquilibre entre les efforts fournis et les récompenses reçues peut survenir, susceptible d'engendrer du stress, de l'épuisement, ainsi que des problèmes de santé cardiovasculaires (Siegrist, 1996 ; 2004).

Après avoir présenté en quoi la régulation des horaires façonne l'expérience des travailleurs Uber, il importe de souligner que ces aspects temporels ne peuvent être dissociés du phénomène de *gamification* du travail par Uber. En effet, les stratégies de gestion du temps et d'investissement des travailleurs Uber s'entrecroisent et s'imbriquent avec la présence d'une série de *nudges* basés sur une logique du jeu. Comme nous le verrons dans la section suivante, ce phénomène de *gamification* peut aussi engendrer des phénomènes de dépendance, renforçant l'impératif de performance et d'efficacité.

5.2 La *gamification* du travail par Uber : des phénomènes de dépendance qui touchent tous les profils

Le statut indépendant des chauffeurs Uber permet à l'entreprise de réduire ses coûts, mais présente également un défi dans la mesure où Uber ne peut pas imposer à ses chauffeurs où et quand ils doivent travailler. Cette absence de contrôle est un enjeu majeur pour un service dont l'objectif est de transporter des passagers où et quand ils le souhaitent (Rosenblat & Stark, 2016).

Pour contourner ce problème, Uber s'appuie sur des incitatifs psychologiques afin d'influencer l'endroit, la durée et le moment où les chauffeurs se connectent à l'application. Le but est de maintenir un équilibre optimal entre la demande des utilisateurs et la disponibilité des chauffeurs, tout en minimisant les coûts pour les clients et l'entreprise elle-même (Chen *et al.*, 2019).

Vasudevan et Chan (2022) assimilent les techniques employées par Uber à celles des machines à sous, qui s'appuient sur des structures de récompenses variables et un environnement multisensoriel pour plonger les joueurs dans un état de dépendance, duquel il est difficile de se libérer. Ces mécanismes se rapprochent aussi de ceux des médias sociaux et des jeux vidéo visant à provoquer des comportements addictifs (Alter, 2017 ; Kim et Werbach, 2016 ; Schüll, 2014 ; Vasudevan, 2020). Pour Uber, il s'agit, par exemple, de « jeux dans le jeu » tels que des incitations à accepter une suite de « défis » consécutifs (réaliser un nombre spécifique de courses dans un temps imparti) ou à maintenir une note et un taux d'acceptation élevés afin de recevoir des bonus et débloquent des récompenses. Par exemple, Uber exploite la tendance des chauffeurs à se fixer des objectifs de revenus, en les alertant lorsqu'ils sont sur le point d'atteindre leur cible quand ils envisagent de se déconnecter. Ou encore, pour encourager les chauffeurs à reprendre leur activité après le premier confinement lié à la pandémie en 2020, Uber a proposé des primes monétaires aux chauffeurs effectuant un certain nombre de courses par semaine ainsi qu'à ceux qui parrainaient un nouveau chauffeur. Conçus comme des « *nudges* » (Thaler et Sunstein, 2009), ces bonus présentés sous forme ludique ne sont jamais perçus comme des contraintes mais visent à inciter les chauffeurs à se donner des objectifs toujours plus ambitieux (Rosenblat et Stark, 2016).

À cet égard, Tarik, ex-chauffeur UberX évoque l'efficacité des « *nudges* » développés par Uber :

« L'application des chauffeurs, elle est faite pour te droguer. Honnêtement, je choisis vraiment mes mots. [...] T'es tout le temps en train de penser à ça parce qu'il y a une forme de dopamine à recevoir une course à 3 fois le prix. [...] Imagine des gens qui deviennent drogués avec des jeux vidéos parce qu'ils ont buté quelqu'un sur Call of Duty. Ben imagine toi sur Uber tout le temps exposé à cette notification là, avec un bruit tellement bien choisi. Honnêtement, je suis en train de t'en parler et j'ai encore le bruit en tête... je te jure. Avec l'écran qui devient tout noir, avec la note du passager. C'est quelque chose qui a été *designé* d'une manière qui est faite pour te marquer. Ces gens-là, ils savent comment le cerveau humain fonctionne et ils ont fait une application qui les rend accrocs. Honnêtement, je suis pas le seul. Je connaissais des gens qui faisaient la même chose que moi. Tu te réveilles à 5h du matin, t'étais supposé juste aller faire pipi, oups t'es dans ton auto en train de conduire des gens ». Tarik, ex-chauffeur UberX

Les propos de Tarik illustrent bien le fonctionnement de ces méthodes basées sur la compréhension de biais cognitifs et comportementaux qui visent à "pousser" doucement les individus vers des choix spécifiques, souvent sans qu'ils en soient pleinement conscients. Le son de la notification de l'application, par exemple, est choisi pour susciter une réaction spécifique et créer une habitude. La mention d'une course à trois fois le prix normal stimule le système de récompense du cerveau, libérant de la dopamine, un neurotransmetteur associé au plaisir et à la récompense. Cette technique est similaire à celle utilisée dans les jeux vidéo, où accomplir certaines tâches ou atteindre certains objectifs déclenche une réaction positive. L'extrait souligne également l'effet de dépendance que ces techniques peuvent créer, Tarik se rappelant qu'il pensait constamment à l'application, même lorsqu'il se réveillait en pleine nuit.

Au-delà des incitations occasionnelles, Uber instaure des mesures structurelles visant à engager davantage les conducteurs, parmi lesquelles figure le « *binge driving* » – un concept introduit par Scheiber (2017), transposition de celui de « *binge watching* » élaboré par Pittman et Sheehan (2015). Il s'agit du principe algorithmique du « *forward dispatch* », qui consiste à recevoir une nouvelle course avant même que la précédente ne soit achevée, à l'image des plateformes de streaming comme Netflix, qui lancent automatiquement le programme suivant, un mécanisme qui requiert plus d'efforts pour arrêter que pour continuer (Pittman et Sheehan, 2015). Cette stratégie, qui vise à réduire au maximum les temps d'attente, incite les conducteurs à prolonger leur activité.

De son côté, la compagnie souligne l'absence de coercition, comme l'exprime Michael Amadeo, porte-parole d'Uber : « Nous montrons aux chauffeurs les zones de forte demande où nous les incitons à conduire mais n'importe quel chauffeur peut arrêter de travailler en appuyant sur un bouton – la décision de conduire ou non leur appartient à 100%. » (Scheiber, 2017) [notre traduction]. Bien que cette affirmation soit incontestablement vraie, cette technique peut néanmoins avoir tendance à prendre le pas sur l'auto-contrôle des chauffeurs.

En outre, bien qu'il soit désormais possible pour les conducteurs de mettre en pause la fonction de « file d'attente automatique » ou « *forward dispatch* » grâce à une nouvelle fonctionnalité mise en place par Uber, cette fonctionnalité se réactive dès qu'ils se reconnectent. Pour la désactiver de manière permanente, ils seraient contraints de la mettre en pause chaque fois qu'ils acceptent un nouveau client.

Une autre modalité de conditionnement mise en œuvre par la plateforme est la *gamification* via les échelons Uber Pro. Considérant qu'une approche plus explicite telle qu'un guide rigoureux de directives

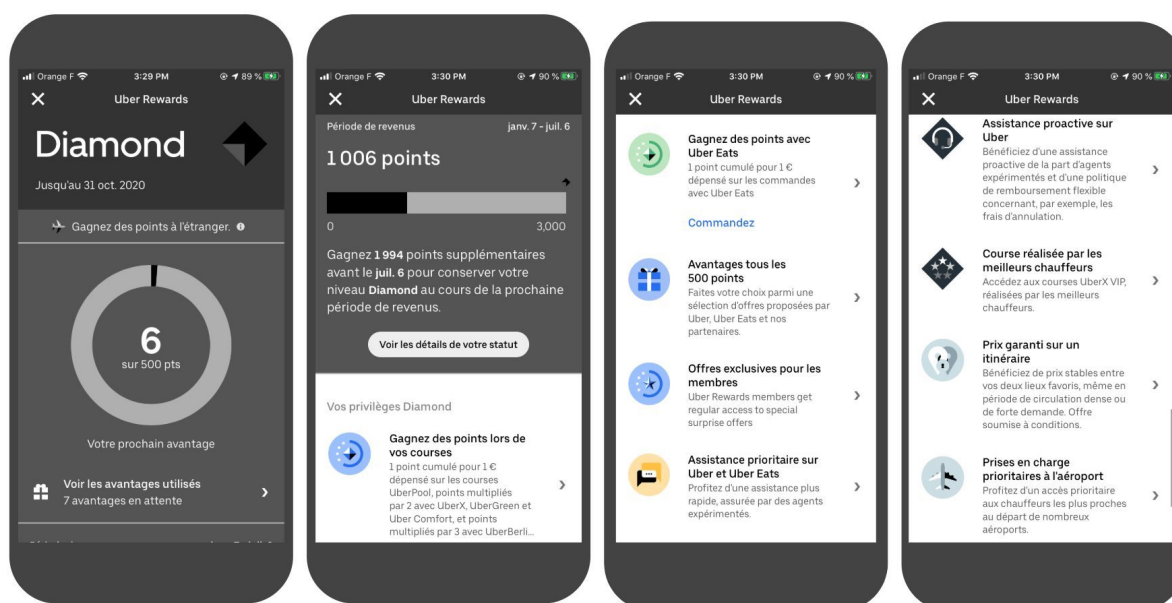
pourrait être perçue comme une supervision directe des chauffeurs – associée à une relation d'emploi – Uber opte pour la formulation indirecte de ses attentes. À titre d'illustration, voici un extrait d'un message diffusé sur le site web d'Uber expliquant aux chauffeurs comment la qualité de leur service et, par extension, leur évaluation, leur permettent d'accéder à des récompenses via le système Uber Pro.

Figure 5.2 : Capture d'écran évoquant le système Uber Pro (site web Uber)



Mis en place par Uber comme un programme de fidélisation des chauffeurs, Uber Pro est un système de récompenses à quatre niveaux : bleu, or, platine et diamant. Par défaut, tous les chauffeurs commencent au statut bleu. Pour bénéficier des avantages des statuts or, platine et diamant, ils doivent satisfaire à des critères liés à leur évaluation, leur taux d'annulation, leur taux d'acceptation et le nombre de courses réalisées via l'application. Le passage à un statut supérieur est également conditionné par l'obtention d'un nombre suffisant de points, accumulés sur une période fixe de trois mois, ces points étant remis à zéro à la fin de chaque période. Ces points s'accumulent au fur et à mesure des courses effectuées, qui attribuent aux chauffeurs de un à trois points par course selon des périodes prédéterminées par Uber. En fonction de leur statut, les chauffeurs peuvent bénéficier d'avantages tels que des réductions sur l'entretien de leur véhicule, une priorité dans les aéroports ou encore un support Uber premium, qui donne la priorité à leurs messages et appels auprès du service technique (voir figure 5.3 ci-dessous).

Figure 5.3 : Captures d'écran illustrant les privilèges associés au niveau Uber Pro Diamant (site web Siècle digital)

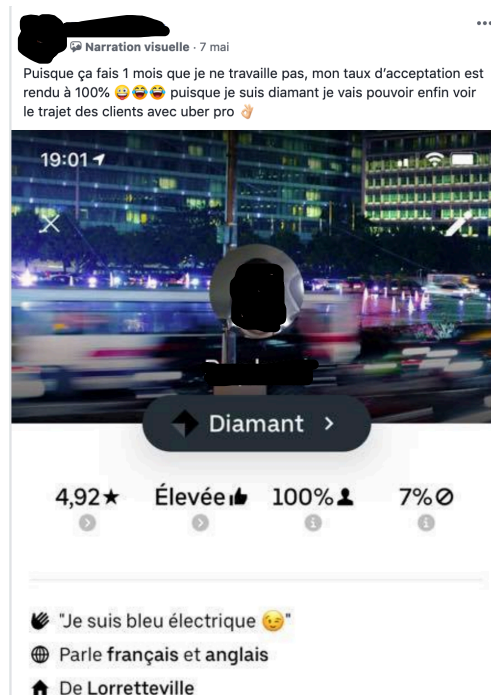


Les statuts platine et diamant offrent également la possibilité de connaître la durée prévue de la course du client au moment de sa distribution par l'algorithme, cette information n'étant accessible aux statuts inférieurs qu'une fois le client pris en charge dans le véhicule. Comme nous le précisons dans la section suivante, cette information représente une différence significative pour les chauffeurs dans leur façon de sélectionner leurs courses : en anticipant la distance à parcourir avec le client, ils sont en mesure d'évaluer les revenus associés à la course et peuvent ainsi mieux jauger de sa rentabilité, en tenant compte du trajet à vide qu'ils doivent effectuer pour récupérer le client. Par conséquent, certains chauffeurs qui manifestent globalement peu d'intérêt pour les niveaux Uber Pro et les autres avantages associés se montrent néanmoins soucieux de maintenir des scores élevés leur permettant de conserver le niveau platine et l'accès à cette précieuse information.

Sur le continuum des postures face à ces niveaux, d'autres chauffeurs accordent une grande importance à l'ensemble des paramètres pris en compte. Ce sont principalement les chauffeurs qui sont les plus dépendants d'Uber, qui recourent rarement à des stratégies de contournement de la plateforme et dont le capital d'éducation est modeste. En se conformant aux règles du jeu et en atteignant les niveaux supérieurs et leurs avantages associés, ces chauffeurs ont le sentiment de tirer parti d'un rendement sur investissement : leurs efforts sont récompensés. Ils éprouvent ainsi la satisfaction de participer pleinement au jeu et d'en maîtriser les règles. Le fait que ces règles soient édictées par la plateforme n'est pas remis

en question et le principe même de ces niveaux n'est pas soumis à une réflexion critique. Sur le groupe Facebook, certains chauffeurs expriment leur joie d'avoir atteint le niveau diamant en partageant une capture d'écran de l'application, comme le montre la figure ci-dessous :

Figure 5.4 : Capture d'écran d'une publication Facebook évoquant l'atteinte du niveau Uber Pro Diamant



Comme l'illustre l'extrait suivant, ces niveaux sont essentiellement perçus au prisme des avantages qu'ils offrent, tout en fonctionnant comme un moyen de contrôle comportemental indirect, en incitant les chauffeurs à se conformer à certaines attentes pour accéder à des avantages et des informations privilégiées :

« Moi j'accepte toutes les courses parce qu'en les acceptant toutes, notre cote avec Uber monte et en montant la cote, on a des bénéfices un peu plus intéressants. Exemple, moi je suis niveau or, si un client m'envoie à une place un peu lointaine, j'ai le droit de choisir une destination de plus. Alors j'ai cet avantage. Je sauve par exemple 40% sur des logiciels d'impôts, je sauve 15% quand je vais faire un changement d'huile, etc. Une fois que je suis rendu à un niveau platine, Uber va me montrer la destination aussi. » Vittorio, chauffeur UberX

Cet extrait démontre en effet l'influence des niveaux Uber Pro sur les comportements des chauffeurs à plusieurs égards. Premièrement, il montre comment ce système motive les chauffeurs à accepter toutes les courses, indépendamment de la distance ou de la destination. En effet, Vittorio indique qu'en acceptant toutes les courses, sa cote avec Uber augmente, ce qui lui permet d'accéder à des avantages plus intéressants. Deuxièmement, il illustre la manière dont le système de niveaux Uber Pro incite les chauffeurs à adopter un comportement spécifique pour accéder à des avantages particuliers. Dans le cas de Vittorio, il cherche à atteindre le niveau Or pour obtenir des avantages supplémentaires, comme choisir une destination supplémentaire si un client l'envoie à un endroit éloigné. Finalement, le passage au niveau Platine offrant la possibilité de voir la destination du client avant d'accepter la course, agit comme une motivation supplémentaire pour maintenir une cote élevée et accepter un maximum de courses.

L'atteinte des niveaux supérieurs renforce, chez ces chauffeurs, la quête des avantages associés, mais également un désir de reconnaissance de leur engagement dans l'activité. C'est particulièrement le cas pour Louis, ancien camionneur reconverti en chauffeur UberX à temps plein, pour qui l'atteinte du niveau le plus élevé est aussi une façon de se distinguer de la masse des autres chauffeurs Uber. Pour lui, être un chauffeur de niveau Diamant représente un marqueur identitaire qui participe à la construction de son estime personnelle et à son investissement subjectif dans le travail, comme le révèle son propos :

« Ils ont débarré mon statut diamant pour le prochain trimestre. Ça prend 1800 courses, je les ai passées. C'est ça qui est bon. En étant statut platine et diamant, on a l'avantage de voir combien de minutes ça va prendre pour aller chercher le client et combien de minutes lui il va nous donner. Fait que ceux qui sont en bas de ça, comme les bleus et les gold, ils n'ont pas cet avantage-là. Nous, on a cet avantage-là puis quand on va à l'aéroport porter un client, on passe avant les autres. [...] C'est pour ça que moi je suis chanceux [...] C'est un gros avantage qu'on a nous-autres, les chauffeurs diamant ou platine, de choisir le client, de le refuser, de l'accepter. [...] Moi, je fais tout pour être dans les tops, tu comprends? Puis ça marche aussi avec le nombre de *rating*, d'étoiles. Moi, j'ai un statut de 4.90, c'est très bon. » Louis, chauffeur UberX

Le fait d'avoir en permanence sous les yeux l'évolution de leur profil, incluant leur note, leurs points et la distance qui les sépare du niveau supérieur, maintient un niveau élevé de dopamine, et donc de dépendance.

À l'extrémité opposée du spectre, les chauffeurs dotés d'un capital éducatif important et ayant développé tout un arsenal de tactiques de contournement de la plateforme accordent peu ou pas d'importance au maintien des critères considérés pour l'accès aux niveaux supérieurs. Ils nourrissent une réflexion critique

face à cette pratique d'Uber qu'ils associent à de la manipulation. De plus, ils entretiennent une relation avec l'activité centrée avant tout sur l'optimisation de leurs gains ; leur analyse des niveaux Uber Pro est donc effectuée à travers le prisme des gains monétaires potentiels qu'ils représentent. À cet égard, l'éventail de tactiques qu'ils ont développées au cours de leur expérience leur paraît plus rentable financièrement que de se conformer aux attentes de Uber dans le cadre du programme Uber Pro.

« Honnêtement, j'en ai rien à foutre [des niveaux Uber Pro] [rire]. Parce que déjà, je ne vois pas ce que ça me donne comme avantage, sinon que faire de la publicité pour Uber avec un bon profil, mais au final l'argent ne vient pas, c'est juste un profil. Deuxièmement, comparé à ce que je peux avoir si je choisis d'être stratégique et ce que j'ai si je ne le suis pas, c'est pas intéressant donc je préfère briser le taux d'acceptation, franchement. » Jean-Rony, chauffeur UberX

« C'est de la *bullshit* [les niveaux Uber Pro]. [rire] Ça me fait très rire cette histoire de bleu, or, diamant, platine, y'a tout un code couleur, mais dans les faits, ça change rien du tout. C'est juste pour des gens qui ont besoin de se valoriser par quelque chose. C'est une tentative de fidélisation de leurs chauffeurs, mais dans les faits ça change rien du tout. J'ai pas plus de courses parce que j'ai le meilleur statut, j'ai pas un privilège particulier parce que j'ai le meilleur statut, c'est de la foutaise. Je le sais parce que j'ai touché à tous les statuts et dans les faits, je me suis rendu compte que ça change rien du tout, mais alors rien du tout. » Majid, chauffeur UberX

De son côté, Bernard, chauffeur UberX à loisir, considère cette pratique de Uber comme un paradoxe. Il dénonce la professionnalisation qu'elle induit, allant à l'encontre des principes du discours d'Uber, qui consiste à rentabiliser des ressources déjà existantes (son véhicule) dans une optique de passe-temps ou de temps très partiel.

« Je m'en occupe pas [des niveaux Uber Pro], je regarde pas ça parce que je ne suis pas du tout compatible avec cette patente-là. Ça correspond à rien de ce que je fais, j'ai rien à quêter moi, j'ai pas besoin d'un statut parce que je veux être libre, j'ai pas envie d'avoir à accumuler des points puis avoir un statut Or ou Platine pour gagner je sais pas quel droit de plus. [...] Uber, je trouve qu'ils s'emmêlent les pinceaux dans une stratégie qui est à l'envers de ce qui serait supposé être. Ils donnent un discours qui est à double sens, qui est pas logique. Ils font comme s'ils voulaient se transformer en entreprise de job. Quand tu deviens Uber Pro, t'es un professionnel du covoiturage. » Bernard, chauffeur UberX

Il est à noter que si les chauffeurs tels que Bernard, Jean-Rony ou Majid expriment globalement un désintérêt pour le système Uber Pro, il n'en demeure pas moins que leurs pratiques de travail révèlent des formes de dépendance à l'activité, motivées par d'autres éléments. Pour Majid et Jean-Rony, il s'agit essentiellement des courses majorées dans le but d'optimiser leurs revenus. Pour Bernard, l'attrait de

courses majorées pendant les tempêtes de neige, conjugué au sentiment de « sauver des gens », constitue un puissant moteur à sortir travailler, même s'il ne l'avait pas prévu initialement, et même s'il est fatigué :

« J'ai beaucoup d'expérience de conduite hivernale et j'adore les tempêtes de neige. [...] C'est grisant, on rend service! [...] Quand on est sur la route, les gens nous voient arriver, on est leur sauveur [...] Des fois, y'a des tempêtes qui arrivent, je suis occupé au travail, fait que je suis fatigué puis là, je vois ça venir, j'ai dont ben le goût! Je le fais, mais j'aurais pas dû. Mais là, la ligne est plate parce que pour moi, c'est un jeu, mais c'est aussi une mission qu'on s'auto-donne. Y'a personne qui nous a donné ce mandat-là, mais on pense qu'on a cette mission-là à réaliser parce qu'on sait qu'il y a des gens qui vont être mal pris dans la neige puis on dirait que c'est bizarre la psychologie en arrière de ça, mais on se sent investi de : « Regarde, il faut que j'aille sur la route, y'a quelqu'un qui m'attend ». Puis ça, si t'es pas en forme pour le faire, il faut mettre un holà là-dessus puis moi, je me laisse prendre à ce jeu-là. Fait que c'est pas juste le jeu du gain puis d'optimiser ses soirées. » Bertrand, chauffeur UberX

Tel que mis en exergue par Kim et Werbach (2016 : 164), la *gamification* du travail devient prédatrice lorsqu'elle est conçue pour engendrer un « comportement obsessionnel » chez les travailleurs, tout en restreignant leur « auto-réflexion rationnelle ». Ce phénomène est notamment exprimé par Oualid, qui, n'ayant d'autre source de revenus que son activité en tant que chauffeur UberX, relate sa sensation d'être pris dans un jeu sans fin et épuisant psychologiquement, en raison de la durée prolongée de l'activité :

« Des fois, j'ai la sensation qu'Uber, c'est comme de jouer au poker. Plus tu y passes de temps, plus tu vas continuer à le faire, c'est une sorte de jeu qui ne finit pas. Et même quand tu ne veux pas travailler, tu te dis: « Ok, je vais rester à la maison? Qu'est-ce que je vais faire? » donc finalement, tu y vas. Moi c'est seulement quand je me sens vraiment mal, que je ressens trop de fatigue, que là je fais un peu la grasse matinée avant d'aller travailler l'après-midi. » Oualid, chauffeur UberX

Grâce à la surveillance constante de l'activité des chauffeurs, Uber est capable de prévoir leur « seuil de tolérance » (Schüll, 2014), moment auquel ils peuvent recevoir des notifications leur indiquant qu'ils ne sont plus très loin d'obtenir une récompense ou des courses majorées, comme l'a remarqué Kader, ancien chauffeur UberX en complément d'un emploi :

« Vous savez, c'est de l'esclavage indirect, tout simplement. Tu sais, quand ils sentent que tu vas rentrer chez toi, ils commencent à te donner des courses avec du boost pour ne pas rentrer chez toi. C'est fou, c'est un algorithme. Celui qui l'a fait, c'est un génie, je vous assure. » Kader, ex-chauffeur UberX

Ces résultats mettent en lumière le fait que le design de l'application pousse tous les travailleurs Uber à éprouver, à différents degrés, un sentiment de dépendance à la plateforme qui favorise leur

hyperconnexion. À ce titre, le modèle efforts-récompenses de Siegrist apparaît utile pour comprendre la manière dont les chauffeurs et livreurs perçoivent et réagissent à l'effort qu'ils investissent et aux récompenses qu'ils reçoivent. En effet, Uber offre des « bonus » ou des récompenses dans le cadre de son système de *gamification*. Cependant, ces récompenses peuvent sembler dérisoires par rapport à l'effort que les chauffeurs doivent fournir pour les obtenir. Ils doivent souvent travailler de longues heures, parfois dans des conditions difficiles, et peuvent être soumis à un stress élevé. Toutefois, ces récompenses prennent un sens différent lorsqu'elles sont considérées dans le cadre de la *gamification*. Dans ce contexte, elles deviennent des signes de progression et de réussite. Les chauffeurs peuvent être motivés pour atteindre ces objectifs, non pas tant pour la récompense intrinsèque qu'ils obtiennent, mais pour le sentiment de réalisation et de compétence qu'ils ressentent en atteignant un objectif ou en accédant au niveau supérieur.

Ce faisant, la *gamification* du travail opérée par Uber pose des enjeux importants en matière de santé au travail. D'une part, l'hyperconnexion encouragée par le design de l'application et la structure de récompenses peut conduire à un épuisement physique et mental. Le témoignage de Oualid illustre bien le problème relié à la pression de travailler plus longtemps, même lorsque la fatigue se fait sentir. D'autre part, la manière dont Uber utilise les notifications pour encourager les chauffeurs à continuer de travailler peut augmenter leur exposition à des risques de santé et de sécurité. Par exemple, le travail prolongé peut entraîner de la fatigue, augmentant le risque d'accidents de la route. Il peut également contribuer à des problèmes de santé à long terme, comme des troubles du sommeil et des maladies chroniques liées au stress et à l'épuisement. Finalement, comme le soulignent Kim et Werbach (2016), la *gamification* du travail chez Uber pose des enjeux de santé au travail en ce sens qu'elle altère la capacité de réflexion rationnelle et autonome des travailleurs. L'engagement constant dans le « jeu » peut entraver la capacité des travailleurs à prendre des décisions éclairées sur leur santé et leur bien-être.

5.3 Le périlleux choix des courses dans une offre conditionnée par l'opacité du fonctionnement algorithmique

Dans cette section, nous explorons les défis que pose la navigation dans l'environnement numérique complexe d'Uber. Dans un premier temps, nous exposons les contraintes et les incertitudes engendrées par la mécanique obscure et en constante évolution des algorithmes de la plateforme. Dans un deuxième temps, nous examinons les stratégies et les dilemmes auxquels sont confrontés les chauffeurs et livreurs

lorsqu'ils décident d'accepter ou de refuser une course, illustrant comment l'opacité algorithmique façonne leurs décisions et complexifie leur activité quotidienne.

5.3.1 Des règles algorithmiques opaques et changeantes : travailler dans le flou

Comme l'ont étudié Lee et ses collègues (2015), de même que Rosenblat et Stark (2016), le travail sur la plateforme Uber est marqué par les effets de trois principaux algorithmes, que sont (1) l'algorithme d'affectation des courses à l'aveugle ; (2) l'algorithme de majoration dans les zones géographiques à forte demande ; et (3) l'algorithme de notation.

Uber ne divulguant pas les règles de ses algorithmes, les chauffeurs ne savent pas sur quels critères se base le système pour leur distribuer les courses. Cette situation n'est toutefois pas propre à Uber, rares étant les entreprises motivées à divulguer les règles de leurs algorithmes au public. Cette opacité implique un flou important pour les chauffeurs et livreurs qui ne savent pas pourquoi ni comment l'algorithme leur propose telle ou telle course, et qui doivent, de plus, composer avec d'autres contraintes de la gestion algorithmique d'Uber que sont les taux d'acceptation et d'annulation qu'ils doivent maintenir à des niveaux acceptables.

Comme le souligne Gillespie à propos des algorithmes régissant les plateformes de médias sociaux : « They are curating a list whose legitimacy is built on the promise that it has not been curated, that it is the product of aggregate use activity itself. » Dans le cas d'Uber, l'imaginaire collectif est structuré autour d'un algorithme entraîné à s'adapter en temps réel à l'activité des chauffeurs et des clients, afin de fournir des courses aux clients dans les meilleurs délais. Uber met ainsi de l'avant la neutralité de l'algorithme, qui ne ferait que mettre en relation des chauffeurs et des clients selon le seul critère de la proximité. Cette perception de l'algorithme qui fonctionne « tout seul », se nourrissant seulement de l'activité sur le terrain est néanmoins remise en question par les chauffeurs. Leur expérience sur le terrain les pousse à croire que la plateforme prend en compte d'autres critères que la proximité, sans nécessairement comprendre de quelle manière ces critères interagissent entre eux dans le processus de distribution des courses.

« Le chauffeur, il n'a aucune idée sur quelle base la course lui a été attribuée à lui. Il y a cette opacité-là, tu sais pas pourquoi c'est toi. Est-ce que c'est juste moi le plus proche ? Des fois, tu reçois une course, tu voyais des gens encore plus proches que toi, mais pourquoi moi ? Uber va jamais te dire directement ni indirectement comment t'as été choisi. Donc, ça ouvre les pronostics. Chacun a sa propre théorie. » Tarik, ex-chauffeur UberX

« C'est vraiment random, on peut pas trop identifier des choses. Parfois, on est cinq chauffeurs en pause, et seulement un de nous va pogné une course, et les quatre autres sont en ligne et on se demande comment il a fait [rires]. On se demande pourquoi il l'a pogné, est-ce que son cellulaire est plus fort pour capter le signal? [rires] [...] Parfois je me pose des questions. » Icham, chauffeur UberX

Les questionnements de Tarik et d'Icham entourant l'attribution des courses (« Pourquoi moi ? » ; « Est-ce que son cellulaire est plus fort pour capter le signal ? ») illustrent les tentatives d'interprétation et de compréhension du fonctionnement des algorithmes d'Uber. Même si le mécanisme exact demeure opaque, ces spéculations nourrissent l'« imaginaire algorithmique » (Bucher, 2017) propre à Uber.

Ces extraits sont également à rapprocher des concepts de "potins algorithmiques" (Bishop, 2019) et de « récits sur les algorithmes » (Shellewald, 2022), qui se manifestent ici par les théories et suppositions que chaque chauffeur développe pour expliquer le fonctionnement de l'algorithme d'Uber. Lorsque Tarik indique que « chacun a sa propre théorie », cela suggère que les chauffeurs partagent et discutent de leurs idées respectives, créant une sorte de folklore algorithmique. Ces potins algorithmiques contribuent à la formation d'une compréhension collective de l'algorithme, même si celle-ci n'est pas précise ni entièrement exacte.

En somme, ces chauffeurs sont engagés dans un effort de négociation constante avec l'algorithme, essayant de comprendre sa logique pour mieux optimiser leur activité. Cette dynamique révèle une facette importante du travail pour Uber, où la compréhension du fonctionnement des algorithmes peut être aussi cruciale que la maîtrise des autres compétences, que sont la conduite ou le service à la clientèle.

Du côté de l'activité pour Uber Eats, les livreurs expérimentent le même flou dans la distribution algorithmique des commandes. Ceux qui travaillent simultanément avec plusieurs plateformes remarquent par ailleurs que les critères régissant les algorithmes semblent fonctionner différemment selon les plateformes, notamment celui de la proximité géographique avec le restaurant. C'est le cas de Clément qui travaille avec Uber Eats, Skip the Dishes et Doordash :

« Si je me stationne en avant du restaurant, que je commande une livraison puis que je l'envoie chez nous, je la reçois, mais juste avec Doordash. Avec Uber et Skip, ça fonctionne pas aussi précisément. Avec Doordash, c'est arrivé une fois en tout et pour tout sur plusieurs dizaines d'essais, qu'ils me l'envoient pas à moi. Ils l'ont envoyée à un gars qui était déjà dans le parking aussi. Y'a le critère de distance, mais il doit y avoir un critère de ça fait combien de

temps que t'as reçu une livraison puis ce genre de choses-là puis lui, il devait être en avant de moi sur la liste. » Clément, livreur Uber Eats

Ce flou induit une tâche permanente de décryptage des règles par ailleurs souvent changeantes de la gestion algorithmique. L'impossibilité de se fier à des informations stables et claires empêche les livreurs de développer des savoir-faire sur lesquels bâtir une maîtrise de l'activité. En les condamnant à rester en mode réactif, dans l'instant, sans possibilité de construire des apprentissages, l'opacité et la volatilité des règles algorithmiques de Uber limitent fortement le pouvoir d'agir des chauffeurs et livreurs. Faisant référence à la capacité des travailleurs à modifier leur environnement de travail, notamment par la réélaboration des règles de prescription, le développement d'un pouvoir d'agir demanderait une certaine stabilité et prévisibilité des conditions de travail afin que les travailleurs puissent gagner en maîtrise et autonomie dans l'exercice de leur activité (Clot, 2017).

« Ça évolue tout le temps parce qu'ils font des changements réguliers puis on doit s'adapter tout le temps. On peut pas avoir une routine et fonctionner d'une façon. Vraiment, y'a beaucoup, beaucoup de changements qui se font. » Diane, livreuse Uber Eats

En outre, le fonctionnement est d'autant plus difficile à cerner que les travailleurs Uber font face à des incohérences et ne sont pas certains de pouvoir se fier à la machine. Certains remettent en question la validité des zones majorées sur la base de leur expérience, remarquant que la présence de « zones rouges » sur la carte ne concorde pas forcément avec une demande accrue des utilisateurs.

« Dans [certains arrondissements], même s'il y a de la majoration, c'est pas certain qu'il y aura beaucoup de demandes. Tu peux rester 10, 15, 20 minutes dans une majoration et ça ne sonne pas du tout. J'ai jamais compris pourquoi d'ailleurs parce qu'en principe, l'algorithme met la majoration quand il y a beaucoup de demandes donc, comment ça se fait qu'il y a une majoration et pas de demandes ? C'est bizarre. » Jean-Rony, chauffeur UberX

Majid, qui a lui aussi expérimenté le phénomène, suggère qu'il pourrait s'agir d'une stratégie d'Uber pour inciter les chauffeurs à travailler. En simulant une forte demande, les chauffeurs appâtés par les gains seraient plus enclins à sortir conduire.

« Leur algorithme ce qu'il te dit, c'est que s'il y a beaucoup plus de demande que d'offre, la majoration augmente. Mais je pense que c'est pas vraiment le cas. Pourquoi ? Parce que des fois, y'a beaucoup de majoration et y'a aucune demande donc, c'est pas logique. [...] On n'est pas sûr à 100%, mais je pense qu'ils font exprès de faire de la majoration pour faire sortir les chauffeurs parce que dès que tu sors, tu te dis « Moi je vais faire une ou deux courses minimum » donc des fois, y'a des majorations qui n'existent pas pour nous faire sortir. Genre

hier, toute la journée y'a eu que de la majoration, mais on n'a eu aucune course, toute la journée, mais aucune course. Moi je suis sorti pendant une heure, rien, zéro appel. » Majid, chauffeur UberX

Dans leur étude sur les chauffeurs Uber, Rosenblat et Stark (2016) avaient déjà souligné en quoi l'opacité du fonctionnement algorithmique de la plateforme était à l'origine d'une importante asymétrie de pouvoir dans la relation des chauffeurs avec Uber. Alors que ces derniers n'ont aucune idée des critères à partir desquels ils reçoivent leurs tâches, la plateforme a une vision presque divine de la ville tout entière, activant et désactivant des zones rouges sur la carte afin d'inciter les chauffeurs à se déplacer d'un quartier à l'autre dans le but d'optimiser le service pour ses clients.

L'instabilité et l'opacité des règles algorithmiques placent les chauffeurs et livreurs dans la posture de tacticiens (Certeau, 1990) qui, dépourvus de pouvoir institutionnel, doivent constamment s'adapter à partir de suppositions, pour comprendre et tirer le meilleur parti du fonctionnement des algorithmes, comme l'ont illustré les extraits d'entretiens présentés. Nous présentons plus en détail ces différentes tactiques dans la section 5.4. Toutefois, il apparaît clairement que les chauffeurs et livreurs demeurent dans une position subordonnée par rapport au stratège Uber. Ainsi, tant que l'opacité et l'instabilité des règles algorithmiques persistent, les chauffeurs et livreurs Uber restent dans une position de tacticiens, cherchant constamment à comprendre et à s'adapter à la stratégie imposée par Uber.

5.3.2 Manœuvrer face à l'opacité algorithmique : hypothèses et choix sélectifs des courses

L'opacité du fonctionnement algorithmique fait en sorte que les chauffeurs ne peuvent travailler que sur la base d'hypothèses, qui diffèrent selon les individus, les chauffeurs et livreurs ne se rejoignant pas sur l'identification d'une technique de travail qui serait à coup sûr plus rentable qu'une autre. Certains avancent l'idée que pour rentabiliser son activité, il convient de ne pas accepter toutes les courses, mais de les sélectionner selon certains critères. Les chauffeurs qui adoptent cette posture sont généralement ceux qui détiennent un capital d'éducation plus élevé, une réflexivité critique plus approfondie et des compétences pour connaître ou apprendre les principes de base du fonctionnement algorithmique.

« Y'a des gens, ils travaillent, moi je comprends pas comment ils font, genre ils acceptent n'importe quelle course que Uber leur donne... c'est pas rentable. J'ai essayé de faire ça, genre j'ai essayé, je me disais des fois: « C'est moi qui suis con, c'est eux qui... genre c'est rentable », mais après pas du tout. Pas du tout. [...] Tu peux même doubler tes revenus. C'est ça, tu développes une connaissance. [...] » Majid, chauffeur UberX

À l'inverse, d'autres chauffeurs et livreurs affirment que le fait d'accepter toutes les commandes proposées assurerait d'en recevoir davantage. Cette posture est essentiellement celle de chauffeurs plus dépendants de la plateforme et disposant d'un capital d'éducation plus faible. Le témoignage de Philippe laisse à penser que cette technique n'est toutefois pas infallible, lui-même continuant de se questionner à propos de la meilleure attitude pour recevoir le plus de commandes.

« Plus tu acceptes de commandes, plus tu vas en avoir. Si t'en refuses trop, tu vas en avoir moins. On essaye de comprendre l'algorithme. Mais ça, ça a été du essai-erreur pendant peut-être 2 à 3 mois. Y'a des gens qui vont dire: « Non non, ça donne rien de te promener en ville, faut que tu te stationnes quelque part, t'attends les *calls* ». On l'a essayé, nous on trouve que ça marche moins, que l'idéal, c'est de se promener en ville, t'as plus de chance d'avoir des *calls*. Mais tu gaspilles du gaz. Y'en a qui disent: « Ben moi, je veux pas gaspiller de gaz donc, je vais rester stationné » puis là... C'est vraiment vague. ». Philippe, livreur Uber Eats

« D'après moi, l'algorithme est fait aussi que plus un chauffeur il accepte de courses et plus son taux d'annulation est bas, plus Uber te donne des courses ou des plus payantes je pense. [...] Y'a tellement de chauffeurs que si un gars veut pas travailler, veut faire son difficile, ben ils seront pas intéressés à le faire travailler. Puis quelqu'un qui veut travailler puis qui en refuse pas beaucoup comme moi, ou qui accepte beaucoup puis qui veut travailler, ben ils m'en donnent. » Louis, chauffeur UberX

Les réflexions de Philippe et Louis illustrent bien en quoi l'imaginaire algorithmique (Bucher, 2017) agit sur les comportements des individus, influençant leurs interactions avec l'algorithme. Philippe explique en effet comment il a dû expérimenter sur le principe de l'essai-erreur pour comprendre le fonctionnement de l'algorithme. Il se réfère ici à une conception populaire de l'algorithme : l'idée que l'acceptation de plus de commandes entraîne l'attribution de plus de commandes. Bien que cette compréhension ne soit pas nécessairement exacte, elle a une influence sur son comportement, en le poussant à accepter davantage de commandes et à se déplacer en ville plutôt que de rester stationné à un endroit, en dépit du gaspillage d'essence que cela entraîne.

De son côté, Louis exprime une idée similaire. Que sa croyance relative au fait que l'algorithme récompense les chauffeurs qui acceptent plus de courses soit correcte ou non, elle influence son comportement en l'incitant à accepter beaucoup de courses et à éviter les annulations.

Les expériences de Philippe et de Louis, parmi d'autres, montrent bien que l'imaginaire algorithmique n'est pas seulement une idée abstraite, mais qu'il a des conséquences réelles sur le comportement des chauffeurs et livreurs. Cet imaginaire se développe en réponse à la présence ressentie de l'algorithme

(Bucher, 2017) et les travailleurs Uber, pour naviguer dans ce système, élaborent des théories et adaptent leur comportement en conséquence.

En effet, sur la base de cette incertitude, les chauffeurs et livreurs développent leurs propres tactiques pour optimiser leurs revenus. De nombreux chauffeurs UberX évoquent ainsi prendre en considération la distance à parcourir pour aller chercher le client. Cette portion du trajet n'étant pas rémunérée, les courses qui impliquent une longue distance pour se rendre jusqu'au client sont moins susceptibles d'être rentables, surtout si le trajet effectué par le client est court (cette information concernant la distance à parcourir avec le client n'est divulguée par Uber qu'aux chauffeurs ayant atteint le statut Uber Pro platine. Les autres n'ont accès à cette information qu'au moment où le client embarque dans le véhicule).

« Si vous faites une course à sec, c'est-à-dire pas de majoration, le maximum de kilométrage pour que j'aille chercher quelqu'un de là où je me trouve, ça va être 2km maximum parce que cette distance-là pour aller chercher le client, Uber ne vous paye pas. » Jean-Rony, chauffeur UberX

Un autre critère largement pris en compte par les chauffeurs dans le choix des courses est le taux de majoration offert. Lorsqu'une « zone rouge » apparaît sur leur écran, ils se déplacent vers celle-ci et ont l'habitude de refuser les courses non majorées dans l'attente d'une course majorée qui leur rapportera davantage.

« Si je suis dans une zone de majoration de 2.4, je m'attends à ce que toutes les courses que l'on me propose soient minimum 2.0. Je vais rester là jusqu'à ce que je trouve la bonne course. Ça m'est déjà arrivé de refuser 10, 20 courses parce qu'elles sont à sec ou parce que la majoration est inférieure à là où je me trouve. Je ferme l'application et j'attends que ça remonte. Parce que celui qui va accepter la course à 1.5, il a probablement passé 2km avec quelqu'un pour 10, 15\$ tandis que moi, si j'attends, si je refuse les courses, j'attends le 2.4, je peux avoir 50\$ tout de suite. » Jean-Rony, chauffeur UberX

« Y'a aussi la majoration. Je vais pas te mentir, des fois je suis... la majoration mettons si je vois que je suis au centre ville puis y'a une majoration. Y'a quelqu'un qui attend que sa majoration dans son secteur baisse pour commander une course parce qu'il veut pas payer une majoration, ben je vais attendre encore 2, 3mn puis je vais avoir quelqu'un avec majoration. Fait que je décline des clients sans majoration parce que je comprends qu'ils veulent pas payer la majoration, mais moi je veux de la majoration quand je sais qu'il y a de la majoration. » Rabih, chauffeur UberX

La problématique du choix des courses représente souvent un dilemme pour les chauffeurs, leur acceptation ou refus des courses ayant une incidence sur leur taux d'acceptation des courses. En effet,

chaque chauffeur dispose d'un taux d'acceptation personnel, calculé selon sa propension à accepter immédiatement les courses distribuées par l'algorithme. L'activité de chaque chauffeur est en outre caractérisée par un taux d'annulation, qui est influencé par les annulations de courses que les chauffeurs effectuent après les avoir initialement acceptées. Pour atteindre un niveau supérieur dans le programme Uber Pro et maintenir ce statut, il est nécessaire de maintenir un taux d'acceptation élevé et un taux d'annulation faible. Par conséquent, les chauffeurs qui attachent de l'importance à l'obtention ou à la conservation de ces niveaux sont dans l'obligation d'accepter un maximum de courses. Néanmoins, certains, à l'image de Jean-Rony, mettent en œuvre des tactiques afin de contourner ces contraintes. Nous abordons plus en détail ces stratégies dans la section 5.4.

« Maximum [pour aller chercher un client], faut que ça soit 4mn, 5mn donc 2km. Si c'est plus que ça, je n'accepte pas. Donc, je laisse sonner ou je refuse. Ensuite bien entendu, ça va affecter votre taux d'annulation, votre taux d'acceptation des courses, ça va vous régresser dans un autre statut, mais y'a des moyens de compenser tout ça, stratégiquement. » Jean-Rony, chauffeur UberX à temps plein.

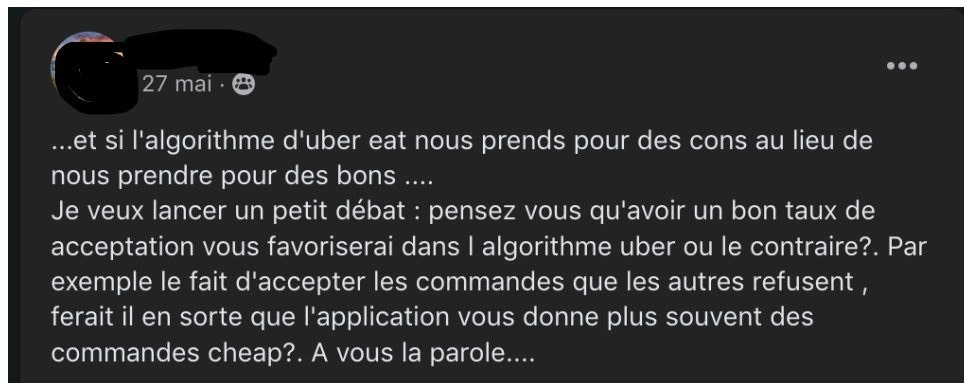
Avec Uber Eats, les tactiques reliées au choix des commandes sont quelque peu différentes, le fonctionnement n'étant pas tout à fait similaire. Par exemple, à la différence d'UberX, les pourboires constituent une proportion importante du revenu final obtenu avec Uber Eats. Certains livreurs choisissent ainsi leurs commandes en fonction du potentiel de pourboire qu'elles représentent et favorisent les commandes dont le montant est élevé, les clients ayant tendance à donner un pourboire proportionnel au prix de leur commande.

Les livreurs Uber Eats sont aussi fortement influencés par ce que la plateforme appelle l'« amplificateur ». Contrairement aux majorations avec UberX qui évoluent supposément en temps réel en fonction de la demande, l'amplificateur d'Uber Eats est annoncé par la plateforme une semaine à l'avance. Comme en témoigne Ethan, de nombreux livreurs priorisent ainsi les zones concernées par l'amplificateur, de manière à s'assurer d'un revenu minimum, même lorsque les pourboires ne sont pas forcément intéressants :

« Montréal est séparée en plusieurs zones. Par exemple, dans l'Est, la paye est moins intéressante qu'au centre-ville et au plateau. L'amplificateur peut varier de 0 à 2. [...] Donc moi, c'est une stratégie que j'adopte, [...] je sors et par la suite, je m'en vais vers les zones où l'amplificateur est plus haut donc, les zones qui sont plus payantes. [...] Le tip, tu le sais pas d'avance, tu le sais 1h après avoir complété la livraison. C'est la raison pour laquelle je vais dans les zones où l'amplificateur est haut. Comme ça, tu te dis si y'a pas de tip, au moins la commande avec l'amplificateur 2,5, elle payera plus. » Ethan, livreur Uber Eats

À cet égard, les critères déterminant la distribution des courses font l'objet de nombreuses publications sur les groupes Facebook, les chauffeurs et livreurs questionnant le fait de savoir si le répartiteur algorithmique favorise certains livreurs par rapport à d'autres sur la base de critères tels que leur ancienneté, la qualité de leur conduite, leur taux d'acceptation et d'annulation ou leurs évaluations.

Figure 5.5 : Capture d'écran d'une publication Facebook évoquant le fonctionnement algorithmique d'Uber



Les commentaires qui suivent cette publication ne mènent pas à un consensus, chacun y allant de sa propre hypothèse, mais l'un d'eux récolte plus de « j'aime » que les autres, en affirmant qu'Uber adapte les règles en fonction de ses besoins de chauffeurs :

« Quand Uber a besoin de toi, ça change rien, mais quand ça roule pas et que tu refuses des *calls*, ça se peut que ça soit vraiment long avant d'en avoir d'autres. » Commentaire d'un livreur Uber Eats à la publication ci-dessus

De manière générale, les chauffeurs n'ont pas tous le même intérêt ni les mêmes compétences pour décrypter le fonctionnement de l'algorithme. Si les discours de certains chauffeurs témoignent d'un exercice de réflexion sur la façon dont fonctionne l'algorithme, d'autres ont abdiqué ou n'ont jamais cherché à le comprendre. C'est le cas de Diane, pour qui l'algorithme se compare à une machine à sous, déterminé par le hasard :

« Les gens essaient des choses, mais je sais pas vraiment... je pense qu'on est tellement dans un flou que... Ça me fait penser aux gens qui jouent au casino, qui essaient de rationaliser la chose alors que c'est un algorithme qui travaille pour Uber [rire]. [...] Moi j'ai pas trop cherché à comprendre, j'essaie de comprendre ce qui se passe dans l'instant pour essayer de gagner ma vie aujourd'hui. » Diane, livreuse Uber Eats

À l'autre bout du spectre, d'autres chauffeurs témoignent un intérêt marqué pour la compréhension de la façon dont les algorithmes influencent la distribution des courses. Les résultats démontrent que cet intérêt et cette compréhension demandent des compétences. Certains détenaient déjà ces compétences, travaillant dans un métier du domaine de l'informatique. C'est le cas de Bernard, architecte logiciel, qui a mis à profit ses connaissances en informatique pour tenter de décrypter le fonctionnement de l'algorithme. Sans réussir à percer son secret, il propose une réflexion plus élargie en supposant que plusieurs facteurs jouent dans l'attribution des courses :

« On ne connaît pas l'algorithme, évidemment, parce que c'est complètement secret, mais moi je profite du fait que je suis architecte logiciel, que j'ai déjà fait des algorithmes et que je comprends la logique pour décrypter le fonctionnement du système et j'ai compris qu'il y a certains facteurs qui comptent beaucoup. [...] La note du chauffeur a plus d'importance que beaucoup de chauffeurs le croient [dans l'attribution des courses] et on sent que chaque chauffeur a plusieurs notes sectorisées : appels longs, appels aéroports, clientes femme. Je suis convaincu qu'il y a ce genre de paramètres qui rentrent en ligne de compte. » Bernard, chauffeur UberX

De son côté, Jean-Rony ne détenait pas de connaissances informatiques spécifiques sur les algorithmes avant de commencer Uber, mais il explique avoir passé du temps à s'informer sur le sujet, à travers des lectures. Il trouvait important d'acquérir certaines connaissances de base sur les algorithmes, qu'il a aiguisées par la suite sur le terrain en discutant avec d'autres chauffeurs. Pour lui, la démarche de compréhension du fonctionnement de l'algorithme implique des efforts individuels, que ne fournissent pas tous les chauffeurs, créant ainsi des différences importantes dans les niveaux de connaissance à cet égard.

« Personne n'est venu m'expliquer ça. Mais moi la première chose que j'ai faite, c'est que j'ai essayé de lire sur Uber, les critiques sur Internet, les journalistes ou bien d'autres articles qui parlent de la plateforme. J'ai même été voir la conception d'un algorithme, comment ça fonctionne, qu'est-ce qu'il peut faire, qu'est-ce qu'il ne peut pas faire. J'ai poussé vers la compréhension avant même de commencer avec Uber parce que j'ai voulu comprendre dans quoi je m'embarquais. Ensuite, avec le temps, j'ai vu, je me suis un peu habitué puis avec les discussions avec d'autres chauffeurs, on compare nos résultats, on compare les propositions de courses, on compare les heures, etc. Puis c'est plus ou moins évident. Ça devient facile de comprendre un peu l'idée derrière l'algorithme. » Jean-Rony, chauffeur UberX

« Mais comme je vous dis, cette analyse-là, il faut quand même être éclairé pour comprendre un peu le fonctionnement de l'algorithme et balancer les taux d'annulation, taux d'acceptation, ce que j'accepte, ce que je refuse. Malheureusement ce que je vous dis là, c'est pas tous les chauffeurs qui le savent. » Jean-Rony, chauffeur UberX

Peu importe le niveau de connaissances et de compétences des chauffeurs à l'égard du fonctionnement de l'algorithme, le fait que la plupart d'entre eux évoquent les majorations et les promotions de Uber comme le principal déterminant de leur choix de courses et commandes montre à quel point la stratégie de Uber atteint ses objectifs. À l'image de la régulation de leurs horaires qui révèle un écart entre leur discours axé sur une liberté dans les façons de se connecter et les horaires adaptés aux périodes plus achalandées, le choix des courses montre comment les incitatifs mis en place par Uber parviennent à influencer les travailleurs.

Finalement, cette incertitude entourant le fonctionnement de la distribution algorithmique des courses joue en faveur de Uber ; les chauffeurs les plus dépendants à la plateforme ne prennent pas la chance de commettre des gestes qui pourraient les défavoriser dans l'attribution de leurs futures courses. Ils ont tendance à agir selon ce qu'ils pensent qu'Uber attend d'eux, espérant que leur « bonne attitude » sera récompensée, comme l'exprime Louis, chauffeur UberX à temps plein :

« L'algorithme est fait que plus un chauffeur accepte des courses, plus Uber t'en donne ou te donne des plus payantes. Je suis pas sûr, mais je crois que c'est comme ça que l'algorithme marche. Parce que si tu commences à refuser trop de commandes et que tu fais ton difficile, ils vont voir que... l'algorithme va voir que: « Oh, il est pas intéressé à travailler ou il fait son difficile, on va plutôt en donner à quelqu'un qui veut travailler et qui en refuse pas ». Louis, chauffeur UberX à temps plein

Suivant la même logique que les tactiques déployées dans la régulation des horaires, le choix des courses montre également en quoi ces tactiques se déploient toujours sur le terrain de Uber, les chauffeurs n'ayant jamais la possibilité de prendre l'avantage (Certeau, 1990).

En étant condamné à être toujours en mode réactif, en miroir face à la stratégie de Uber, les chauffeurs ne disposent d'aucun contrôle sur les paramètres de leur environnement de travail. Le flou entourant le fonctionnement de l'algorithme empêche les chauffeurs de mettre en œuvre des stratégies réfléchies pour optimiser leurs revenus, qui pourraient agir comme des marges de manœuvre pour s'appropriier leur activité. En effet, l'obtention d'une marge de manœuvre demande de détenir de l'information stable, qui peut être analysée, interprétée et sur la base de laquelle il est possible pour les travailleurs de construire des savoirs utiles à la réalisation de leurs tâches (Coutarel *et al.*, 2015). Dans le cas des chauffeurs Uber, l'impossibilité fondamentale d'obtenir de l'information sur un enjeu aussi central que la façon dont les tâches leur sont distribuées fait de leur activité un acte de foi en l'application.

Sans prise sur les configurations de leurs situations de travail, les chauffeurs sont face à une très faible marge de manœuvre situationnelle et à un rapport passif et subi au milieu de travail. Ces faibles marges de manœuvre n'affectent pas uniquement la performance dans l'exécution de la tâche, mais entraînent aussi à terme une hyposollicitation des chauffeurs, conséquence d'une activité empêchée (Clot, 2017).

5.4 Disparités dans l'élaboration des tactiques de contournement : une question de ressources

Face à la gestion algorithmique particulièrement rigide opérée par Uber et à l'opacité de son fonctionnement, de nombreux chauffeurs et livreurs déploient des tactiques pour contourner l'application, développant ainsi des compétences individuelles qui se forment au gré de leur expérience. Toutefois, les chauffeurs et livreurs n'ont pas tous la même motivation, ni les mêmes ressources pour développer ces tactiques.

L'une des tactiques utilisées par certains chauffeurs pour contrer le manque d'information sur la destination du client, consiste à contacter ce dernier par téléphone pour connaître sa destination avant de s'engager dans le déplacement pour le récupérer. Si la course semble insuffisamment rentable par rapport à la distance à parcourir sans passager, ils n'hésiteront pas à annuler la course.

D'autres chauffeurs recourent à l'usage de deux téléphones, l'un pour recevoir les demandes de courses en ligne et l'autre pour garder un œil sur la carte et identifier les zones où les tarifs sont majorés. L'utilisation conjointe de ces deux dispositifs leur offre la possibilité de prendre des décisions plus éclairées lors de l'acceptation des courses proposées par l'application, palliant ainsi le manque d'information imposé par Uber.

Certains chauffeurs utilisent également l'application client d'Uber pour repérer sur la carte la position des autres chauffeurs, leur permettant ainsi de se positionner de façon stratégique pour maximiser leurs chances d'obtenir une course. En d'autres termes, certains chauffeurs ont intégré le fait que leurs intérêts divergent de ceux de la plateforme et s'efforcent de déjouer l'application afin de maximiser leurs revenus, comme l'exprime Jean-Rony :

« Il faut être stratégique avec Uber. Il faut aller à l'encontre de ce que veut l'application parce que c'est un algorithme, c'est construit pour te mettre dans un carcan, te faire obéir à des choix qui ne vont pas dans le sens de ce que tu veux gagner vraiment. C'est avec l'expérience que j'ai compris comment véritablement manœuvrer l'application. » Jean-Rony, chauffeur UberX

Outre l'objectif de maximiser les revenus, ces tactiques de contournement de l'application permettent aussi aux chauffeurs de renouveler le sens *du* travail (Pratt et Ashforth, 2003), dans le contexte d'une activité marquée par des tâches répétitives peu porteuses de réalisation de soi. Ceux parmi les chauffeurs qui avaient d'abord axé leur activité sur l'expérience-client en offrant le meilleur service possible grâce à des bonbons, bouteilles d'eau ou recharges de téléphone, ont rapidement abandonné ces pratiques après avoir réalisé que ces efforts avaient peu d'influence sur leur note et leurs revenus. Au fil de leur expérience, certains chauffeurs et livreurs déploient ainsi des savoir-faire individuels de complexité variée, qui leur apparaissent plus utiles dans l'optimisation de leurs revenus. Le développement de tactiques de contournement de l'application devient dès lors une façon de renouveler le sens *du* travail.

L'emploi de ces tactiques n'est toutefois pas à la portée de tous les chauffeurs et livreurs. En effet, leur développement requiert une connaissance approfondie du fonctionnement de l'application, ce qui demande un certain niveau d'éducation pour connaître ou apprendre le fonctionnement d'un tel système. De plus, ces tactiques nécessitent également des ressources financières. Par exemple, l'utilisation de deux téléphones pour optimiser les courses nécessite d'avoir les moyens d'acheter et de maintenir deux appareils en fonctionnement. De même, pouvoir se permettre d'annuler une course jugée non rentable suggère un certain niveau de sécurité financière, les chauffeurs ne dépendant pas uniquement des revenus générés par chaque course. Ainsi, les chauffeurs et livreurs ayant des ressources supplémentaires (comme un capital d'éducation plus élevé ou des ressources financières plus importantes) sont davantage en mesure de développer et de mettre en œuvre des tactiques de contournement de l'application Uber, ce qui leur permet potentiellement de tirer un meilleur profit de leur activité.

5.5 Le mythe du travail simple et récréatif : le déni du travail réel

La plateforme Uber est souvent perçue comme une entreprise qui offre un travail simple et récréatif. L'accent est mis sur la flexibilité et l'autonomie, et l'activité est présentée comme un moyen idéal pour compléter ses revenus ou même comme loisir. Cependant, cette vision est en décalage avec la réalité du travail pour une grande proportion des chauffeurs et livreurs qui sont engagés à temps plein dans cette activité, souvent par nécessité plutôt que par choix.

En outre, malgré la rhétorique entourant l'autonomie et la liberté, le travail des chauffeurs Uber est largement encadré par des critères formels et rigides, prescrits et évalués par des algorithmes. Ces algorithmes, présentés comme objectifs et indiscutables, ne prennent pas en compte la complexité du

travail réel, qui nécessite des compétences variées et une constante adaptation aux aléas et imprévus. Cette situation crée un fossé entre le travail prescrit par la plateforme et le travail réel effectué par les chauffeurs, limitant leur autonomie et leur marge de manœuvre (Clot, 2017).

Ces paradoxes, entre le discours de la plateforme et la réalité du travail, ont des conséquences importantes sur la santé et le bien-être des travailleurs. L'absence de marge de manœuvre étouffe l'activité, mais aussi la possibilité même d'envisager la transformation de la situation de travail. Les débats entourant l'activité de travail et ses normes n'ayant pas de place pour exister, les chauffeurs finissent par se retirer subjectivement du travail (Caroly, 2010 ; Clot, 2017). Le rapport au travail se limite alors à une stratégie de préservation de soi qui, pour Canguilhem (1984), ne relève pas de la vie, mais de la survie, entraînant une posture de désengagement, de retrait et de défense.

Ainsi, dans un tel contexte, les travailleurs souffrent moins des empêchements du travail quand leurs attentes diminuent vis-à-vis de ce travail (De Gaulejac et Hanique, 2015).

Sans la possibilité de stabiliser des savoir-faire, de partager des règles de métier qui s'acquièrent avec le temps et qui permettent de nourrir progressivement un sentiment de contrôle et de compétence dans leur activité, de nombreux chauffeurs tiennent des discours témoignant du fait qu'ils ont peu d'attentes envers l'activité. Ils mettent ainsi l'emphasis sur la facilité de la tâche, le fait qu'elle demande peu de compétences, voire qu'elle est surpayée pour ce qu'elle demande.

« Je suis surpayé. Ça mérite pas ce salaire-là. [...] Comme je te dis, ça demande presque pas de... une fois que t'as les *skills* pour le faire, tu les as, c'est pas compliqué. N'importe qui, qui a un minimum d'esprit d'efficacité peut le faire. » Clément, livreur Uber Eats

« Je trouve que par rapport à l'effort que ça me demande, bon... je reviens à la maison après avoir fait un tour pendant 7, 8 h avec une quantité d'argent qui fait mon affaire et que je mérite, à la hauteur de ce que ça a représenté, c'est-à-dire pas très fatigant, avec une technologie GPS qui m'aide beaucoup pour me déplacer. Aujourd'hui, un chauffeur taxi Uber, c'est pas la même chose qu'un chauffeur de taxi dans les années 60 ou 70, ça n'a rien à voir. Donc c'est pour ça aussi que les revenus par course, faut accepter qu'ils diminuent. Maintenant, on peut se permettre de faire du volume. » Martin, chauffeur UberX

« Dans un groupe Facebook, des chauffeurs Uber, il y en a beaucoup qui chialent, qui disent qu'ils sont mal payés, et tout. Mais on dirait que ces gens-là s'attendent à être payés trente, quarante piasses de l'heure. Le travail, c'est quand même juste de livrer de la nourriture. Tu n'es pas avocat. » Jocelyn, livreur Uber Eats

Ainsi, ce mythe se substitue à la réalité et perdure en l'absence d'un collectif qui permettrait une distanciation collective critique (Grasset, 2017). En effet, quand le travail de négociation des normes et d'émergence de réflexions collectives est remplacé par un mythe – la facilité de la tâche, le système de points, l'idée de liberté, l'idée de neutralité de l'algorithme - tout est mis en place pour ériger le profil spécifique du chauffeur Uber à loisir comme norme. L'adhésion est créée autour de cette image, empêchant la formulation de revendications et la reconnaissance des problématiques réelles.

La violence induite par ce système est subtile et souvent invisible. Les causes sont abstraites et difficiles à identifier, même si les effets, tels que le stress, la fatigue et le sentiment d'impuissance, sont tangibles (De Gaulejac et Hanique, 2015). Il en résulte une impression d'impuissance et de violence diffuse, insidieuse, qui contribue à une dégradation de la santé et du bien-être des travailleurs.

5.6 Un discours sur la liberté contredit par les pratiques de travail : un pouvoir d'agir individuel limité et inégal pour les chauffeurs et livreurs

Dans un premier temps, nous discutons la rhétorique de Uber axée sur la liberté et les mécanismes utilisés par la plateforme pour contrôler le travail. Dans un deuxième temps, nous analysons le pouvoir d'agir individuel des travailleurs en nous basant sur les pratiques de travail rapportées dans le présent chapitre. Finalement, nous montrons que dans l'absolu, le pouvoir d'agir des chauffeurs dépend en bonne partie de leur profil. Les différents niveaux de précarité et d'investissement dans l'activité influencent l'expérience des travailleurs et la manière dont ces derniers perçoivent les avantages et les inconvénients de leur activité pour Uber.

5.6.1 L'attrait de l'entrepreneuriat

L'anthropologue Gershon (2017) souligne l'existence d'un consensus culturel prévalent, particulièrement en Amérique du Nord, postulant que le travail devrait intrinsèquement susciter passion et requérir un dévouement assidu. Le concept central de la méritocratie, profondément ancré dans nos cultures occidentales, repose sur le fait que chaque individu possède en lui la potentialité de réussir et que, lorsqu'une telle réussite se concrétise, elle est principalement attribuée à un travail acharné.

L'imaginaire collectif véhiculé par les plateformes numériques n'est pas sans lien avec l'attrait qu'elles ont suscité auprès de certains individus à des moments spécifiques de leur parcours professionnel. En effet, le discours d'Uber se fonde en partie sur ce consensus culturel en avançant que chacun peut endosser le rôle

d'entrepreneur s'il s'associe à Uber. Le marketing de l'entreprise met en exergue l'attrait de conduire pour une entreprise technologique, qui, en un sens, apparaît nettement plus séduisant que si la même activité était dépeinte comme une simple activité de taxi. Une communication significative a été déployée autour des métiers de chauffeur et de livreur de plateforme, ponctuée de slogans évocateurs tels que simplicité, liberté et autonomie.

« Soyez votre propre patron. Conduire avec Uber offre des possibilités et de la flexibilité pour gagner de l'argent. C'est une option avantageuse par rapport aux emplois de chauffeur à temps plein et à temps partiel. Les chauffeurs fixent leur propre horaire de travail qui s'adapte à leur vie, et non l'inverse. » Site web Uber Canada

Bien que nos analyses des pratiques de travail des chauffeurs et livreurs révèlent qu'il s'agit d'une vérité partielle, nombre d'entre eux sont séduits par le mythe enchanteur de l'indépendance absolue et ont adopté le slogan « soyez votre propre patron » pour décrire leur activité. Les témoignages des chauffeurs que nous avons interrogés illustrent bien l'importance accordée à l'idée de pouvoir s'auto-proclamer entrepreneur, indépendamment de la concrétisation ou non de ce principe dans leur vie quotidienne. Pour un certain nombre de chauffeurs rencontrés, cette revendication d'indépendance se résume essentiellement à l'absence de supervision directe. En réalité, la distinction entre un patron qui dicte oralement des directives et un ordinateur qui prescrit des politiques et des tâches à accomplir est mince, bien que ces deux réalités soient perçues différemment. Comme le souligne Rosenblat (2018), le fait qu'une application donne des instructions aux travailleurs instaure une distance psychologique par rapport à l'image d'un patron surveillant constamment leur travail. À titre d'exemple, nombreux sont ceux qui ont mentionné la possibilité d'écouter de la musique ou d'utiliser leur téléphone pendant leurs heures de travail comme une liberté que leur ancien emploi ne leur accordait pas.

Cependant, pendant un certain temps, les mythes de l'économie du partage ont protégé Uber d'une description plus exacte des conditions de travail qu'elle propose à ses chauffeurs ; les pionniers correspondaient davantage au profil du professionnel autonome qui utilise Uber de manière occasionnelle pour obtenir un revenu supplémentaire en exploitant la valeur ajoutée de leur véhicule (Rosenblat, 2018). Au fil des années, ce profil de chauffeurs a progressivement cédé la place à des individus plus précaires, cumulant les emplois par nécessité et se tournant vers Uber comme une option par défaut (Abdelnour et Bernard, 2019).

Quel que soit le profil des chauffeurs qui exercent cette activité, nos résultats montrent que la réalité s'éloigne considérablement de l'esprit d'entrepreneuriat vanté par Uber et pour nombre d'entre eux, les tensions entre la promesse de l'esprit d'entreprise et les réalités quotidiennes finissent par se manifester.

5.6.2 À la merci des changements d'Uber : l'asymétrie de pouvoir dans la gestion algorithmique

En ce qui concerne l'accès à la plateforme Uber, la compagnie détermine les types de véhicules admissibles pour exercer sur celle-ci, et modifie périodiquement cette liste. Par conséquent, des chauffeurs, dont les véhicules respectaient jusqu'alors les critères d'éligibilité, peuvent se voir dénier l'accès du jour au lendemain si la compagnie décide de réviser ses standards minimums. Dans la même veine, Uber établit des listes de véhicules éligibles pour l'option Uber Pro, réservée aux véhicules haut de gamme. Un chauffeur, que nous avons rencontré lors de l'utilisation du service Uber, exprimait sa frustration face au caractère arbitraire de ces critères. Au volant d'une Jaguar, il ne pouvait accéder à l'option Uber Pro, avec laquelle il aurait pu générer des revenus supérieurs, car le modèle de son véhicule n'était pas accepté, sans qu'il en comprenne la raison.

En matière de rémunération, Uber établit et modifie le système à sa convenance. En général, les chauffeurs présents sur la plateforme depuis plusieurs années signalent tous une détérioration des conditions de travail et une baisse des rémunérations. La question de la rémunération ne repose pas seulement sur le fait que Uber a réduit ses tarifs, mais concerne également la manière dont les modifications relatives aux conditions de travail de base sont communiquées. En effet, les chauffeurs qui ne consentent pas à ces modifications contractuelles – en cliquant sur le bouton "Accepter" d'une fenêtre « pop-up » indiquant les nouvelles conditions – ne peuvent pas se connecter pour travailler. Ces changements arbitraires de la rémunération, sans préavis et sans possibilité de recours, sont vécus avec un sentiment d'impuissance et de frustration.

Bien que plusieurs chauffeurs se soient plaints de la faible rémunération des courses, étonnamment, la plupart des chauffeurs interrogés n'ont pas indiqué être dérangés par la surveillance de leur activité et n'ont pas remis en cause le système d'évaluation en soi. En eux-mêmes, ces aspects de la gestion algorithmique n'ont pas contribué à la perception d'un manque de contrôle ou d'autonomie pour agir comme ils le souhaitaient. En revanche, les chauffeurs ont ressenti une perte d'autonomie principalement dans les cas où ils ont eu l'impression que le système manquait de transparence et qu'ils n'étaient pas traités "équitablement" ou qu'ils ne disposaient pas d'informations complètes et pertinentes. Dans ces

cas, ces incertitudes entravaient leur capacité à prendre des décisions éclairées et à optimiser leur utilisation du système afin de maximiser leurs revenus.

Le sentiment d'impuissance des chauffeurs était exacerbé par la nature des relations entretenues avec le support technique de la plateforme. Réalisé à distance dans des pays éloignés par une main-d'œuvre sous-payée en centre d'appels, le soutien technique se limite généralement à des réponses scriptées. En ce sens, les interactions avec des humains qui ne sont pas position de négociier ne garantissent pas une solution aux problèmes rencontrés, notamment lorsqu'il s'agit de situations complexes vécues avec des clients. À l'image des relations entretenues avec l'interface numérique, le recours au soutien technique d'Uber place les chauffeurs devant une organisation rigide et automatisée.

Par conséquent, les chauffeurs sont limités non seulement dans leur capacité à faire des choix rationnels, mais aussi dans leur accès aux informations ou à l'aide extérieure pour résoudre des situations qui leur sont défavorables. Fruits de la gestion algorithmique, ces situations sont source d'asymétries de pouvoir entre les chauffeurs et Uber (Calo et Rosenblat, 2017 ; Rosenblat et Stark, 2016).

5.6.3 Ce que disent les pratiques de travail des chauffeurs et livreurs : une autonomie illusoire

De manière générale, les chauffeurs rencontrés ont tendance à se percevoir comme autonomes et indépendants. Tous ont déclaré choisir cette activité pour la liberté relative qu'elle procure dans le but de conjuguer plus facilement leurs sphères de vie ou parce que la flexibilité leur permet de travailler selon des horaires atypiques choisis. Le fait de pouvoir contrôler eux-mêmes leur horaire de travail est perçu comme un avantage – notamment sur les chauffeurs de taxi, traditionnellement employés selon des horaires fixes. Beaucoup ciblent cet aspect comme une amélioration de leur qualité de vie en regard d'emplois précédents offrant peu de latitude sur le plan des horaires.

« J'ai trouvé que c'était super par rapport au fait que je suis étudiant. Je cherchais cette flexibilité là, tout ce qu'on te promet, de travailler quand tu veux, d'être ton propre patron, etc. Donc, c'est ça qui m'a poussé un peu à aller dedans. » Tarik, ex-chauffeur UberX

Cependant, comme nous l'avons montré dans la section 5.1, les pratiques réelles des chauffeurs mettent en évidence un écart significatif entre ces discours et la réalité. En ce qui concerne les horaires, nombreux sont les chauffeurs qui ont indiqué travailler entre huit et douze heures par jour, ce qui s'avère finalement similaire aux quarts de travail des compagnies de taxi traditionnelles. Pour les chauffeurs particulièrement

précaires financièrement, la flexibilité de choisir quatorze heures de travail sur les vingt-quatre d'une journée correspond peu à la notion de liberté évoquée par la rhétorique de la flexibilité. De plus, les chauffeurs interrogés devaient souvent fractionner leurs quarts de travail pour cibler des périodes de travail plus rentables, généralement tôt le matin et tard le soir. La possibilité de se connecter et de se déconnecter facilement est souvent présentée comme un avantage par les chauffeurs interrogés, mais dans la pratique, le travail pour Uber peut avoir tendance à s'immiscer dans tous les interstices de la vie, créant des difficultés à "décrocher" et favorisant des comportements de dépendance.

Le discours de liberté et d'autonomie chez Uber est également nourri par l'absence de supervision directe. Nombre de travailleurs Uber – particulièrement les livreurs Uber Eats – ont évoqué leur incompatibilité avec l'environnement de travail hiérarchique traditionnel, affirmant avoir trouvé chez Uber un mode de travail offrant enfin la liberté tant recherchée.

« Quand j'avais une job normale, c'était une corvée dont j'essayais de me débarrasser le plus possible. [...] je détestais aller travailler. Puis aussitôt que je savais comment la job fonctionnait, je me tannais et je changeais de job constamment. [...] Fait que mon rapport au travail, c'est que si j'ai l'impression de travailler, je deviens extrêmement improductif, j'ai pas envie d'être là, ça me frustre. Tandis qu'en ce moment, j'ai pas l'impression que je travaille. »
Clément, livreur Uber Eats

En déguisant la relation d'emploi qu'Uber entretient avec ses chauffeurs et livreurs à travers le discours de l'entrepreneuriat, Uber masque ses méthodes de gestion et le pouvoir que détient la gestion algorithmique pour modeler la nature du travail (Codagnone *et al.*, 2016 ; De Stefano, 2016, 2018 ; Dockés, 2019 ; Dubal, 2017 ; Prassl, 2018). Ainsi, la revendication d'autonomie par les travailleurs eux-mêmes contraste avec leurs pratiques quotidiennes, dont l'activité est étroitement surveillée par des règles algorithmiques. Le contrôle évident se manifeste sur de multiples plans : la régulation des horaires (section 5.1), les incitatifs comportementaux via le phénomène de *gamification* (section 5.2) ou encore le choix des courses dans le contexte de l'opacité des règles algorithmiques (section 5.3). Ces résultats sont corroborés par de nombreuses études ayant mis en lumière les contradictions entre le sentiment d'autonomie des travailleurs et les mécanismes de contrôle opérés par le système Uber (Heiland, 2021 ; Möhlmann et Henfridsson, 2019 ; Möhlmann et Zalmanson, 2017).

Reynaud (1999) conçoit l'autonomie comme une source de règles et d'organisation du travail qui dépasse le cadre formel ou rationnel légal. Il parle de "régulation autonome" comme étant distincte des "régulations hétéronomes" imposées par des forces extérieures et des négociations informelles.

L'autonomie est ainsi perçue comme la capacité d'un travailleur à manœuvrer au sein des règles établies dans l'exercice de son travail. Être autonome implique donc de disposer d'une marge de manœuvre stratégique à l'intérieur d'un cadre négocié collectivement. Cette conceptualisation de l'autonomie rapproche ce concept de celui de pouvoir d'agir (Clot, 2017) en ce sens que l'autonomie implique la capacité de réorganiser les règles et qu'elle suppose un rôle actif du collectif pour ce faire.

À la lumière de ces conceptualisations, il apparaît que les travailleurs, bien qu'ils soient libres de choisir leurs horaires de travail, sont cependant contraints par un ensemble de règles et de structures sur lesquelles ils n'ont peu ou pas de contrôle (le tarif des courses et la notation par exemple), voire qu'ils ne connaissent pas.

Or, pour être en mesure de transformer les règles, il est d'abord nécessaire de les connaître. Privés de la compréhension du fonctionnement algorithmique de la plateforme, la négociation de ces règles devient presque impossible. En ce sens, les algorithmes, souvent opaques et insaisissables pour les travailleurs, constituent une forme d'hétéronomie, c'est-à-dire une régulation venue d'en haut, qui limite leur autonomie.

Dans ce sens, la liberté de choisir ses heures de travail et d'accepter ou de refuser des courses, souvent vantée par Uber comme une manifestation d'autonomie, pourrait être plutôt perçue comme une « liberté contrainte ». Cette liberté est en effet limitée par l'absence de contrôle sur des facteurs cruciaux de leur travail et l'incertitude quotidienne qui en résulte. Cela suggère que, bien qu'ils soient « libres », les chauffeurs et livreurs Uber ne sont pas vraiment "autonomes" dans l'exercice de leur travail.

Finalement, il apparaît que l'opacité algorithmique renforce les enjeux de pouvoir en faveur d'Uber, alimentant la précarité des travailleurs ; en effet, la méconnaissance des règles exactes de l'algorithme crée une insécurité pour les chauffeurs, qui dépendent d'un système dont ils ne comprennent pas totalement les règles et qui peut changer sans préavis. En somme, l'opacité algorithmique menant à l'absence d'autonomie, combinée à l'imaginaire algorithmique des chauffeurs, permet à Uber de maintenir et de renforcer sa position de pouvoir. Elle prive les chauffeurs et livreurs d'autonomie et les place dans une position de vulnérabilité, les incitant à se conformer aux conditions d'Uber dans l'espoir d'obtenir de meilleures récompenses.

5.6.4 Un pouvoir d’agir individuel à géométrie variable

Puisque tous les travailleurs ne s’investissent pas de la même façon dans l'activité, les mêmes conditions de travail ne répercutent pas uniformément leurs impacts sur tous les chauffeurs. En effet, compte tenu de la diversité des profils et de la multiplicité des trajectoires personnelles dans lesquelles leurs pratiques s'insèrent, le pouvoir d’agir individuel des chauffeurs se révèle inégal selon les individus.

Pour les travailleurs les plus précarisés confrontés à des enjeux significatifs sur le plan familial ou sur celui de l'accès au marché de l'emploi, Uber émerge comme une alternative offrant le "moins pire des choix" permettant de contrebalancer certaines difficultés.

Pour ceux ayant un niveau d'éducation moins élevé, Uber peut se présenter comme une aubaine comparativement aux autres opportunités offertes par le marché du travail. Même si l'autonomie liée à l'activité est plus proche de la rhétorique commerciale que d'une réalité concrète, ils ont le sentiment de jouir, avec Uber, d'une meilleure conciliation de leurs sphères de vie, tout en s'assurant des revenus équivalents à ceux qu'ils pouvaient percevoir dans leurs précédents emplois.

Finalement, pour les immigrants surqualifiés, Uber est davantage choisi par dépit, mais apparaît néanmoins comme "mieux que rien". Le processus d'inscription, totalement automatisé, rend cette option facile d'accès et exempte des effets du racisme systémique, davantage ressentis sur le marché de l’emploi traditionnel.

« Si vous regardez les chauffeurs Uber, 70% sont des immigrés et si vous leur demandez leur diplôme, ils vont avoir un bac minimum. Vous allez trouver des ingénieurs, ils ont même des maîtrises. J’en connais même avec des MBA ou qui font de la recherche au doctorat. Pourquoi ? Parce qu’on est minorisé... personnellement, moi je pense que c’est du racisme systémique, des gens qui voient le nom et qui répondent pas, je comprends pas pourquoi. [...] C’est pour ça que je me suis rabattu [sur Uber], parce que c’est facile, rapide, il faut juste avoir une auto et un permis de conduire. » Kader, ex-chauffeur UberX

Par ailleurs, l'option Uber Eats se présente comme une alternative très prisée par les étudiants internationaux. Les coûts élevés associés à leurs études au Canada (environ dix fois plus élevés que ceux des étudiants nationaux) entraînent une importante recherche de sources de revenus parallèles à leurs études. L'expansion des services de livraison de nourriture Uber Eats, constatée dès le début de la pandémie, combinée à des obstacles à l'entrée plus bas qu'avec l'option UberX, a favorisé l'attraction d'un grand nombre d'étudiants étrangers vers l’activité de livreur. De plus, Uber n'imposant pas de limite sur le

nombre d'individus travaillant sur la plateforme, l'activité est accessible à tous les livreurs qui s'y inscrivent. Accessible sans égard à l'ancienneté du véhicule, certains l'exerçant même à vélo ou à pied, l'activité de livreur Uber Eats constitue donc une source de revenus facilement accessible pour les étudiants étrangers récemment arrivés au Canada, et qui ne disposent pas d'un réseau de contacts sur place.

« Y'a beaucoup d'étudiants étrangers qui payent genre 8000 dollars par session, qui cherchent à travailler dans n'importe quoi. Parfois, j'en ai vu qui travaillent sans papier, qui travaillent dans pas mal tout, l'essentiel c'est qu'ils gagnent de l'argent. Avec l'arrivée de Uber, Uber Eats ça a facilité... les gens peuvent venir et peuvent travailler, avant on ne pouvait pas travailler c'est tout. Y'avait pas de job. Mais là avec Uber, il suffit juste de s'inscrire et y'a du travail. » Majid, chauffeur UberX

Ainsi, du point de vue des individus confrontés à des défis de conciliation travail-famille ou éprouvant des difficultés à intégrer le marché du travail, Uber offre une certaine forme de pouvoir d'agir individuel, dans la mesure où cette situation leur confère un meilleur contrôle sur les conditions de vie qui façonnent leur quotidien. Cependant, il convient de préciser que ces conditions de vie ne sont pas réellement améliorées par l'activité de travail avec Uber ; celle-ci offre plutôt un moyen de "composer avec" les défis inhérents à la conciliation travail-famille ou les démarches infructueuses de recherche d'emploi.

En outre, contrairement au sentiment de contrôle sur sa vie que peut apporter l'option Uber, elle peut également alimenter une dynamique qui ne favorise pas l'émancipation ni le développement d'un pouvoir d'agir individuel chez les personnes les plus vulnérables et précarisées. Certains chauffeurs décrivent leur décision de se tourner vers Uber comme une obligation, en raison de l'éventail limité de choix qui s'offre à eux et du fardeau de dettes qu'ils se doivent de régler. Leur situation témoigne du fait qu'avec Uber, beaucoup contribuent davantage à entretenir leurs dettes plutôt qu'à construire une marge de manœuvre leur permettant d'aspirer à un avenir plus prometteur.

« J'ai travaillé comme agent de sécurité, sur appel, j'ai pas aimé ça. J'ai préféré faire quelque chose où je peux être mon propre patron. Alors j'ai commencé Uber Eats et avec le temps, j'ai aimé ça. J'ai fait 1000 courses avec eux. Maintenant, j'ai vendu ma voiture. Je l'ai perdue. J'ai fait une faillite personnelle. Maintenant, je loue une voiture 100% électrique et je travaille

avec UberX. J'ai pas le choix maintenant. Je suis avec Uber. J'ai pas le choix. » Participant #23
au projet de recherche INRS²⁷

Si initialement le revenu aisément accessible qu'offre Uber a pu être perçu comme un levier d'émancipation pour plusieurs chauffeurs et livreurs, les dépenses conséquentes liées à l'activité, la diminution et l'instabilité des revenus, ainsi que l'absence de possibilités d'évolution peuvent contribuer à restreindre la marge de manœuvre financière. Ce faisant, cela renforce une dépendance économique vis-à-vis de la plateforme, voire induit une forme de captivité.

À l'autre extrémité du spectre de la précarité, les chauffeurs qui voient en Uber un loisir sont majoritairement des travailleurs indépendants qui jouissent déjà d'une certaine flexibilité dans l'organisation de leur activité principale. Ces chauffeurs sont précisément ceux qui bénéficient le plus manifestement du modèle d'emploi proposé par Uber. En effet, ils ne dépendent pas financièrement de la plateforme et sont donc moins vulnérables aux stratégies commerciales de la multinationale, telles que les baisses de rémunération, qui suscitent l'indignation des chauffeurs financièrement dépendants d'Uber. En d'autres termes, les profils de chauffeurs pour lesquels Uber est une source de pouvoir d'agir sont ceux qui disposaient déjà d'un tel pouvoir.

Cela permet de comprendre pourquoi les mêmes conditions de travail n'ont pas les mêmes effets sur tous les individus qui exercent cette activité. La diversité des profils et des degrés d'engagement dans l'activité contribue également à expliquer pourquoi la dissidence qui anime une minorité bruyante de travailleurs Uber n'est pas partagée de manière plus large par l'ensemble de la main-d'œuvre.

À partir des analyses précédentes, il apparaît qu'Uber offre une forme d'autonomie à certains profils de chauffeurs. Les non précaires et non vulnérables, disposant déjà d'un certain capital financier et d'un capital d'éducation peuvent en effet tirer parti de cette autonomie pour optimiser leurs revenus. Ces chauffeurs ne dépendent pas d'Uber pour vivre et possèdent une compréhension suffisante du fonctionnement du système pour développer des tactiques visant à maximiser leurs bénéfices.

²⁷ Bien que nous n'ayons pas présenté ce participant dans le chapitre 4 consacré aux différents profils de chauffeurs et livreurs, nous avons jugé pertinent d'utiliser cette citation pour illustrer notre analyse. Cette citation est extraite d'un entretien que nous avons mené dans le cadre du projet de recherche « Les jeunes dans l'économie des plateformes numériques : profil des travailleurs, conditions d'emploi et rapport au travail », recherche financée par le CRSH et dirigée par Mircea Vultur, professeur au Centre Urbanisation, Culture, Société de l'INRS.

En revanche, l'autonomie offerte par Uber se révèle bien moindre pour les chauffeurs les moins dotés en ressources. Ceux qui exercent l'activité comme unique source de revenus, souvent en charge d'une famille, ont très peu de pouvoir d'agir individuel. Contraints de travailler de longues heures, souvent fragmentées pour cibler les périodes les plus rémunératrices, ils sont plus vulnérables face aux mauvaises évaluations. En conséquence, ils ont moins de possibilités de déployer des mécanismes de protection face aux clients, ou de développer des tactiques de contournement de l'algorithme.

Pour ces chauffeurs précaires et vulnérables, travailler pour Uber peut sembler offrir une certaine marge de manœuvre. La possibilité de choisir leurs horaires et de ne pas avoir de patron direct peut paraître avantageuse. Néanmoins, cette perception est en grande partie illusoire, car elle ne compense pas les nombreux défis et obstacles qu'ils rencontrent.

La diversité des profils de chauffeurs et livreurs fait en sorte que les conditions de travail offertes par le modèle Uber ont des effets différents selon ces profils. En effet, les chauffeurs non vulnérables, tels que Bertrand, Noémia ou encore Majid peuvent choisir de continuer ou non à travailler pour la plateforme si la concurrence s'intensifie ou si les courses sont moins bien rémunérées. Cependant, pour les profils plus vulnérables, une augmentation de la concurrence, une baisse des tarifs ou une diminution de leur évaluation peuvent avoir des conséquences beaucoup plus importantes.

5.6.5 Les effets de la liberté contrainte : dissonance cognitive et risques psychosociaux

Nos résultats ont révélé que le fonctionnement rigide de l'organisation du travail d'Uber laissait peu de marges de manœuvre aux travailleurs, à l'exception de ceux qui en disposaient déjà. Néanmoins, les discours des chauffeurs rencontrés rendaient aussi compte du fait que ces derniers ne sont ni naïfs ni passifs face à ce fonctionnement. Leurs propos démontrent de nombreuses nuances face à l'image souvent réifiée de l'entrepreneur embrassant les valeurs de l'économie du partage ou de celle du travailleur captif et aliéné.

De nombreux chauffeurs interrogés présentent leur activité comme un choix libre, motivé par des valeurs d'indépendance et d'autonomie, mais cela ne les a pas rendus naïfs face à la rhétorique du partenaire-chauffeur déployée par Uber. La vaste majorité des répondants se sont montrés lucides quant aux stratégies mises en œuvre par l'application pour inciter à une productivité accrue, à des endroits et moments spécifiques.

Plusieurs se sont montrés critiques face aux rémunérations, aux conditions de travail, à l'absence de protections sociales et à la précarité générée par un tel fonctionnement. En ce sens, la plupart des chauffeurs rencontrés n'adhèrent pas au mythe du modèle Uber comme reflet de l'économie du partage, et une bonne partie d'entre eux sont conscients de l'écart entre le discours de l'entreprise concernant la liberté et l'autonomie – bien qu'ils reprennent souvent ce discours à leur compte – et la réalité de leur activité.

Par conséquent, des contradictions internes habitent un certain nombre de chauffeurs face à ce décalage, qu'il soit exprimé ou non. Devant cette situation, ils déploient des stratégies de défense individuelles, pour gérer la dissonance cognitive qui en découle. Une de ces stratégies consiste à subvertir les discours qui critiquent Uber comme système exploitant les travailleurs, en mettant en lumière le fait qu'ils ne sont pas instrumentalisés par Uber, mais au contraire, qu'ils sont ceux qui instrumentalisent Uber. Ce phénomène illustre les fondements mêmes de l'interprétativisme symbolique, démontrant comment la reconstruction du sens de leur activité par les travailleurs Uber contribue à la construction de leur réalité. Cette posture s'accompagne souvent d'un discours minimisant les contraintes de l'activité, en soulignant son aspect aisé, voire exagérément rémunéré par rapport à l'effort et aux compétences qu'elle requiert, tel que nous l'avons montré dans la section 5.5.

Une autre des stratégies employées pour gérer la dissonance cognitive est de développer un discours axé sur la nécessité d'assumer son choix de travailler pour Uber, les contraintes étant alors identifiées comme le revers de la liberté offerte, autrement dit le prix à payer pour être libre. Ce discours se retrouve beaucoup sur les groupes Facebook, notamment dans les réponses faites à ceux qui se plaignent des conditions de travail. Étonnamment, ces discours qui se montrent très peu critiques face aux conditions de travail, mettant plutôt la responsabilité sur les épaules des individus, proviennent surtout d'individus à la situation précaire. En concevant Uber comme un moindre mal en regard des autres alternatives professionnelles, le positionnement se déplace du rapport à Uber vers un rapport à la société. Puisque la société dans laquelle ils évoluent leur offre peu de chances, le fait qu'Uber se serve d'eux ou non importe peu, considérant que si ce n'est pas Uber, ce sera dans le cadre d'un autre emploi aux conditions guères plus avantageuses.

Les théories de la dissonance cognitive (Festinger, 1957), qui renvoient à une tension interne ressentie lorsque les croyances ou les valeurs d'un individu entrent en conflit avec ses actions, peuvent aider à

comprendre les stratégies utilisées par les chauffeurs et livreurs Uber. Pour ces derniers, la dissonance cognitive peut émerger du conflit entre la réalité de leur situation de travail et leur perception de cette situation. Les discours portés par les chauffeurs et livreurs rencontrés montrent que beaucoup d'entre eux reconnaissent les contraintes inhérentes à leur activité – la dépendance à l'application, l'absence de sécurité d'emploi, l'incertitude des revenus, etc. Cette forme de lucidité qui leur permet de lire et de nommer le système peut être vue comme une première forme d'affranchissement. Cependant, il est également fréquent que ces mêmes individus mettent de l'avant les avantages de leur activité, tels que la flexibilité et la facilité apparente de la tâche. Cela crée une tension entre leur compréhension de la réalité de l'activité et leur discours sur celle-ci. Pour gérer cette tension, certains peuvent choisir de ne pas voir et de ne pas nommer les fortes contraintes associées à leur activité. Cette forme de réduction de la dissonance cognitive passe dès lors par le non-dit. En ne reconnaissant pas explicitement les aspects négatifs de leur activité, ils peuvent maintenir une image plus positive de leur situation. Cette stratégie défensive peut ainsi leur permettre de justifier leur choix de continuer à travailler dans ces conditions. Ce processus de « lucidité sélective » ou d'« aveuglement volontaire » peut être vu comme un prix à payer pour la liberté perçue qu'ils tirent de leur activité. Toutefois, ce silence contribue aussi à perpétuer un système de travail qui limite leur autonomie et leurs droits, et les expose à de nombreux risques psychosociaux.

À cet égard, le caractère choisi ou subi de la flexibilité revêt une importance majeure. En effet, lorsque cette flexibilité est choisie, les risques psychosociaux tendent à être amoindris. À l'inverse, lorsque la flexibilité est subie, notamment lorsque le niveau de qualification des personnes est faible, la menace de risques psychosociaux devient significativement plus grande. Les formes de ces risques sont diverses, allant du stress lié à l'incertitude du lendemain à l'isolement, allant jusqu'au sentiment de résignation et de soumission (Evaraere, 2014).

En conclusion, si le modèle d'Uber offre à certains profils de chauffeurs privilégiés une certaine forme de liberté et une flexibilité attrayante, il présente également de nombreux défis et risques psychosociaux notamment pour les chauffeurs les moins dotés en ressources, qui dépendent de la plateforme pour vivre.

Ces profils plus vulnérables, moins qualifiés et dépendants financièrement de la plateforme, sont en effet plus susceptibles d'éprouver les effets des risques psychosociaux. Ils subissent plus souvent une flexibilité non choisie, qui se traduit par des horaires de travail étendus et fragmentés, une forte concurrence, et

une grande précarité. Ces risques psychosociaux sont amplifiés par le fait que les chauffeurs ont peu de contrôle sur de nombreux aspects de leur travail. Les tarifs, les politiques de l'entreprise et les évaluations des clients sont tous des facteurs sur lesquels les chauffeurs ont peu ou pas de prise. Cette absence de contrôle, associée à de fortes demandes de travail et à une incertitude constante en ce qui concerne les revenus, peut générer un niveau de stress élevé (Siegrist, 1996). Cette situation peut engendrer un sentiment d'isolement, voire une résignation face aux conditions de travail (Lemozy et Le Lay, 2021).

5.7 Conclusion partielle

La réalité du travail des chauffeurs et livreurs Uber, telle qu'elle ressort de ce chapitre, révèle un paradoxe majeur entre les mythes véhiculés autour de l'activité et les pratiques réelles des travailleurs. D'une part, malgré une apparente flexibilité des horaires de travail, la demande des clients – renforcée par la tarification dynamique et la majoration du prix des courses durant les pics de demande – conditionne largement ces horaires. Ce contrôle extérieur, subtil mais omniprésent, conduit à des phénomènes d'hyperconnectivité, où l'activité s'infiltre dans chaque interstice de la vie, engendrant pour les chauffeurs les plus précaires et vulnérables, des horaires à rallonge et, par conséquent, des sources de fatigue considérables.

D'autre part, l'aspect ludique de la *gamification* du travail par Uber masque une réalité plus complexe. Les techniques de *gamification* (par exemple, les niveaux Uber Pro, les bonus, l'algorithme de « *forward dispatch* ») peuvent créer des phénomènes de dépendance chez les chauffeurs et livreurs, quel que soit leur profil, ce qui conduit à une forme de contrôle plus insidieux.

La sélection des courses est également une tâche plus compliquée qu'elle n'y paraît en raison de l'opacité du fonctionnement algorithmique d'Uber. En effet, les chauffeurs et livreurs doivent travailler dans le flou et développer des tactiques pour contourner ce manque de transparence, mais ces tactiques sont elles-mêmes limitées par les ressources des différents profils de travailleurs.

Par ailleurs, le discours entourant le travail pour Uber tend à minimiser le travail réel nécessaire en mettant surtout l'accent sur la liberté qu'il offre. Cependant, les pratiques de travail réelles contredisent ce discours. L'attrait de l'entrepreneuriat est tempéré par la dépendance à l'égard d'Uber, qui peut en outre changer ses règles à tout moment. Ce déséquilibre de pouvoir se traduit par une autonomie illusoire pour les chauffeurs et livreurs.

En fin de compte, alors que certains chauffeurs et livreurs peuvent jouir d'un certain degré de pouvoir d'agir individuel, celui-ci varie considérablement d'un individu à l'autre.

CHAPITRE 6

LES ENJEUX RELATIONNELS DANS L'ORGANISATION PARADOXANTE UBER

Ce sixième chapitre présente les enjeux relationnels propres à l'activité des travailleurs Uber au sein d'une organisation du travail caractérisée par la solitude et le paradoxe. Dans un premier temps, nous montrons en quoi l'organisation du travail sur la plateforme induit une profonde atomisation des travailleurs. Nous détaillons les différents plans de l'activité sur lesquels se manifeste cette solitude ainsi que ses conséquences sur le travail et la santé. Dans un deuxième temps, nous montrons en quoi le caractère paradoxant de l'organisation Uber amène les travailleurs à percevoir le collectif comme une menace, et à entretenir un rapport négatif à la mobilisation induisant une absence totale de pouvoir d'agir collectif pour les travailleurs. Nous présentons finalement les façons dont les chauffeurs et livreurs tentent de maintenir un sens au travail dans un tel contexte, lorsque l'activité est réduite à l'exécution d'une tâche robotisée et que sa dimension sociale est désinvestie.

6.1 Le collectif profondément entravé par une organisation du travail atomisante

Dans cette section, nous exposons le fait que l'organisation du travail de Uber est profondément atomisante et empêche l'émergence d'un collectif de travail au sein des chauffeurs et livreurs. Dans un premier temps, nous mettons en lumière la solitude associée à l'activité, soulignant le caractère éphémère et robotisé des interactions qui la ponctuent. Dans un deuxième temps, nous montrons que les groupes Facebook rassemblant des travailleurs Uber, bien qu'ils remplissent certaines fonctions de partage et d'échanges, se révèlent largement insuffisants pour construire un collectif de travail. Finalement, dans un troisième et dernier temps, nous présentons les risques associés à la « solitude désolante » en tant que déliaison totale induite par cette organisation du travail, et ses conséquences sur la santé des travailleurs les plus anciens et les plus vulnérables.

6.1.1 Une activité foncièrement solitaire marquée par des interactions éphémères, contraintes et robotisées

Malgré la fréquence des interactions quotidiennes avec les clients, les restaurateurs ainsi que d'autres chauffeurs et livreurs, l'activité de travailleur Uber se révèle foncièrement solitaire. Soulignons que la solitude se distingue ici de l'isolement qui caractérise une situation objective de séparation. La solitude renvoie plutôt à une expérience affective intime, propre à chacun, qui ne nécessite pas forcément

l'isolement pour exister (Ladreyt et Marc, 2014). De fait, l'expérience de solitude peut être vécue lorsque l'individu est isolé, mais également lorsqu'il est au milieu des autres.

Dans le cas des chauffeurs et livreurs Uber, cette expérience de solitude est vécue sur plusieurs plans ; avec les clients, avec le soutien technique de Uber et avec les autres chauffeurs et livreurs.

6.1.1.1 Le jeu de rôles avec les clients : préserver sa face dans un environnement fortement contraint

Le rapport entre chauffeurs et clients se définit par des interactions marquées par leur caractère anonyme, éphémère et fortement contraint par le système d'évaluation. D'une part, la distribution des courses par un algorithme fait de l'anonymisation du service le cœur du système, enlevant au chauffeur comme au client toute possibilité de se retrouver par la suite. Par définition, les relations qui se nouent dans le véhicule sont donc vouées à s'évanouir dès que le client en sort. Nadim, chauffeur UberX en parallèle à ses études, évoque les sentiments de solitude et de lourdeur qui naissent de l'expérience de ce fonctionnement répétitif après six années d'activité :

« Je travaille seul parce que les gens, ils montent, ils sont gentils ou pas, mais après on va s'oublier en fait, on ne va pas garder contact parce que de toute manière, je ne suis que le chauffeur. Et aussi parce que Uber ils sont très stricts [...], il faut socialiser, mais sans socialiser. Il faut tout simplement être hypocrite, être gentil, mais c'est tout, ça s'arrête là. [...] Le modèle n'est pas conçu pour ça, il est fait de manière qu'il n'y ait pas d'amitié, y'a rien qui se crée. Et c'est... [sourir] c'est un peu lourd après quelques années. » Nadim, chauffeur UberX

En plus de leur caractère éphémère, les interactions avec les clients sont également étroitement conditionnées par le mécanisme de notation. Rappelons qu'à la fin de chaque course, les clients sont invités via l'application à attribuer une note à leur chauffeur, comprise entre 1 et 5 étoiles. S'ils le souhaitent, ils peuvent également laisser un commentaire. Grâce à la compilation du nombre d'étoiles obtenues lors des 500 dernières courses, les chauffeurs obtiennent une note moyenne sur 5. En deçà de 4,85, ils courent le risque de se faire désactiver de la plateforme. Concernant le service Uber Eats, les livreurs se voient attribuer un pouce en haut ou un pouce en bas à la suite de chaque livraison. La compilation des 100 dernières évaluations donne lieu à une note sur 100, chaque pouce en bas provoquant la perte d'un point de pourcentage. Rappelons que l'évaluation influe sur plusieurs aspects de l'activité, dont l'accès aux niveaux supérieurs du système Uber Pro, associés à divers privilèges. En outre, certains chauffeurs et livreurs estiment que cette note serait un critère majeur sur lequel se base l'algorithme pour l'attribution des courses, comme l'exprime Philippe, livreur Uber Eats comme seule source de revenu :

« On a une certaine pression aussi parce que plus ta note est haute, plus tu vas avoir de commandes. Plus ta note est basse, moins tu vas avoir de commandes. T'essaies toujours de faire le mieux que tu peux, mais... » Philippe, livreur Uber Eats

Bien que l'exactitude de cet élément soit impossible à vérifier, les croyances qui entourent l'influence de la note et le fonctionnement de l'algorithme amènent les chauffeurs et livreurs à accorder globalement une grande importance à leur note. Cela concorde avec le concept d'« imaginaire algorithmique » proposé par Bucher (2017), qui postule que la perception et l'interprétation des algorithmes, même sans une compréhension précise de leurs mécanismes internes, peuvent influencer de manière significative le comportement et les attitudes des utilisateurs.

À cet égard, il est intéressant de souligner que si plusieurs des chauffeurs et livreurs interrogés minimisent l'importance qu'ils accordent à leur note, l'écrasante majorité d'entre eux, tous profils confondus, nous ont partagé la leur avec fierté au cours de l'entretien. Ainsi, même lorsque les chauffeurs et livreurs sont conscients du fait que le système de notation fait partie d'une stratégie de Uber visant à les faire adhérer à un ensemble d'attitudes et de comportements desquels ils souhaitent souvent se détacher, ce chiffre constitue pour eux l'un des seuls éléments concrets agissant comme reflet et validation de la qualité de leur travail. En l'absence totale de feedback et de marques de reconnaissance personnalisées de la compagnie pour leur travail, la note demeure la seule marque tangible validant un « travail bien fait ».

Par conséquent, l'importance que revêt leur note pour les chauffeurs et livreurs régit fortement la façon dont se met en place la relation avec les clients, particulièrement pour les chauffeurs UberX qui sont exposés à leur présence et à leur regard tout au long de la course. Suivant la métaphore théâtrale de Goffman (1973), l'habitacle du véhicule devient dès lors le « décor » dans lequel s'établit un ordre social entre eux. Chacun d'eux joue son rôle – de chauffeur pour l'un, de client pour l'autre – et livre sa prestation à partir de « mises en scène » de soi adoptées en fonction de la ligne d'action attendue.

Les chauffeurs travaillent leur jeu d'acteur par une multitude de petits gestes et petites attentions au client. Il s'agit par exemple de leur façon d'accueillir le client dans le véhicule, de faire la conversation, de l'adoption d'une conduite souple et sécuritaire tout en gardant leur calme au volant. Mais si les chauffeurs font leur possible pour coller au mieux aux attentes associées à leur rôle, ils ne maîtrisent pas pour autant l'interprétation qu'en fera le client. Cette contrainte des apparences appelle dès lors ce que Goffman (1973) qualifie de « maîtrise des impressions », qui requiert, pour le chauffeur, des efforts pour satisfaire les exigences du client tout au long de la course.

Au-delà des efforts individuels du chauffeur, la dynamique de la relation avec le client s'avère cruciale. En effet, la prestation ne repose pas uniquement sur les compétences du chauffeur, mais également sur sa capacité à capter et interpréter les signaux émis par les clients, comme autant d'indices à partir desquels ajuster son jeu. Chaque nouvelle course demande alors un travail de décryptage des attentes du client, visant à saisir son humeur, son envie de converser ou non, d'écouter de la musique – tâcher de saisir le style de musique et le niveau sonore qui convient, etc. Ainsi, si le client est occupé sur son téléphone, le chauffeur en déduira qu'il ne souhaite pas engager de conversation et limitera ses échanges aux politesses d'usage. Si le client engage une conversation, le chauffeur y participera de façon courtoise, tout en assurant un contrôle étroit des opinions qu'il émet. Si le client reçoit un appel téléphonique, le chauffeur veillera à baisser le volume de la musique. Comme l'exprime Kader, ex-chauffeur UberX, l'expérience amène à se construire un savoir-être implicite pour savoir s'adapter aux différents types de clients :

« Le service à la clientèle, tu apprends que les gens ne sont pas pareils. [...] J'ai l'expérience, et avec le temps ça te permet d'avoir un *feeling* avant d'embarquer le client. » Kader, ex-chauffeur UberX

Bien que l'expérience soit un atout dans le décryptage des attentes du client, les chauffeurs doivent quand même maintenir un haut niveau d'attention tout au long de la course afin de parer à tout incident susceptible de compromettre leur face ou celle du client, ce qui pourrait mener ultimement à une mauvaise évaluation. De leur côté, les clients adoptent également des comportements visant à sauver la face du chauffeur ; par exemple, certains ne laissent transparaître aucun signal pouvant traduire une insatisfaction en la présence du chauffeur, mais donneront tout de même une mauvaise note à l'issue de la course. Kader qualifie ce type de clients de « renard » :

« Il y a des clients qui sont des renards, ils te donnent un beau sourire, ils te parlent bien et quand ils quittent, ils te donnent une mauvaise note. » Kader, ex-chauffeur UberX

Pour les chauffeurs, cette confusion complexifie l'interprétation des signaux et la composition de leur rôle. Devant cette incertitude, les chauffeurs développent la crainte d'un « couac » ou d'un « malentendu » avec le client, susceptible de nuire à leur note. Dans sa métaphore théâtrale, Goffman (1973) qualifie ces micro-événements de « fausses notes ». Pour les chauffeurs, elles créent une rupture et contredisent l'impression de réalité produite par ces derniers s'ils ne jouent pas adéquatement leur rôle ou s'ils commettent une maladresse. La particularité de ces « fausses notes » tient au fait qu'en plus d'être

souvent imprévisibles et hors de leur contrôle, elles peuvent avoir de graves conséquences malgré leur caractère anecdotique, comme l'expriment Majid et Icham, tous deux chauffeur UberX :

« Avec les clients, on a toujours peur de faire quelque chose de mal parce qu'il y a ce sentiment qu'on est genre inférieurs à eux parce que Uber va surtout écouter la version du client plutôt que nous. Je suis constamment sur mes gardes... un peu parano vu que je veux pas perdre mon travail. Donc je peux pas me permettre de... même si y'a des gens qui parlent, je parle pas spontanément avec eux parce que je calcule ce que je dis. Parce que j'ai écouté des histoires où pour n'importe quoi, ils te ferment le truc. » Majid, chauffeur UberX

« J'espère toujours qu'il n'y aura pas un déclic quelque part ou un malheur qui arrivera sur cette course-là, que le client fasse un mauvais rapport et qu'ils me bloquent l'application ou baissent ma note. [...] C'est toujours au moment où il y a un tout petit malentendu avec le client, c'est là que c'est foutu pour moi. [...] Mon objectif, c'est d'avoir zéro malentendu avec lui, pour qu'il ne se serve pas de la notation comme un moyen de faire justice. Fait que t'es vraiment à la merci de l'humeur de ton client pendant la course. Parce que si son humeur pète pour une raison ou pour une autre, c'est toi qui vas écoper. » Icham, chauffeur UberX

Le sentiment d'être à la merci des clients et de leurs humeurs est partagé par la grande majorité des chauffeurs, qui ont la sensation que peu importe les efforts déployés pour tenter de jouer leur rôle le mieux possible, ils détiennent finalement peu de contrôle sur la note qu'ils obtiendront. Ce sentiment d'impuissance est renforcé par le fait que certains chauffeurs reçoivent parfois des plaintes de clients via le dispositif Uber sans en comprendre la raison, comme en témoigne cette publication sur un groupe Facebook de chauffeurs :

Figure 6.1 : Capture d'écran d'une publication Facebook évoquant l'obtention d'une mauvaise évaluation d'un client



Par conséquent, les chauffeurs ont souvent beaucoup plus à perdre qu'à gagner en s'investissant dans une conversation avec le client, leur niveau d'exposition sociale augmentant leurs chances de commettre une « fausse note ». Ce phénomène fait naître des contradictions qui mettent en tension les normes du service à la clientèle d'Uber et l'autonomie personnelle des chauffeurs. D'un côté, ils sont incités à être avenants, spontanés, généreux et sociables pour maintenir un niveau élevé de service. De l'autre côté, ils sont contraints de modérer leur comportement et leurs paroles pour éviter tout faux pas qui pourrait mécontenter le client et se traduire par une mauvaise note.

Par conséquent, de nombreux chauffeurs adoptent une attitude de retenue, se contentant des politesses d'usage, par peur des répercussions défavorables. Cette réaction est une conséquence directe de la notation, qui induit une relation profondément asymétrique entre les chauffeurs et les clients, et favorise une autocensure des chauffeurs pour éviter d'éventuelles sanctions, comme l'exprime Joseph, chauffeur UberX :

« En général, il m'arrive pas grand chose parce que moi je parle pas trop aux clients. Je dis bonjour, merci et au revoir, bonne journée. J'ai pas grand chose à ajouter. J'ai pas de conviction politique, j'ai rien à ajouter. Si le client me lance la conversation, ok, je peux

participer. Mais je m'en vais jamais chercher des affaires pour que je prenne la parole. »
Joseph, chauffeur UberX

L'incessant travail de « préservation de la face » (Goffman, 1973) représente dès lors une sorte de gageure pour les chauffeurs. En effet, ils sont confrontés à une contradiction inhérente à leur rôle : ils doivent simultanément paraître détendus et courtois tout en maintenant un contrôle absolu sur leur propre comportement et l'image qu'ils projettent.

Qui plus est, le système de notation étant anonymisé, les chauffeurs ne savent pas à quelles courses sont associées les notes. Lorsqu'ils consultent leur profil, ils peuvent alors ressentir un sentiment de confusion lorsqu'ils constatent l'obtention de mauvaises notes alors qu'ils ont l'impression d'avoir fourni un bon service tout au long de la journée. Certains d'entre eux, comme Louis, chauffeur UberX, font part du sentiment d'inquiétude, voire de détresse psychologique, que génèrent ces situations :

« J'accorde beaucoup d'importance [à la note], mais ça me stresse et des fois, ça m'affecte psychologiquement parce que tu vois que quelqu'un t'a donné 1 étoile et tu sais pas pourquoi. T'as fait un bon service, t'as été gentil, tout ça. T'as pas eu de problème, rien puis ah! Y'a quelqu'un qui t'a donné une mauvaise note. Et dans l'application Uber, on peut pas savoir qui a donné une mauvaise note, ni la raison. Des fois, tu te dis: « Qu'est-ce que j'ai fait? Qui m'a donné ça? » puis « Je vais-tu finir par perdre mon travail? ». Parce qu'Uber, ils n'aiment pas ça, ils peuvent te barrer complètement, fait que c'est important les belles notes. » Louis, chauffeur UberX

De plus, certains chauffeurs craignent d'être discriminés à cause de leur couleur de peau ou de la présence de signes religieux visibles dans leur véhicule, comme en témoignent Jean-Rony et Joseph, chauffeurs UberX, tous deux haïtiens d'origine :

« Y'a pas de recours pour les notations. Les clients peuvent te donner 1 étoile pour ta musique, pour tes vêtements, pour ta couleur de peau, pour n'importe quelle raison stupide qui peut exister et malheureusement, y'a rien que tu peux faire. » Jean-Rony, chauffeur UberX

« [Le système de notation], c'est une grosse pression puis le client qui monte dans l'auto, qui voit que j'ai mon chapelet... parce que moi, je suis catholique. Si lui il est musulman, écoute en descendant... ça peut arriver [une mauvaise note]. J'ai eu des mauvaises notes parce que le client ne m'aime pas du tout. Puis on ne va pas l'ignorer, on est noir. » Joseph, chauffeur UberX

Ces résultats vont dans le sens des travaux de Rogers (2015) qui met en évidence le fait que le système de notation de Uber reflète et reconduit des dynamiques de discrimination raciale – soulignant au passage

que la discrimination dans le secteur des taxis a été observée bien avant Uber. De leur côté, les livreurs Uber Eats sont nombreux à déplorer l’obtention de « pouces en bas » pour des problèmes dont ils ne sont pas responsables – comme le manque d’ustensiles ou d’un article dans la commande – qui relèvent de la responsabilité du restaurateur, comme l’explique Philippe, livreur Uber Eats :

« Avec les mesures de la pandémie, tu peux pas prendre de fourchette, c’est les restaurateurs qui doivent mettre les fourchettes ou les choses de même dans les boîtes. Je suis allé livrer la boîte, le client m’a appelé pour me donner un char de marde parce qu’il y avait pas de fourchette. Il m’a mis un pouce en bas. Mais c’est pas de notre ressort. » Philippe, livreur Uber Eats

Par ailleurs, les chauffeurs rapportent vivre régulièrement des situations problématiques avec les clients qui les placent face à des dilemmes : faire respecter la loi et risquer une mauvaise note ou contrevenir à la loi et risquer alors une contravention. Il peut s’agir, par exemple, de clients réticents à mettre leur ceinture de sécurité, qui souhaitent embarquer dans le véhicule alors qu’ils sont trop nombreux ou qui n’ont pas de siège d’appoint pour leur enfant. Durant la pandémie, les chauffeurs étaient également tenus de veiller à ce que les clients portent le masque dans le véhicule. À cet égard, ils étaient parfois confrontés à des réticences, ce qui les plaçait dans la délicate posture d’avoir à choisir entre faire appliquer la loi et protéger leur santé ou satisfaire le client pour ne pas risquer une mauvaise évaluation susceptible de leur faire perdre des avantages, comme l’exprime Oualid, chauffeur UberX :

« Y’a des clients qui sont réticents à l’idée de porter un masque. Des fois, pour éviter les malentendus, les disputes, je peux suggérer: « Ok, j’ai un masque, vous pouvez le porter pour votre protection ». Mais ça des fois, le client n’est pas content, il peut vous donner 1 étoile parce qu’il n’a pas aimé votre commentaire ou parce que vous avez ouvert les fenêtres pour l’aération. Et tout ça, cette relation, on dirait qu’on doit donner le maximum de soi-même pour satisfaire le client, pour avoir ce 4 étoiles, 5 étoiles. [...] La satisfaction des clients, vraiment c’est un enjeu. Des fois, c’est correct quand tu es à 100% de toi-même, tu peux donner le meilleur, mais des fois, y’a des clients qui sont difficiles. » Oualid, chauffeur UberX

Ce genre de situations souligne l’asymétrie des rôles entre chauffeurs et clients, phénomène parfois renforcé par les enjeux de genre et d’âge, comme l’exprime Noémia, chauffeuse UberX :

« Quelque chose de vraiment difficile c’est que les gens en arrière ne mettent pas la ceinture. [...] Si c’est quelqu’un de plus jeune, je dis « Mets ta ceinture ». Mais je trouve difficile de faire ça. Et si c’est un homme dans un *suit*, c’est difficile! C’est stupide, mais c’est ça! [...] Ou même parfois je décide par la distance du trajet même si je sais que quelque chose peut arriver dans 5 mn, mais voilà. Ça, c’est une autre chose à laquelle je pense beaucoup. C’est toujours des questions morales [rire]! » Noémia, chauffeuse UberX

Même lorsque les chauffeurs ont conscience qu'ils sont dans leur droit de refuser certaines demandes des clients qu'ils jugent exagérées, ces décisions sont d'autant plus difficiles à prendre que les clients « font jouer » la compétition entre chauffeurs pour les mettre en porte-à-faux en faisant remarquer que d'autres tolèrent ces pratiques, comme l'expriment Noémia et Oualid, chauffeuse et chauffeur UberX :

« L'idée est de gagner de l'argent, mais c'est difficile de dire non. Techniquement les gens de moins de 16 ans, il faut qu'il y ait un parent ou quelqu'un, et la première fois, j'ai dit « techniquement, tu peux pas prendre Uber seul » et elle m'a dit « Ouais ?! Parce que je le prends toujours, mes amis le prennent toujours » alors on a beaucoup de choses qui passent comme ça. C'est ça le travail. Et c'est difficile! » Noémia, chauffeuse UberX

« Au début on pouvait avoir 4 personnes, un qui s'assoit devant et 3 en arrière. Mais récemment, quand tu leur dis: « Non, c'est plus faisable avec les nouvelles procédures, la pandémie, tout ça », y'en a qui disent: « Ben pourquoi les autres le font ? Pourquoi toi, tu le fais pas ? ». Donc déjà tu commences la course avec des discussions et ça veut dire que ça va pas être à votre avantage... » Oualid, chauffeur UberX

Les injonctions paradoxales qui caractérisent ces situations placent les chauffeurs dans des culs-de-sac qui n'ouvrent sur aucune avenue satisfaisante pour eux. En outre, ces situations pointent les risques associés au fait de signaler ces incidents à Uber, le client pouvant retourner l'accusation contre le chauffeur, risquant de lui faire perdre son accès à la plateforme. À cet égard, les chauffeurs ont parfaitement intégré le fait qu'en règle générale, Uber accorde davantage de crédibilité aux clients qu'aux chauffeurs. Ce phénomène met en évidence une tension importante dans la responsabilisation des chauffeurs ; sachant qu'Uber contrôle leur accès à la plateforme, les chauffeurs peuvent finir par intégrer les comportements inacceptables des clients dans le coût de l'activité. La notation exerce ainsi un conditionnement très important du comportement des chauffeurs vis-à-vis des clients et induit entre eux une relation profondément asymétrique à leur désavantage. Cette situation fait naître chez les chauffeurs de forts sentiments d'impuissance, d'injustice, d'altération de leur estime personnelle voire de détresse psychologique, susceptibles d'altérer leur santé mentale sur le long terme.

Au-delà des effets sur la santé mentale des chauffeurs, il est également approprié de s'interroger sur le type de société qu'un tel système façonne. En conditionnant les interactions sociales à une évaluation constante, ce système limite la portée des échanges à leur strict minimum, réduisant la sociabilité à une simple transaction. Ce phénomène s'inscrit dans une tendance à l'industrialisation des relations de service qui contraste fortement avec le discours initial d'Uber, qui faisait l'éloge d'une économie fondée sur le

partage. Au lieu de favoriser une interaction humaine authentique et enrichissante, le système actuel semble plutôt promouvoir une mécanique dépersonnalisée et strictement contrôlée.

Ainsi, bien que l'activité des chauffeurs et livreurs soit caractérisée par de fréquentes interactions, leur caractère anonyme, éphémère et fortement contraint empêche le développement de toute relation significative et alimente à l'inverse un sentiment de solitude et d'impuissance.

6.1.1.2 Les relations au soutien technique de Uber : prolongement de la robotisation du travail

Le sentiment de solitude vécu par les chauffeurs et livreurs Uber est également entretenu par leur rapport au soutien technique de la plateforme. Premièrement, les chauffeurs et livreurs n'ont pas ou peu accès à des acteurs humains travaillant pour la plateforme, le processus d'inscription s'effectuant entièrement en ligne. Par la suite, lorsqu'ils éprouvent des difficultés techniques dans le cadre de leur activité, les services qui s'offrent à eux demeurent largement robotisés. Leurs options pour joindre le soutien technique sont une adresse courriel, une messagerie *chatbot* ou une ligne téléphonique via laquelle ils peuvent parler à des personnes situées dans des centres d'appel aux Philippines ou au Maroc, dont la tâche consiste essentiellement à lire des réponses scriptées, comme l'expriment Clément et Damien, tous deux livreurs Uber Eats :

« D'habitude ils te répètent ce que l'application dit, fait que tu le sais déjà. Tu fais : « Oui, tu me répètes ça, mais je sais déjà tout ça ». Eux ils ont des scripts j'imagine, et ils lisent ça, c'est tout. C'est quasiment une boîte enregistrée, à la fin : « Est-ce que je peux répondre à d'autre chose, Monsieur ? Non ? Bye ». C'est toujours ça. Fait que tu es laissé à toi-même. » Clément, livreur Uber Eats

« À chaque fois que tu parles à quelqu'un, c'est tout le temps des personnes différentes donc, tu peux pas régler un problème. Quand tu parles à Ahmed, Ahmed il comprend pas vraiment ton problème parce qu'Ahmed lui, il habite en Algérie ou il habite au Maroc puis « Moi Monsieur, il est 3h du matin présentement, je comprends votre problème, mais je peux rien faire », fait que c'est frustrant. Une fois que t'as compris que c'est comme ça, ben tu t'arranges toi-même. » Damien, livreur Uber Eats

Ces centres d'appel sont gérés par des tierces parties, comme la compagnie Zendesk (Rosenblat, 2018). Les travailleurs n'ont donc pas accès à un soutien direct – excepté en se présentant au bureau Uber de

Montréal où il leur faut généralement attendre plusieurs heures pour parler à un agent²⁸ – et sont plutôt renvoyés vers une correspondance largement automatisée. Le mode de gestion des chauffeurs et livreurs d’Uber, assuré par un service client externalisé, s’apparente davantage à une relation entre une entreprise et ses consommateurs qu’à une relation employeur-employé traditionnelle.

Ainsi, alors même qu’il constitue le seul moyen de communication des chauffeurs avec la plateforme, le soutien technique se révèle souvent peu adéquat pour répondre à leurs demandes. En effet, ces derniers reçoivent des réponses automatiques à la plupart de leurs questions, générées à partir de la reconnaissance de mots-clés dans leurs courriels ou leurs messages. Par conséquent, le système s’avère très peu adéquat pour une compréhension fine des requêtes, qui demanderait d’établir des nuances afin d’apporter des réponses ciblées, comme en témoigne Jocelyn :

« Il y a beaucoup de difficultés de communication avec le soutien à la clientèle. C’est dur de se faire comprendre quand on rencontre des problèmes. Je sais pas si c’est à cause de la langue ou... Des fois, on dirait qu’on parle à des robots. » Jocelyn, livreur Uber Eats

Si les réponses automatiques peuvent être suffisantes pour régler des problèmes administratifs simples, elles s’avèrent souvent très insuffisantes dans des situations plus complexes impliquant par exemple des différends entre clients et chauffeurs ou livreurs. La médiocrité des réponses fournies par le système renforce le sentiment d’impuissance ressenti par les chauffeurs, comme l’exprime Diane :

« J’ai compris qu’on pouvait pas trop avoir de support de ce côté-là. Exemple, si on n’est pas bien payé pour nos courses, c’est comme une loterie. Tu vas sur l’application, il faut que t’envoies un message et même si c’est très clair et que tu leur envoies les preuves, t’as des réponses toutes faites : « Malheureusement, nous ne pouvons pas, blabla » parce qu’ils te répètent comment ça fonctionne, mais ils comprennent pas ce que tu dis. T’as beau t’obstiner, y’a rien à faire. » Diane, livreuse Uber Eats

Par ailleurs, nombreux sont ceux à rapporter qu’en cas de problème avec un client, le soutien technique de la plateforme favorise la version des clients au détriment de celle des chauffeuses, comme l’exprime Katia :

²⁸ Quelques-uns des participants ont rapporté avoir déjà parlé à un agent Uber du bureau de Montréal, généralement à propos de technicalités administratives liées à leur inscription sur la plateforme, ou encore lors de désactivation de la plateforme qu’ils jugeaient abusive et pour laquelle ils souhaitaient pouvoir se justifier.

« Uber, ils écoutent le client. Ils ne nous écoutent pas. Parce que si le client dit « j'ai pas reçu ma commande », ils donnent tout de suite raison au client, pas au livreur. Même quand on s'explique. » Katia, livreuse Uber Eats

Profitant du pouvoir conféré par le système entièrement automatisé de Uber, une forme de collusion se crée entre des clients et la plateforme. Certains clients n'hésitent pas à frauder afin d'obtenir un remboursement en prétextant par exemple n'avoir pas reçu leur commande avec le service Uber Eats, ou en avançant que le chauffeur ne les a pas déposés à la bonne adresse avec le service UberX. Ces pratiques peuvent se retourner contre les chauffeurs et livreurs qui, dans le moins pire des cas, ne seront pas payés pour la course qu'ils ont accomplie, et dans le pire des cas pourraient être déconnectés de la plateforme en cas d'accusations plus graves. En plus de faire naître chez eux un sentiment de grande vulnérabilité face aux clients, l'accumulation de ces situations nourrit un sentiment de manque de reconnaissance de la part de Uber, comme en témoigne Vittorio :

« Je pense que la mentalité d'Uber, c'est que vu que les livreurs sont très nombreux à Montréal, ils s'en foutent. En cas de problème, ils ne négocient même pas avec les chauffeurs. Ils ont beaucoup de chauffeurs et ils savent que si quelqu'un arrête, y'a 10 personnes qui sont prêtes à faire la même chose. » Vittorio, chauffeur UberX et livreur Uber Eats

Les chauffeurs et livreurs sont également nombreux à déplorer l'incapacité du soutien technique à « réparer » les injustices en termes de rémunération ou d'évaluation. Même lorsqu'ils communiquent par téléphone avec un humain du soutien technique, leurs demandes se soldent le plus souvent par des fins de non-recevoir, les agents invoquant leur propre impuissance à modifier des éléments pris en charge par le système algorithmique, comme en témoignent Jocelyn et Damien :

« Quand on demande des explications sur le *rating* : « Ah ben non, on peut pas vous le dire ! », on peut pas savoir ce que c'est. Mais comment ça on peut pas savoir c'est quoi le problème !? Ils disent qu'ils savent pas qui donne les pouces bleus [pouces en bas], que personne n'y a accès, qu'ils peuvent pas les enlever, fait que ça sert à rien. » Jocelyn, livreur Uber Eats

« Parfois, je vois sur l'application que la course est payée 15\$ et quand je fais la livraison, Uber me paye juste 5\$. Quand on appelle pour savoir ce qui s'est passé, la seule chose qu'ils disent c'est que c'est le système qui fait le calcul, mais ils peuvent rien changer. Donc tout est contrôlé par les algorithmes, par leur système et y'a personne qui peut changer leurs affaires. C'est vrai que c'est compliqué un peu à ce niveau parce que c'est trop flou, mais... on peut rien faire. » Damien, livreur Uber Eats

Si le soutien technique d'Uber s'avère défaillant pour régler équitablement les problèmes du quotidien, il l'est aussi pour protéger adéquatement les chauffeurs dans les situations potentiellement dangereuses. En effet, il arrive aux chauffeurs de se sentir en insécurité avec certains clients et le soutien technique n'offre pas de réelle option pour les protéger, comme l'exprime Nadim :

« Ce qui me fait peur parfois, c'est les clients, leur comportement. [...] Des fois ça arrive que t'es pas bien protégé, admettons le gars fait 300 livres et il pourrait te péter la gueule! Sur l'application c'est écrit : « J'ai besoin d'aide », tu pèses sur le bouton, ben ouais [sourir]. Oublie ça. Tu peux appeler le 911 mais il a le temps de te tuer trois fois avant. On n'est vraiment pas protégés. [...] Tu es laissé à toi-même, c'est sûr, avant qu'ils te répondent. C'est ça qui est le plus tannant, c'est l'abandon du service à la clientèle de Uber. » Nadim, chauffeur UberX

De fait, le peu d'accessibilité à des acteurs humains de la compagnie et la réduction des interactions à des procédures hyper standardisées prolongent la robotisation du travail. Dans d'autres contextes professionnels, les difficultés rencontrées par les chauffeurs et livreurs Uber seraient gérées par des acteurs humains, tels que le service des ressources humaines ou le service de la paie. Ces entités sont conçues pour fournir un soutien approprié et adapté aux situations individuelles, permettant une écoute et une compréhension nuancée des problèmes spécifiques rencontrés. En revanche, dans le système Uber, cette responsabilité est dépersonnalisée et déléguée à des algorithmes et à des centres d'appel scriptés, souvent gérés par des tiers. Cette configuration désincarnée laisse les travailleurs seuls face à leurs problèmes, renforçant leur sentiment de solitude et d'impuissance.

6.1.1.3 Les relations aux autres chauffeurs Uber : des échanges courts et stéréotypés

Finalement, dans leurs rapports avec les autres chauffeurs et livreurs, les interactions demeurent également brèves et stéréotypées. Bien qu'il existe des espace-temps durant lesquels les livreurs Uber Eats peuvent se croiser, notamment dans les restaurants en attendant les commandes, les interactions se résument le plus souvent à des formules de politesse ou à des échanges courts à propos du nombre de commandes obtenues durant la journée. C'est ce qu'exprime Katia, livreuse Uber Eats :

« Quand je croise un autre livreur, je lui dis « Salut ! Ah Uber, ça roule ce soir ! » ou « Ça roule pas », puis c'est tout. Après, je m'en vais et j'ai peu de chances de le revoir. Si je le recroise, je lui dis bonjour, mais je ne connais même pas son nom. » Katia, livreuse Uber Eats

Lorsque certains sont disposés à discuter, la meilleure façon de fraterniser est souvent de se plaindre des pratiques de Uber ou de celles de certains restaurateurs, comme l'expriment Katia et Diane :

« La plupart du temps, on va chialer sur Uber. Mettons que ça fait 10 mn que j’attends, c’est long, on parle, mais on dit pas : « Uber, c’est tellement cool! », souvent, on chiale contre Uber. » Katia, livreuse Uber Eats

« Moi [les autres livreurs], je les aborde. Je leur dis bonjour. Y’en a qui veulent pas te parler, ça me dérange pas. Y’a des gens qui sont prêts à parler, qui se plaignent des restaurants puis c’est l’occasion de fraterniser là. » Diane, livreuse Uber Eats

Dans le cas du transport de personnes avec UberX, la pandémie a raréfié les occasions de rencontre entre chauffeurs. Quelques endroits de convergence, comme la zone d’attente de l’aéroport ou les stationnements devant des grands hôtels du centre-ville, constituent des points de rencontre. Parmi les chauffeurs interrogés, quelques-uns – essentiellement les plus âgés – ont évoqué profiter de ces temps d’attente pour sortir de leur véhicule et se mêler aux petits groupes de personnes. Toutefois, les conditions de rassemblement, marquées par l’âpreté urbaine de ces endroits généralement bétonnés, bruyants, pollués et dénués de verdure, ne favorisent pas toujours des discussions sereines et inclusives. Qui plus est, le « conflit racial » ou « de classe » émerge parfois au sein des groupes de chauffeurs, comme l’exprime Majid :

« Au début quand j’ai commencé, je cherchais à discuter un peu avec les gens à l’aéroport, mais y’avait des clans. Après je me suis pas trop cassé la tête et j’ai plus réessayé. Des fois, je descendais pour fumer une clope, je marchais un peu pour voir les gens, j’essayais de dire salut, mais c’était vraiment froid. Y’avait des groupes. Et c’était vraiment trop racial aussi, j’aime pas ça. Genre des noirs tout seuls, des arabes tout seuls et j’aime pas trop ça donc, je voulais pas participer à tout ça. Maintenant, je reste dans mon auto et j’appelle quelqu’un au téléphone, c’est tout. » Majid, chauffeur UberX

Les quelques chauffeurs qui ont développé des relations avec des collègues l’ont fait avec un cercle très restreint d’individus avec qui ils discutent à l’occasion par messagerie, par téléphone ou autour d’un café ou d’un sandwich mangé à la va-vite au centre-ville. De leur côté, les livreurs Uber Eats sont assez nombreux à connaître d’autres personnes exerçant la même activité, ce qui s’explique notamment par le fait que beaucoup d’entre eux se sont fait introduire à l’activité par des amis partageant le même profil, souvent des étudiants étrangers.

L’absence de lieux de rencontre pour les travailleurs Uber n’a cependant pas toujours été la norme. En effet, comme le rapporte Martin, chauffeur UberX depuis l’implantation du service, la branche québécoise de la compagnie organisait des rassemblements de chauffeurs les premières années :

« Les trois premières années, à Noël, ils ont organisé une grande fête pour les chauffeurs Uber. C'était quand même super cool! On était peut-être 800 chauffeurs et ils nous avaient fabriqué des badges : « T'as fait plus de 5000 courses », « T'as fait plus de 1000 courses ». Ils ont fait tirer des lots, il y avait des animations, un petit déjeuner. » Martin, chauffeur UberX

Martin explique que ces initiatives de la branche locale de Uber ont finalement été abandonnées sans explication après quelques années. Pour expliquer cette situation, il avance l'hypothèse que ces rassemblements festifs ont pu apparaître nécessaires durant les premières années pour créer un sentiment d'appartenance et une adhésion des chauffeurs envers la compagnie, alors qu'Uber cherchait à s'implanter légalement sur le territoire. Selon lui, une fois les projets pilotes adoptés permettant à Uber d'opérer légalement au Québec, les efforts en ce sens ont pu s'avérer superflus.

Aujourd'hui, le fonctionnement de l'activité renvoie beaucoup les travailleurs à leur solitude, certains en arrivant même à esquiver les échanges ou à se parler à eux-mêmes, comme l'exprime Majid :

« Ce job là, c'est que t'es solitaire. Des fois, je me retrouve à parler avec moi-même, t'as pas de collègues, t'as pas de relations de travail. Y'a des clients qui montent, on discute un peu, mais... c'est juste un truc éphémère et c'est pas tout le monde qui discute. » Majid, chauffeur UberX

6.1.2 Le groupe Facebook : un ersatz de collectif aux fonctions limitées

Certes, les réseaux socionumériques, et notamment les groupes Facebook rassemblant des chauffeurs et livreurs Uber du Québec, constituent un lieu d'échange pour partager des informations ou encore ventiler à propos de situations difficiles. Les décisions prises par la compagnie leur parvenant généralement via les médias, les groupes Facebook sont aussi l'endroit où les chauffeurs se tiennent informés des changements opérés par la compagnie grâce aux articles de presse partagés par certains membres du groupe. Toutefois, le rôle de ces groupes est très limité dans la construction d'un collectif, n'étant adéquats ni pour des conversations élaborées sur le travail, ni pour des délibérations collectives. Qui plus est, l'architecture même des groupes ne permet pas de conversations sur un temps long, les publications s'évanouissant rapidement dans le fil de discussion. Des échanges constructifs sur les pratiques de travail demanderaient des conversations qui puissent s'échelonner dans la durée, dans un climat d'écoute et de confiance.

Or, la compétition entre chauffeurs, conjuguée au mode d'interactions bref et anonyme des réseaux socionumériques (boyd, 2014 ; Proulx *et al.*, 2012 ; Van Dijck, 2013) contribue à un climat que les travailleurs interrogés jugent hostile, comme l'exprime Diane :

« Je pense que les commentaires négatifs sont faits pour décourager les autres parce que c'est pas un groupe où on s'encourage, c'est un groupe où on essaie de décourager les autres parce que c'est la compétition. Moi si je veux gagner ma vie, faut que je pogne plus de courses que toi. » Diane, livreuse Uber Eats

En outre, Uber a la capacité d'exercer une censure dans ces groupes. En l'occurrence, à la fin de l'année 2020, le groupe Facebook rassemblant le plus grand nombre de chauffeurs Uber du Québec (près de 6000) a été supprimé après six ans d'existence, à la demande d'une compagnie privée travaillant pour Uber, au motif qu'il enfreignait les droits de la marque Uber. La raison de cette fermeture reste floue et l'administrateur du groupe n'a pu obtenir davantage d'informations malgré des demandes auprès de Facebook. Néanmoins, une hypothèse expliquant cette fermeture concerne le nombre grandissant de plaintes de chauffeurs apparues sur ce groupe durant les mois précédant sa suppression. En effet, des chauffeurs y dénonçaient régulièrement la faible tarification des courses, les cartes GPS trompeuses de l'application affichant de fausses majorations ou encore le manque d'efficacité du soutien technique en cas de problème.

L'observation de ce groupe a également révélé plusieurs appels à la mobilisation, certains chauffeurs suggérant d'organiser une grève en se déconnectant massivement de l'application à des moments stratégiques. La suppression du groupe par Uber – via une société privée – sans préavis et sans justification, illustre le pouvoir de « faire la loi » de la compagnie. Loin d'être anodin, cet événement est révélateur des enjeux de pouvoir qui sous-tendent les rapports entre la compagnie et ses chauffeurs. Alors que les chauffeurs avaient trouvé via ce groupe Facebook une alternative à l'absence de structure collective proposée par Uber, celle-ci a été brusquement éradiquée par l'entreprise, illustrant sa volonté manifeste d'entraver toute forme de mobilisation, de regroupement et d'entraide.

Cet incident met en lumière l'exercice radical et systématique du pouvoir par Uber. Cet enjeu de pouvoir s'ancre dans un espace public contrôlé par des acteurs désincarnés et flous exerçant un contrôle catégorique et non négociable. Cette abstraction du pouvoir est pour De Gaulejac et Hanique (2015 : 77) l'une des caractéristiques des entreprises hypermodernes, au sein desquelles le pouvoir apparaît « omniprésent et pourtant insaisissable, pressant et intouchable, systématique et invisible ».

Dans ce contexte, Uber a supprimé un espace de discussion qui permettait aux chauffeurs d'échanger sur la réalité de leur travail. Aussi limitées soient les conversations sur ce groupe, les communications

régulières pouvaient contribuer à créer un espace collectif susceptible de générer un sentiment d'appartenance parmi les chauffeurs et livreurs (Cormier, 2008 ; Landry, 2007, Tajfel et Turner, 2004).

Bien que ce groupe Facebook n'était pas le vecteur d'une pensée unifiée, il a néanmoins été perçu par Uber comme une menace, de par son potentiel à remettre en question les pratiques de la plateforme. En partageant des stratégies au sein de ce groupe, les travailleurs établissaient indirectement une distinction entre « nous, les chauffeurs » et « Uber ». Cette potentialité de scission a pu représenter une menace pour Uber, dont l'objectif est plutôt de maintenir une relation individualisée avec chaque chauffeur, sur le modèle « moi en relation avec Uber », plutôt qu'une relation collective « nous en opposition à Uber ».

En supprimant cet espace de communication, Uber a activement contribué à l'atomisation du travail. Laissés à eux-mêmes, (re)devenus des électrons libres, il est beaucoup plus difficile pour les chauffeurs et livreurs de se regrouper ou de se mobiliser, mais aussi tout simplement d'instaurer des formes de dialogue et de coopération. La suppression de ce groupe a toutefois entraîné la dispersion de ses membres, qui se sont alors tournés vers d'autres groupes existants dans une tentative de maintenir ce type d'échanges.

6.1.3 La solitude « désolante » vécue par les plus anciens : vers une déliaison totale

En l'absence de possibilités d'échanges, d'écoute et *a fortiori* de solidarité, le rapport subjectif au travail ne peut faire l'objet d'aucune discussion entre les chauffeurs Uber. Après plusieurs années d'activité, certains chauffeurs font l'expérience douloureuse d'une solitude dite « désolante », en tant que déliaison totale qui empêche le dialogue à la fois avec les autres et avec soi-même (Ladreyt, 2017). Ce type de solitude se caractérise par la double exclusion de soi parmi les autres et des autres en soi. Il s'agit d'une expérience de solitude profonde qui s'accompagne d'un repli sur soi, d'un abandon volontaire de tout lien avec les autres et d'une perte installée de sens au travail. C'est ce qu'exprime Nadim, chauffeur UberX depuis six ans :

« La solitude, c'est un point très sensible pour moi. Personnellement, ça m'a beaucoup affecté. C'est pour ça aussi que j'ai arrêté d'aborder les gens. Tu parles avec beaucoup de gens et tu as l'impression que tu socialises beaucoup, mais en fin de compte ce n'est pas de la socialisation, c'est du n'importe quoi... enfin c'est du service à la clientèle, tout simplement. [...] J'ai des amis avec qui je me compare. Ils ont des collègues de travail, ils sortent ensemble, ils font des rencontres. Moi, je fais plein de rencontres sans me faire des amis réellement, c'est lourd après quelques années. » Nadim, chauffeur UberX

Il importe néanmoins de souligner que la solitude au travail n'est pas forcément malheureuse. Choisie, elle peut être subjectivante et expérience d'autonomisation si le travailleur perçoit un accès à du soutien social, à des espaces de réinvention de soi et à une activité de travail propice à la créativité (Ladreyt, 2017). Or, dans le cas de Uber, sans collectif de travail, les travailleurs, en tant que sujets solitaires, ne peuvent compter sur cette ressource précieuse pour assurer le maintien de l'affiliation au groupe. Uber fait de l'autonomie au travail une illusion d'autosuffisance. En glorifiant l'être seul et en cassant la coopération entre travailleurs, l'organisation du travail atomisante encourage les chauffeurs, au nom de l'autonomie, à éteindre tout désir de collectif en eux. Ce faisant, cette désaffiliation nuit au double dialogue et engendre des risques pathogènes.

En effet, les travailleurs font face à l'impossibilité de conserver l'équilibre d'une double conversation, à savoir le dialogue réflexif de soi à soi qui favorise le développement de la pensée et le dialogue avec l'autre rapatrié en soi qui permet de se maintenir relié au monde (Ladreyt, 2017). Cette solitude « désolante » et la perte de cet autrui rapatrié en soi qui permet une réflexivité critique, réduisent la communication à un rapport de soi à soi face auquel les travailleurs cherchent à maintenir une cohérence. À cet égard, la posture goffmanienne qui conçoit la construction identitaire avant tout dans l'interaction rejoint cette idée que lorsque la réalité vécue est marquée par la solitude et ne peut être mise en perspective dans le regard de l'autre, la communication se déplace dans l'intrapsychique et le maintien d'une cohérence dans le rôle joué s'articule face à un autre imaginaire (Goffman, 1973). Ces phénomènes ne sont pas sans conséquence, altérant la réflexivité qui résulte de l'image renvoyée par autrui. Les répercussions sur la santé diffèrent selon les types de profils, les risques les plus prononcés concernant naturellement les travailleurs qui exercent l'activité depuis plusieurs années ainsi que les plus dépendants financièrement au travail sur la plateforme. Pour ces derniers particulièrement, les discours élaborés durant les entretiens de recherche étaient manifestement empreints d'un souci de préservation de leur face (Goffman, 1973), notamment dans leur façon de justifier leur choix de travailler pour Uber et de présenter leur rapport à cette activité. Les efforts à fournir pour masquer les décalages parfois flagrants entre les bénéfices de l'activité qu'ils mettaient en avant et les pratiques de travail qu'ils rapportaient, s'avéraient en effet plus conséquents que pour les profils de chauffeurs moins dépendants à la plateforme, dont l'identité professionnelle pouvait se définir ailleurs et autrement.

De manière générale, sans collectif de travail, les travailleurs Uber, tous profils confondus, bricolent leur identité de chauffeur ou livreur chacun de leur côté, à partir de ce qui les attire du concept Uber plutôt

qu'à partir d'un vécu collectif. Cependant, cette solitude alimente le caractère paradoxant de l'organisation Uber. Seuls face à eux-mêmes, sans possibilité de nouer des relations avec leurs collègues, les travailleurs Uber n'ont pas l'occasion de mettre en perspective leur expérience avec celle des autres chauffeurs. En étant atomisés, ils demeurent incapables de mettre au jour les contradictions du système, qui reste ainsi verrouillé (Caroly, 2010 ; De Gaulejac et Hanique, 2015).

À ce titre, les questions posées par plusieurs chauffeurs et livreurs en fin d'entrevue se sont révélées porteuses de sens à la lumière de leur redondance. En effet, lorsque nous invitons les participants à formuler des commentaires à l'issue de l'entrevue, nombreux furent ceux à nous interroger sur la réalité des autres chauffeurs. Leur propre expérience était-elle semblable à celle des autres chauffeurs et livreurs ? Leurs revenus se situaient-ils dans la moyenne ? Ces tentatives de validation de leur expérience en regard de celle des autres sont révélatrices de l'absence d'échanges significatifs entre eux entourant le travail. En l'absence de dialogues, d'écoute et de solidarité, les travailleurs n'ont pas la possibilité de comparer leurs pratiques à celles des autres. Ce faisant, leur activité est réduite à son seul rapport à l'objet technique.

6.2 Les effets de l'organisation paradoxante de Uber sur le travail et la santé des chauffeurs et livreurs
Cette deuxième section vise à éclairer les manifestations du caractère paradoxant de l'organisation du travail de Uber. Dans un premier temps, nous montrons que malgré des conditions de travail individuelles difficiles, le collectif est perçu négativement par les travailleurs Uber, autant sur le plan de l'activité de travail que sur celui de la définition de soi. Dans un deuxième temps, nous détaillons les obstacles qui contribuent à alimenter une perception globalement négative de la mobilisation chez les chauffeurs et livreurs et montrons l'absence de pouvoir d'agir collectif qui en découle ainsi que ses conséquences sur le travail et la santé. Finalement, dans un troisième temps, nous exposons les mécanismes défensifs déployés par les chauffeurs et livreurs afin de maintenir malgré tout un sens au travail dans cette organisation paradoxante.

6.2.1 Du « collectif réel redouté » au « collectif imaginaire souffrant »

De façon étonnante, le fait que les chauffeurs et livreurs ne puissent pas compter sur un collectif de travail n'est pas perçu comme un problème par les principaux concernés. Malgré des conditions de travail difficiles offrant une très faible marge de manœuvre, ils n'ont pas tendance à se tourner vers le rassemblement ou la mobilisation afin d'établir un rapport de force avec la multinationale. Au contraire, l'idée d'un collectif s'apparente à une menace pour la majorité d'entre eux.

D'une part, la majorité d'entre eux associe les relations avec les autres à une forme de lourdeur qui implique forcément la gestion de conflits. La plupart d'entre eux ne cherche donc pas à faire partie d'un groupe, mais au contraire à s'affranchir des autres, en cohérence avec leur quête de liberté. Ils sont ainsi à la recherche de contrôle, qui concorde mal avec le développement de relations. Ces dernières, pour se construire, impliqueraient une communication, un investissement affectif et de temps, une attention à l'autre, de l'empathie et d'inévitables incompréhensions (Cormier, 2008 ; Marc *et al.*, 2011). Par conséquent, les chauffeurs et livreurs ont le sentiment que moins ils ont de liens, moins ils sont contraints par ces liens dans le cadre de leur activité. En revendiquant une autonomie associée à une absence de socialisation, ces travailleurs expriment la volonté de ne pas attenter à leur liberté, à leur capacité d'auto-détermination, à leurs objectifs, à leurs choix d'horaires de travail et de choix de vie.

D'autre part, ils évitent toute contrainte liée aux règles et aux normes qu'ils associent à un assujettissement et à une entrave à leur autonomie. En effet, s'aligner sur une norme collective entraîne un engagement personnel et une responsabilité envers cette norme, comme le soulignent Berger et Luckmann (1967). En s'inscrivant dans un collectif et en contribuant à l'élaboration de normes, le chauffeur ou livreur se trouverait engagé et responsable de ces normes. Ceci contraste avec leur position actuelle qui consiste à souscrire à une norme préétablie ou à l'ignorer, sans avoir à prendre en charge leur (ré)élaboration.

Par ailleurs, un collectif impliquerait le remplacement des stratégies individuelles par des stratégies collectives, ce que plusieurs chauffeurs et livreurs associent à une perte de leur avantage concurrentiel. Dans le climat de compétition qui caractérise actuellement l'activité de travail pour Uber, les travailleurs qui ont réussi à se démarquer grâce au développement de tout un répertoire de bricolages et de contournements de l'application ont le sentiment qu'un collectif les priverait du contrôle réel ou mythique qu'ils ont développé sur la plateforme. C'est pourquoi ils perçoivent le collectif comme une menace, redoutant l'harmonisation des pratiques qu'il pourrait induire et qui les priverait de leur avantage concurrentiel.

Si les tactiques de contournement de l'application sont parfois présentées comme des formes de résistance à l'organisation, elles ne sont pas pensées par les travailleurs dans une visée collective, mais plutôt comme une façon de tirer son épingle du jeu en jouant « mieux que les autres ». Comme l'exprime

Bertrand, la recherche de ces trucs et astuces s'effectue de façon individualiste, ceux qui les pratiquent n'étant solidaires ni des autres chauffeurs, ni de la plateforme :

« On va tous sur le groupe Facebook pour la même chose, trouver des semblables et voir s'ils peuvent nous donner des trucs et des astuces pour mieux comprendre comment ça marche, avoir des informations. Mais on comprend vite que non, on est tous dans le même bain, on est tous là pour travailler pour notre poche. » Bertrand, chauffeur UberX

Par ailleurs, en plus d'être considéré comme une menace sur le plan de l'activité de travail, le collectif, même imaginaire, se révèle souffrant sur le plan identitaire. Autrement dit, même sans collectif de travail formel, l'idée d'appartenir à la communauté des travailleurs Uber est perçue comme une « souffrance éthique » par bon nombre d'entre eux. Pour Dejours (2002), la souffrance éthique renvoie à la peur de perdre sa propre dignité et de trahir son idéal et ses valeurs. Ainsi, lorsque leur identité de chauffeur ou livreur Uber est interrogée, la plupart d'entre eux cherchent à se définir en s'excluant de la communauté constituée de leurs pairs. En effet, beaucoup d'entre eux associent les travailleurs Uber à la figure du chauffeur miséreux travaillant 60 heures par semaine pour subvenir aux besoins de leur famille ou encore à l'image du chauffeur victime, qui reste passif face à l'application et n'utilise pas intelligemment le dispositif via des tactiques de bricolage et de contournement. Être associé à ces images constitue une souffrance qui les pousse à se définir par la négative, en se détachant de cette communauté.

Ce besoin de se détacher « identitairement » des autres travailleurs Uber s'explique en partie par la dynamique spécifique qui a caractérisé l'implantation de Uber au Québec. En effet, durant les premières années d'activité du service dans la province, le caractère illégal de l'activité exposait les chauffeurs à des saisies de véhicule, à d'importantes contraventions et à des procès. Avant l'adoption des projets pilote par le gouvernement, légalisant les services de la plateforme, Uber prenait automatiquement en charge les frais encourus par ces contraventions en plus de représenter les chauffeurs en cour par leurs avocats. Comme l'ont documenté Rosenblat et Stark (2016), cette dynamique a d'abord contribué à nourrir une forme de loyauté des chauffeurs envers Uber, ainsi qu'un fort sentiment d'appartenance entre eux. Pour échapper aux arrestations menées par les agents du Bureau de taxi de Montréal, les chauffeurs Uber communiquaient régulièrement entre eux via un système de talkie-walkie, afin de localiser les véhicules de ces agents et les éviter plus facilement. Pour faire face à l'ennemi commun qu'était alors le Bureau de taxi de Montréal, les chauffeurs s'entraidaient à travers de multiples groupes virtuels et canaux de communication, créant ainsi une forte solidarité entre eux.

À partir de 2017, au fur et à mesure de l'adoption des projets-pilote puis de la légalisation du service Uber au Québec, les luttes contre les taxis, le Bureau de taxi de Montréal et le gouvernement se sont épuisées. Ce faisant, la perte de leurs ennemis communs s'est accompagnée pour les chauffeurs Uber d'une transformation dans leur façon de socialiser et de se définir. En perdant la possibilité de se solidariser et donc de se définir face à un groupe extérieur, leur identité de chauffeur Uber se construit désormais face à leur propre groupe, constitué de leurs homologues. Mais l'aura d'innovation technologique et sociétale entourant le concept Uber s'est peu à peu ternie au sein de la société, au fur et à mesure que des voix plus critiques se sont fait entendre. Chez les chauffeurs, l'image du jeune professionnel branché s'est progressivement estompée au profit de celle du travailleur précaire contraint de travailler un grand nombre d'heures. C'est pourquoi aujourd'hui, lorsqu'ils se définissent par rapport à leur propre groupe, les chauffeurs et livreurs ont tendance à le faire par la négative, en cherchant à se distinguer de ces images plutôt péjoratives. Pour les rares personnes dont l'identité de chauffeur se construit positivement, l'identification se fait davantage par rapport au concept Uber, comme c'est le cas pour Noémia, chauffeuse UberX :

« Je connecte plus avec Uber comme concept que le fait d'être une chauffeuse ». Noémia, chauffeuse UberX

Finalement, bien qu'une aversion générale envers l'idée d'un collectif soit largement répandue parmi tous les profils de chauffeurs et livreurs, la signification sous-jacente de ce rejet présente des variations selon les individus. Indépendamment de la justification, celle-ci est inextricablement liée à des enjeux de pouvoir.

Pour certains, le rejet du collectif s'explique par une aspiration à préserver leur pouvoir individuel, leur autonomie et à maintenir une indépendance qui leur est chère. Ils ne souhaitent pas se soumettre à l'autorité ou aux décisions d'un groupe. Leur désir de contrôler leur travail et leurs conditions de vie est primordial, les incitant à se distancer de toute forme de collectivité.

Pour d'autres, c'est un sentiment d'impuissance qui domine, l'expérience d'une extrême vulnérabilité qui les conduit à se retirer. Ils peuvent se sentir dépassés par les enjeux collectifs. Leurs propres luttes et défis quotidiens leur apparaissent suffisamment accablants, au point que l'idée de prendre part à un collectif et de partager ses responsabilités semble inconcevable.

Enfin, pour un autre groupe, le rejet du collectif provient de leur scepticisme à l'égard de ceux qui pourraient se trouver en position de négocier en leur nom. Ils ne se sentent pas en lien avec ces représentants potentiels et doutent qu'ils pourraient obtenir plus de pouvoir en rejoignant un collectif.

En définitive, alors que la condition isolée des chauffeurs et livreurs pourrait sembler être une faiblesse face à Uber, ces derniers ne conçoivent pas cette atomisation comme une contrainte mais plutôt comme une expression de leur liberté. Le collectif, potentiellement outil de négociation et de résistance, est perçu par la majorité d'entre eux comme une menace. Cette résistance à l'intégration dans un collectif n'est toutefois pas homogène et semble avoir des racines variées, allant d'une quête de liberté personnelle, à une méfiance envers les structures collectives, en passant par un scepticisme face aux représentants potentiels. Parallèlement à cette aversion pour le collectif réel, il existe également une souffrance éthique associée à l'idée d'appartenir à un collectif imaginaire des travailleurs Uber, marquant une souffrance identitaire face aux représentations négatives de cette activité. Ainsi, les travailleurs Uber naviguent dans une complexité, marquée à la fois par des aspirations à l'autonomie, des craintes liées au collectif, et un rapport tourmenté à leur identité professionnelle.

6.2.2 Un rapport négatif à la mobilisation et un pouvoir d'agir collectif réduit à néant

La mobilisation est globalement perçue de façon négative par les chauffeurs et livreurs. Le premier phénomène expliquant ce rapport négatif à la mobilisation est celui de l'hétérogénéité des profils de chauffeurs, tel que nous l'avons mis en lumière dans le chapitre 4. Plusieurs recherches et données statistiques corroborent la variété de ces profils (Benenson Strategy Group, 2014 ; Landier *et al.*, 2016 ; Peticca-Harris *et al.*, 2020) ainsi que le large spectre de leurs motivations à exercer cette activité (Rosenblat et Hwang, 2016 ; Vultur *et al.*, 2022). Ces différents profils sont associés à différents niveaux de dépendance financière à la plateforme, selon que l'activité de chauffeur constitue la source de revenus principale ou secondaire, voire tertiaire. Les chauffeurs qui auraient le plus d'intérêt à voir s'améliorer les conditions de travail sur la plateforme sont les profils les plus dépendants économiquement, à savoir ceux pour qui Uber constitue la source de revenus principale. Toutefois, puisque ces chauffeurs sont généralement les plus précaires financièrement, ils sont aussi les moins enclins à payer des frais de collectivisation, leur rapport à l'argent se révélant particulièrement « court-termiste ». En outre, le nombre important d'heures de travail effectuées sur la plateforme leur laisse peu de temps et d'énergie à investir dans une lutte collective. Qui plus est, leur forte dépendance financière à Uber leur fait craindre

plus que les autres une désactivation de la plateforme, comme l'évoque Philippe, livreur Uber Eats pour qui Uber constitue la seule source de revenus :

« Les personnes qui ont essayé de se battre pour avoir certains avantages sociaux, ils se sont fait ramasser par les avocats de Uber ou ils se sont fait bannir complètement de l'application. Donc Uber, ils ont les moyens de nous faire taire. Moi je peux pas prendre ce risque. » Philippe, livreur Uber Eats

À l'inverse, ceux qui auraient techniquement les ressources pour s'investir dans une mobilisation collective n'ont pas ou peu d'intérêts à le faire, leur activité de chauffeur ou de livreur constituant un revenu d'appoint, une activité temporaire en parallèle à des études, voire un simple passe-temps. Ces différences d'intérêts et ces inégalités de ressources donnent à voir des échanges parfois acrimonieux sur les groupes Facebook lorsque la question de la mobilisation est abordée.

Un deuxième obstacle à la mobilisation collective renvoie à l'absence de vis-à-vis clair chez Uber. L'entière robotisation du travail étant robotisée, les chauffeurs ne disposent pas d'interlocuteur humain à qui s'adresser. La robotisation du système Uber transforme ainsi les modalités d'exercice du pouvoir en le rendant insaisissable ; en faisant disparaître le management intermédiaire, le pouvoir hiérarchique traditionnel est renvoyé à la médiation algorithmique, aux standards de qualité et aux indicateurs de performance. Quand bien même les chauffeurs réussiraient à former un regroupement, à formuler des revendications et à identifier des porte-parole, l'absence d'interlocuteur à qui adresser ces revendications décourage la mise en œuvre de telles démarches et complexifie leur aboutissement.

Un troisième obstacle à la mobilisation collective des chauffeurs tient au fait que beaucoup d'entre eux associent de meilleurs avantages sociaux à une perte de liberté. En effet, une majorité de chauffeurs est d'avis que si Uber consentait à leur offrir des avantages (par exemple, en limitant le nombre de chauffeurs sur la plateforme pour diminuer la compétition et influencer les revenus à la hausse, en bonifiant la tarification ou en offrant des assurances collectives), ceux-ci seraient forcément accompagnés de contraintes dans les façons de se connecter à l'application, leur faisant perdre une partie de la flexibilité associée à l'activité. Or, la notion de liberté constitue le socle principal sur lequel les chauffeurs et livreurs légitiment leur choix de travailler pour Uber. Ne plus pouvoir se définir par la liberté et l'autonomie les obligerait à déconstruire leur discours de légitimation. Ainsi, en affectant la liberté comme aspect fondamental de leur discours de légitimation, le concept de mobilisation affecte finalement leur identité de chauffeur.

De plus, d'autres obstacles à l'action collective, spécifiques au travail sur une plateforme, peuvent également être associés au contexte du travail pour Uber. Dans leurs travaux sur les mobilisations dites « improbables », Collovald et Mathieu (2009) montrent que les travailleurs sont généralement absorbés par l'impératif de gagner des revenus. Ainsi, dans un contexte de tarifs en baisse et de concurrence accrue, l'essentiel de leur temps et de leur énergie est consacré à leur travail. Les moments de pause sont rares, laissant peu de temps pour réfléchir à l'idée d'une action collective ou même pour échanger avec leurs pairs.

Ensuite, la perspective d'une grève peut s'avérer particulièrement coûteuse pour ces travailleurs indépendants. Interrompre le travail implique une perte directe de revenus, ce qui est difficilement envisageable pour ces travailleurs dont beaucoup sont précaires financièrement. En outre, durant les périodes de grève, les tarifs des courses peuvent augmenter, que ce soit en raison de la diminution de l'offre de chauffeurs ou des mécanismes d'incitation mis en place par Uber. Ce phénomène ajoute à la perte de revenus un sentiment d'injustice. Dans ce contexte, il est difficile de faire émerger une volonté collective d'agir ensemble (Collovald et Mathieu, 2009 ; Prassl, 2018).

Nonobstant ces obstacles, il subsiste un souhait, chez plusieurs travailleurs, d'une régulation plus stricte de certaines de leurs conditions de travail. La revendication principale porte sur l'amélioration de leur rémunération, notamment par la réduction de la commission prélevée par Uber. Une autre exigence, fréquemment exprimée, concerne l'augmentation du plafonnement des majorations tarifaires, actuellement limitées à 2,5. De manière générale, un appel à davantage de transparence de la part de la plateforme est partagé par l'ensemble des chauffeurs. Si quelques-uns envisagent ces requêtes dans une perspective d'amélioration collective des conditions de travail, la grande majorité des chauffeurs et livreurs sollicités aspirent à des règles du jeu plus transparentes, dans une optique plus individualiste, afin de pouvoir "maîtriser le système" de façon optimale.

Toutefois, cette quête d'une régulation plus équitable et transparente ne doit pas masquer la réalité de leur situation. En effet, l'absence de rassemblement et de mobilisation engendre un pouvoir d'agir collectif presque inexistant. Bien que certains chauffeurs évoquent des formes de résistance collective dans leur utilisation de l'application, leurs effets restent extrêmement limités. Par exemple, certains ont recours à des stratégies concertées de déconnexion de l'application à des moments clés. Anticipant une demande élevée, comme à la fermeture des bars, plusieurs chauffeurs se déconnectent simultanément de

l'application pour réduire l'offre dans la zone géographique où ils se trouvent et ainsi générer une majoration artificielle. C'est ce qu'explique Joseph :

« D'autres trucs que j'utilise aussi, c'est que j'ai l'habitude de fermer l'application. [...] Y'a des chauffeurs qui ont l'habitude de faire ça, ils ferment leur application en communiquant entre eux puis quand ils ferment l'application, ça dit « Oups, y'a pas de chauffeur là » et la majoration monte. Et quand ça monte, les autres qui sont dans le coin peuvent communiquer entre eux pour dire « Boum, on ouvre l'application maintenant » [...] Ils travaillent parfois en gang pour déjouer l'application. » Joseph, chauffeur UberX

Ces déconnexions concertées ont toutefois des conséquences très limitées sur la capacité des chauffeurs à créer des formes de résistance efficaces et durables, notamment à cause de l'opacité du fonctionnement de l'algorithme qui empêche l'identification de « règles du jeu » claires. En outre, le fait que ces règles changent fréquemment demande un travail permanent de décryptage pour réévaluer constamment ce qui fonctionne ou non. Par ailleurs, si dans les faits quelques chauffeurs ont dit connaître l'existence de telles pratiques collectives, peu d'entre eux les adoptent eux-mêmes. La rareté de ces tactiques collectives s'explique logiquement par la rareté des formes de socialisation entre chauffeurs, et d'échanges qui permettraient une réflexivité collective nécessaire à la mise en œuvre de telles pratiques. Ainsi, à l'instar des formes de socialisation, les formes de résistance et de mobilisation des travailleurs Uber sont fortement entravées par l'organisation du travail.

Un réel pouvoir d'agir collectif permettant d'acquérir du contrôle sur l'organisation du travail et la façon d'exécuter les tâches demanderait d'abord de construire une vision commune de ce que signifie être un chauffeur ou un livreur Uber. Des espaces de dialogues seraient nécessaires pour échanger sur le réel du travail, pour mettre en commun les trouvailles et astuces de chaque travailleur dans un souci d'harmonisation des pratiques, destinée à remplacer les stratégies individuelles dangereuses (Clot, 2017 ; Dejours, 2013 ; Detchessahar, 2013). Dans le cas de Uber, la plateforme a la possibilité de contourner voire d'intégrer les trouvailles à son compte, sans jamais reconnaître l'intelligence pratique des chauffeurs et livreurs, et son importance dans le processus de production. Ainsi, sans lieu ni place pour échanger sur leurs façons de faire, chaque chauffeur reste sur son quant-à-soi et se débrouille avec ses propres défis, en bricolant ses propres tactiques. Chacun doit apprendre seul comment fonctionne l'application et comment optimiser son activité, sachant que tous n'ont pas les mêmes compétences ni les mêmes ressources pour y parvenir. Ce faisant, les chauffeurs ne bénéficient pas non plus de l'interprétation collective et partagée des directives pour faire face aux écarts entre le travail prescrit et le travail réel

(Caroly, 2010 ; Clot, 2017 ; Dejours, 2013). Devant les dilemmes qui les obligent à choisir entre satisfaire les exigences du client ou respecter les directives de Uber ou du code de la route, les chauffeurs se retrouvent seuls à prendre la décision et à en assumer les conséquences.

Cette atomisation du travail qui amène les chauffeurs et livreurs à se définir exclusivement par rapport à eux-mêmes a plusieurs conséquences sur le travail. D'une part, l'absence d'harmonisation des pratiques empêche la collectivisation des risques (Caroly, 2010). À cet égard, certaines pratiques individuelles qu'utilisent les chauffeurs pour se protéger des clients difficiles ont des conséquences collectives sur les autres. C'est ce que révèlent des pratiques comme celles d'Icham, chauffeur UberX, qui explique qu'au premier contact avec les clients, il lui arrive de fermer sa porte à ceux qu'il juge impolis ou irrespectueux, les enjoignant de commander un autre chauffeur. La suite logique d'un tel incident est qu'un autre chauffeur, dont le niveau de précarité l'empêche peut-être de refuser la course, héritera de ce client difficile, sans possibilité de se soustraire à son irritation et à son évaluation possiblement négative. Sans discussion collective autour des savoir-faire, les chauffeurs Uber sont privés du regard de leurs collègues, qui pourrait leur servir de guide dans l'interprétation et la résolution des situations difficiles. Et sans harmonisation collective des pratiques, les stratégies de protection déployées par certains chauffeurs pour se protéger des clients difficiles reportent les risques sur les autres chauffeurs, sans que le collectif puisse jouer son rôle de protection des individus. Au contraire, le fonctionnement du système renforce les pratiques individualistes et la compétition, au détriment des plus vulnérables que sont les travailleurs les plus dépendants à la plateforme.

D'autre part, les critiques sur le travail sont pensées essentiellement sur le mode individuel. Pour les plus précaires et vulnérables, la critique du travail est souvent évacuée ; les conditions de travail difficiles ou l'opacité du fonctionnement algorithmique ne constituent pas des enjeux centraux puisqu'à l'échelle de leur vie, c'est la société dans son ensemble qui leur laisse peu de marges de manœuvre. Les profils moins vulnérables militent généralement pour que les règles du jeu soient plus claires, afin de pouvoir mieux « jouer le jeu » en contrant par exemple l'opacité du fonctionnement algorithmique ou en allégeant les critères des véhicules admissibles au service Uber Premium pour lequel les courses sont mieux rémunérées. Les travailleurs qui remettent en question le modèle en ayant une vision plus macro et en dénonçant l'iniquité des principes de fonctionnement sont rares ; il s'agit généralement de ceux qui ont un profil moins dépendant financièrement à la plateforme. Ils bénéficient également d'un capital d'éducation plus élevé qui leur permet de pouvoir s'inscrire dans un autre ordre du discours que celui proposé par Uber et

ont souvent connu dans le passé une réalité professionnelle très différente, comme c'est le cas pour plusieurs des participants immigrants.

Ainsi, sans possibilité de rassemblement ni de dialogue qui permettraient de faire du travail un objet de pensée pour les travailleurs – ce que Clot (2017) nomme le « travail sur le travail » - les chauffeurs sont privés de l'occasion de développer une réflexivité collective critique sur leurs conditions de travail (Grasset, 2017). L'activité est réduite à son seul rapport à l'objet technique, les chauffeurs n'ayant d'autre choix que d'aligner leurs conduites sur les prescriptions de la machine algorithmique marquée par des règles – opaques et changeantes – qu'ils ne contrôlent pas. Sans possibilité d'imaginer collectivement de nouvelles façons de fonctionner, l'organisation du travail se révèle indiscutable et intransformable. Ce faisant, les dysfonctionnements et les problèmes de santé des chauffeurs, plutôt que d'être perçus comme relevant de l'organisation du travail, sont plutôt perçus comme des réalités singulières (Caroly, 2010). Conséquemment, l'évincement de ceux qui ne parviennent pas à se conformer aux conditions de travail, ou à développer les trucs et astuces à mettre en œuvre pour s'en sortir, est alors perçu comme légitime (De Gaulejac et Hanique, 2015), comme en témoigne Vittorio, qui évoque la responsabilité individuelle dans le choix de l'activité :

« Moi je me tiens loin des gens qui vont critiquer Uber, parce qu'étant donné que c'est une compagnie qui engage des contracteurs, c'est volontaire. Y'a personne qui a mis un fusil à la tête de la personne qui conduit Uber et qui a dit: « Là, tu dois conduire pour Uber ». Et j'ai vraiment pas beaucoup de respect pour les gens qui se disent: « Uber, c'est de la marde. Uber, c'est de l'esclavage ». [...] Parce que si je suis dans une situation et que je n'aime pas cette situation, j'ai un choix, je reste et je me tais ou je quitte. » Vittorio, chauffeur UberX et livreur Uber Eats

Outre les conséquences sur le travail, l'absence de pouvoir d'agir collectif a également des conséquences importantes sur la santé des chauffeurs et livreurs Uber. Comme le souligne Dejours (2013), la santé mentale au travail ne dépend pas que des caractéristiques individuelles, mais avant tout des autres et de leur solidarité : « En fin de compte, la prévention des pathologies mentales du travail ne relève ni du psychologue, ni du médecin. La prévention est essentiellement le fait du collectif de travail » (Dejours, 2013 : 15). Ainsi, privés du regard des autres, les chauffeurs et livreurs non seulement n'ont pas la possibilité de discuter des critères de ce qu'est un travail « bien fait », mais ils sont en outre privés de la reconnaissance des efforts investis dans l'activité. Sans la possibilité de stabiliser des savoir-faire, de partager des règles de métier qui s'acquièrent avec le temps et qui permettent de nourrir progressivement un sentiment de contrôle et de compétences dans leur activité, les chauffeurs finissent par se retirer

subjectivement du travail et témoignent, à l'image de Clément, du fait qu'ils ont peu d'attentes envers l'activité :

« Ce que j'aime dans un travail normalement, c'est régler des problèmes. Avec Uber, j'ai pas vraiment de problèmes à régler, mais ma tête n'est pas occupée donc, je peux faire plein de choses. J'écoute des livres audio, de la musique. Des fois, quand ça roule pas, je lis un livre. [...] S'il fallait que je sois concentré en tout temps, je ferais pas ça parce que ça m'apporte rien... à part peut-être que je suis un meilleur conducteur, [...] C'est devenu tellement facile que je développe plus rien. Mais vu que ma tête est libre, ça me permet de faire autre chose. »
Clément, livreur Uber Eats

En outre, l'absence de collectif comme ressource potentielle pour les travailleurs Uber constitue la principale pierre d'achoppement au rapprochement de l'activité avec d'autres métiers caractérisés par des tâches répétitives et une pénibilité au travail, comme l'entretien ménager ou le camionnage par exemple. En effet, contrairement à ces métiers qui peuvent compter sur le soutien d'un collectif comme ressource pour la santé au travail, la particularité du travail médié par les algorithmes tel que l'expérimentent les chauffeurs Uber, se révèle dans l'impossibilité de collectiviser la souffrance induite par des conditions de travail difficiles.

Leurs profils étant variés, cette absence de pouvoir d'agir collectif a des impacts différenciés sur leur santé. Par exemple, l'impossibilité de négocier les faibles revenus ou même d'échanger avec d'autres sur la réalité quotidienne de l'activité n'a pas les mêmes conséquences pour un ingénieur en Tesla qui conduit pour Uber 3 heures par semaine dans le but de se changer les idées, ou pour un immigrant qui exerce l'activité 60 heures par semaine pour subvenir aux besoins de sa famille. Ainsi, pour les profils de chauffeurs les plus dépendants financièrement à cette activité, l'atomisation du travail et l'absence de coopération constituent des risques plus importants pour leur santé. Cela dit, il n'en demeure pas moins que tous les profils sont exposés à la même organisation du travail désocialisante et paradoxante, qui les amène à développer différents mécanismes pour réussir à maintenir un sens au travail.

6.2.3 Maintenir malgré tout un sens au travail dans une organisation paradoxante

L'organisation du travail de Uber attaque à la fois le sens *du* travail et le sens *au* travail. Rappelons que le sens *du* travail relève des qualités intrinsèques de l'activité et renvoie à la tâche comme telle (Morin, 2006 ; Pratt et Ashforth, 2003). À cet égard, les chauffeurs et livreurs Uber sont amenés à exécuter une tâche répétitive marquée par une forme de pénibilité au travail induite par la position assise prolongée et la gestion algorithmique du travail particulièrement rigide. Par conséquent, la tâche comme telle s'avère

difficile et peu porteuse de réalisation de soi. Pour ces individus, le vécu du travail au quotidien entre alors en contradiction avec le discours d'une activité facile et sympathique, porté par Uber. Ceux parmi les chauffeurs qui ont d'abord cherché à correspondre à cette image de chauffeur modèle en axant leur activité sur l'expérience-client et en offrant le meilleur service possible grâce à des bonbons, bouteilles d'eau ou recharge de téléphone, ont rapidement abandonné ces pratiques après avoir réalisé que ces efforts avaient peu d'influence sur leur note et leurs revenus. Au fil du temps et de leur expérience, plusieurs d'entre eux ont fini par détourner le sens *du* travail en préférant développer une autre forme d'intelligence au travail, passant plutôt par des tactiques de contournement de l'application et de savoir-faire individuels qui leur ont permis d'accéder à une forme renouvelée de sens *du* travail. Pour les plus précaires et vulnérables, moins enclins à mobiliser ce genre de tactiques, le sens *du* travail renvoie plutôt au fait de réussir à rester là en dépit des conditions difficiles. Autrement dit, survivre à son travail devient l'objectif, comme l'expriment Martine²⁹, livreuse Uber Eats comme seule source de revenu et Sofia, livreuse Uber Eats en parallèle à ses études :

« [Le fait de ne pas avoir d'assurances], ça fait peur. Deux fois, je me suis blessée en livrant, je me suis dit : « Aïe, si je suis pas capable de me relever demain, je suis dans la merde, sérieusement! », Finalement, ça a été, mais faudrait pas qu'il arrive de quoi de majeur... »
Martine, livreuse Uber Eats

« L'objectif c'est de protéger nos sentiments. Il y a plein de monde qui sont stressés, qui ont des ondes négatives et on n'a pas besoin de ça, on n'est pas aux Maldives nous-mêmes. On est des humains, on a une vie ici, des problèmes à gérer, notre propre stress. Donc, il faut toujours chercher à se protéger soi-même. » Sofia, livreuse Uber Eats

L'activité de chauffeur et livreur Uber est aussi la source d'un détournement du sens *au* travail. Rappelons que le sens *au* travail renvoie au milieu dans lequel il s'accomplit et aux relations que le travailleur entretient avec les autres dans ce milieu (Morin, 2006 ; Pratt et Ashforth, 2003). Dans le cas de Uber, le

²⁹ Bien que nous n'ayons pas présenté ces participantes dans le chapitre 4 consacré aux différents profils de chauffeurs et livreurs, nous avons jugé pertinent d'utiliser ces citations pour illustrer notre analyse. Ces citations sont extraites d'entretiens que nous avons menés dans le cadre du projet de recherche « Les jeunes dans l'économie des plateformes numériques : profil des travailleurs, conditions d'emploi et rapport au travail », recherche financée par le CRSH et dirigée par Mircea Vultur, professeur au Centre Urbanisation, Culture, Société de l'INRS.

sens *au* travail est attaqué par le détournement du sens du collectif, perçu par les travailleurs non comme une ressource, mais comme une menace.

Ces détournements du sens *du* travail et du sens *au* travail contribuent à faire de Uber une organisation paradoxante, qui empêche de mettre en mots les contradictions ressenties et génère d'importants phénomènes de dissonance cognitive chez les chauffeurs et livreurs, qui doivent gérer seul le paradoxe entre la rhétorique de Uber et les conditions de travail qu'ils expérimentent (De Gaulejac et Hanique, 2015). En effet, les travailleurs éprouvent des difficultés à prendre position face à ces contradictions, piégés qu'ils sont par la logique de leur propre discours dans lequel ils soulignent eux-mêmes les avantages de la flexibilité, le choix de faire Uber qu'il faut assumer, la facilité de l'activité, etc. Ce faisant, les chauffeurs internalisent la médiation des tensions inhérentes au décalage entre la rhétorique managériale de Uber et leur expérience de l'activité. Selon leur profil, ces derniers déploient alors différents mécanismes défensifs pour gérer les phénomènes de dissonance cognitive.

Pour les plus précaires et vulnérables, la souffrance qui ne peut être partagée est sublimée à travers une vision magnifiée de la flexibilité et de l'autonomie, présentées comme des privilèges qui compensent largement les conditions de travail difficiles. Dans leur cas, l'absence de soutien social renforce la difficulté à sortir de la contradiction entre leur aspiration à la liberté appuyée sur la rhétorique de Uber et les contraintes ressenties au quotidien.

Les profils précaires mais non vulnérables, comme les étudiants, ont tendance à normaliser les conditions de travail difficiles, notamment en dévalorisant le travail et en minimisant les efforts psychiques requis par l'activité, comme l'exprime Clément et Jocelyn, livreurs Uber Eats :

« Je suis surpayé. Ça mérite pas ce salaire-là. [...] Comme je te dis, ça demande presque pas de compétences, c'est pas compliqué. N'importe qui, qui a un minimum d'esprit d'efficacité peut le faire. » Clément, livreur Uber Eats

« Dans les groupes Facebook, il y a beaucoup de chauffeurs Uber qui chialent, qui disent qu'ils sont mal payés, et tout. Mais on dirait que ces gens-là s'attendent à être payés 30, 40 \$ de l'heure. Le travail, c'est quand même juste de livrer de la nourriture. Tu n'es pas avocat. » Jocelyn, livreur Uber Eats

De leur côté, les non précaires et non vulnérables, qui détiennent un plus haut capital d'éducation et davantage de ressources financières, gèrent leur dissonance cognitive en mettant l'emphasis sur leurs

compétences, en comptabilité et en finances notamment, grâce auxquelles ils optimisent leurs gains, voire investissent en bourse pour certains. D'autres soulignent les bricolages et contournements de l'application qu'ils ont développés, faisant remarquer par là qu'ils sont moins victimes que les autres chauffeurs qui restent passifs. C'est le cas de Jean-Rony, chauffeur UberX :

« Moi, je ne suis pas dans cette catégorie-là [celle des chauffeurs victimes]. Si je reste dans Uber, c'est parce que moi j'ai quand même la sensation que je contrôle ce que je veux faire. Je suis quand même victime, mais moins parce que je limite un peu ce que me propose l'algorithme en fonction de mes intérêts. » Jean-Rony, chauffeur UberX

Finalement, certains mécanismes de gestion de la dissonance concernent tous les profils de chauffeurs. Il s'agit notamment du phénomène d'auto-accélération, théorisé par Dejours (2015) comme l'un des principaux mécanismes défensifs face aux exigences démesurées en termes de productivité et de rendement. L'auto-accélération correspond ainsi à une course frénétique à la performance qui a pour corollaire de participer, de façon plus ou moins consciente, à la surcharge de travail. Dejours (2015) spécifie par ailleurs que l'auto-accélération peut être exacerbée par l'absence de régulation collective du travail ; en l'absence de normes collectives concernant la charge de travail acceptable, les travailleurs peuvent être amenés à pousser leurs limites pour tenter de répondre aux exigences de productivité, ce qui peut conduire à des conditions de travail malsaines, à de l'épuisement professionnel et à des risques pour la santé mentale. Chez les chauffeurs et livreurs Uber, ce phénomène consiste à faire tout ce qui est possible pour tenter d'attraper une course ou une commande, avant même que celle en cours ne soit terminée. Lorsqu'ils sont en attente, leur réflexe est de bouger en se déplaçant constamment. L'hyperactivité devient alors une façon de canaliser l'anxiété du vide, de l'attente, de l'entre-deux courses. L'action, le mouvement, le fait de ne jamais s'arrêter sont des phénomènes qui permettent, dans les organisations paradoxantes, d'arrêter d'éprouver en se coupant émotionnellement du vécu du travail, en ne laissant aucun vide ni aucun espace pour la réflexion critique entourant les incohérences de la gestion (De Gaulejac et Hanique, 2015). En définitive, quelles que soit les stratégies de gestion de la dissonance cognitive qu'ils déploient, les chauffeurs sont avant tout dans une démarche de préservation de soi par le maintien d'un sens à leur activité.

Ces mécanismes défensifs soulèvent des enjeux de santé d'ordre plus général chez ces travailleurs. Pour la grande majorité d'entre eux, le sentiment qui domine est celui de l'impuissance. Face à l'opacité du fonctionnement du système et à l'impossibilité de remettre en question les manières de faire, les chauffeurs ont tendance à se résigner et à accepter les prescriptions en se coulant dans les

fonctionnements attendus. Lorsque les critiques ne peuvent être partagées, voire ne peuvent s'exprimer dans un dialogue intérieur, les chauffeurs peuvent en venir à douter d'eux-mêmes, voire à vivre des formes d'altération de soi plus ou moins prononcées (Lemozy et Le Lay, 2021). À cet égard, plusieurs d'entre eux disent se sentir « comme un esclave » face à la plateforme, mais aussi face aux clients qui les considèrent « comme des chiens ». Certains, essentiellement parmi les ex-chauffeurs, évoquent le sentiment de s'être fait avoir, comme Tarik :

« Il y a des moments où tu te dis: « Mais qu'est-ce que je fous là en fait? Je suis étudiant à HEC, je suis quelqu'un avec une cervelle, je peux faire mieux. Mais qu'est-ce que je suis en train de foutre là? ». Ces moments-là te redescendent un petit peu sur terre et tu te dis: « Non non non, à la fin de la journée, je suis en train de me faire avoir ». Tarik, ex-chauffeur UberX

Le déni pratiqué par bon nombre de chauffeurs et livreurs face aux efforts requis par l'activité et les conditions de travail difficiles leur permet d'entretenir l'illusion que le fonctionnement du système est acceptable et rationnel. Ils s'adaptent ainsi à cette organisation du travail en faisant fi des contradictions et de leurs liens avec les tensions psychologiques qu'ils ressentent (De Gaulejac et Hanique, 2015). L'existence de ces formes de déni, qui visent précisément à conserver un équilibre mental dans un environnement paradoxant, rendent d'autant plus difficile la mise à jour des contradictions du système. En effet, il est souvent plus coûteux psychologiquement de pointer les paradoxes que de se taire. Pour cause, l'expression de la contestation peut constituer un danger de nature psychologique pour qui en fait l'usage puisque d'une part, les autres chauffeurs semblent s'adapter sans souffrir et d'autre part, il est plus facile d'accepter l'environnement tel qu'il est, faute de pouvoir le modifier. Les chauffeurs qui soulèvent les contradictions du système sur les réseaux sociaux en font régulièrement l'expérience ; ceux qui partagent leur déception face aux revenus ou aux conditions de travail se font généralement répondre que personne ne les oblige à travailler pour Uber et qu'ils sont libres de se trouver une autre activité. Ils se retrouvent rapidement sanctionnés et isolés pour avoir ne serait-ce qu'insinué l'existence d'une discordance entre ce qu'ils voient et ce qu'ils seraient supposés voir, comme l'exprime Kader :

« Je ne me suis jamais vidé le cœur sur le groupe Facebook. Quand je fais un simple commentaire, je me sens attaqué par d'autres. Souvent, des chauffeurs qui parlent honnêtement se font attaquer verbalement. Il y a des souffrances parmi les chauffeurs, on pourrait en discuter. Mais le climat sérieux que ça demanderait, ça n'existe pas dans le groupe. » Kader, ex-chauffeur UberX

Ainsi, celui qui nomme ce qu'il perçoit comme une injustice ou une difficulté est plutôt confronté à sa propre faiblesse, perçue comme un échec professionnel reposant sur son incapacité personnelle à

s'adapter à des situations auxquelles la majorité des autres se conforment apparemment sans difficultés. Comme le font remarquer De Gaulejac et Hanique (2015 : 223), c'est la raison pour laquelle les systèmes paradoxaux suscitent si peu de critiques, puisque « celui qui commence à exprimer une contestation est très vite mis en quarantaine et exclu, [du fait] qu'il révèle ce que les autres ont besoin de dissimuler. La critique invite à sortir du clivage alors même que celui-ci est mis en œuvre pour préserver la santé psychique de ceux qui le mettent en place ».

Si le déni apparaît être une stratégie de préservation de soi compréhensible dans une organisation paradoxale telle qu'Uber, il n'en demeure pas moins que ses effets sur la santé sont réels sur le long terme. En effet, les stratégies de *coping* émotionnel ou évitant – telles que le déni – ont plutôt tendance à amplifier les risques d'épuisement professionnel, à induire une baisse de l'estime de soi et des ressources perçues, tout en accroissant l'insatisfaction et la détresse (Chabrol et Callahan, 2004). En outre, les situations de dilemme à la source de ces stratégies de *coping* ont des conséquences sur la santé largement documentées en psychodynamique du travail, comme le souligne Dejours (2002 : 2) :

« La souffrance qui résulte de cette expérience de la lâcheté et de la soumission, je l'appelle souffrance éthique [...]. [Elle] est grave parce qu'elle touche en plein cœur la question de l'identité [...]. Le risque que signale la souffrance éthique n'est rien de moins que la perte de l'amour de soi, avec toutes ses conséquences psychopathologiques désastreuses. Rien ne peut être plus grave si l'on admet que l'amour de soi est l'armature de la santé mentale [...]. Le prix à payer pour la souffrance éthique [...], c'est la haine de soi, le désespoir »

Ainsi, Uber incarne une organisation paradoxale qui, en attaquant simultanément le sens *du* travail et le sens *au* travail, crée une profonde dissonance cognitive chez ses chauffeurs et livreurs. Le décalage entre la rhétorique de l'entreprise et l'expérience vécue au quotidien par les travailleurs pousse ces derniers à déployer divers mécanismes défensifs afin de maintenir un sens à leur activité. Les stratégies de gestion de la dissonance cognitive varient en fonction des ressources et vulnérabilités individuelles, allant de la sublimation de la souffrance par la magnification de la flexibilité et de l'autonomie, à la normalisation des conditions de travail difficiles, en passant par l'auto-accélération qui conduit à une surcharge de travail et des risques pour la santé mentale. Ces mécanismes de défense peuvent masquer les conséquences à long terme sur la santé, amplifiant le risque d'épuisement professionnel, de détresse et de baisse de l'estime de soi. Dans ce contexte, les efforts de ces travailleurs pour maintenir un sens à leur travail révèlent ainsi la précarité de leur situation et les défis auxquels ils sont confrontés pour préserver leur bien-être dans une organisation paradoxale.

6.3 Conclusion partielle

Dans ce sixième chapitre, nos analyses ont mis en évidence le caractère atomisant de l'organisation du travail de Uber, qui entrave profondément toute possibilité de collectif et participe à créer une organisation paradoxante.

D'une part, la solitude est apparue comme un élément fondamental de l'expérience des chauffeurs et livreurs Uber. Le caractère anonyme et éphémère des interactions avec les clients, régies par un système de notation strict, engendre une forte pression sur les chauffeurs qui sont dans une constante « préservation de la face » devant les clients afin d'éviter une note défavorable. Cette réalité aboutit à des interactions superficielles et transactionnelles entre chauffeurs et clients, en plus de créer entre eux des asymétries de pouvoir, la plateforme accordant plus de crédibilité aux clients qu'aux chauffeurs en cas de plainte. Ainsi, la peur omniprésente des mauvaises évaluations suscite du stress, ainsi que des sentiments d'impuissance et d'injustice qui peuvent porter atteinte à la santé mentale des chauffeurs et livreurs. Cette solitude est exacerbée par une assistance technique largement automatisée. En effet, la déshumanisation du système par le biais de procédures hyper standardisées pour gérer des problèmes singuliers et complexes, aggrave cette sensation d'isolement et d'impuissance chez les travailleurs. De plus, dans leurs rapports au quotidien avec les autres chauffeurs et livreurs, les interactions demeurent brèves et stéréotypées.

Les groupes Facebook constituent des lieux d'échange pour partager certaines informations. Toutefois, le climat compétitif induit par l'organisation du travail, combiné à l'architecture même de ces groupes, rend ces espaces inadéquats pour des conversations élaborées sur le travail.

Ces différents aspects de l'activité mènent à un important sentiment de solitude, particulièrement ressenti par les chauffeurs les plus anciens. Sans possibilité de construire des relations significatives avec leurs pairs, les travailleurs Uber demeurent seuls face à eux-mêmes, sans possibilité de mettre en perspective leurs expériences.

En même temps, cet isolement semble être le choix préféré de nombreux travailleurs, qui voient dans cette atomisation une expression de leur liberté. Ainsi, plutôt que d'être perçu comme une ressource, le collectif est plutôt perçu comme une menace à leur autonomie, peu importe que cette autonomie soit réelle ou non. Parallèlement à cette aversion pour le collectif réel, l'idée même d'appartenir à un collectif

imaginaire est souffrant éthiquement pour de nombreux travailleurs qui cherchent à se distinguer des représentations négatives de cette activité.

Dans la lignée de ce rapport négatif au collectif, la mobilisation est également perçue de manière globalement négative par la plupart des travailleurs Uber. Sans rassemblement ni dialogue autour du travail, l'activité est réduite à son seul rapport à l'objet technique et l'organisation du travail se révèle indiscutable et intransformable, réduisant drastiquement tout pouvoir d'agir collectif (Clot, 2017). Les dysfonctionnements et problèmes de santé, plutôt que d'être attribués à l'organisation du travail, sont souvent perçus comme des réalités individuelles, renforçant la précarité de la situation.

En outre, l'organisation paradoxante d'Uber, qui attaque simultanément le sens *du* travail et le sens *au* travail, génère une dissonance cognitive profonde chez de nombreux travailleurs, les conduisant à adopter des mécanismes de défense. Cette situation représente d'importants risques sur la santé des chauffeurs et livreurs dont l'épuisement professionnel, des maladies cardiovasculaires ou encore l'altération de leur estime personnelle.

CONCLUSION

Aborder l'activité de travail des chauffeurs et livreurs Uber québécois à travers le prisme du collectif s'est révélé être un défi un peu différent de celui prévu initialement. Partant du principe que les nouvelles modalités de travail induites par les plateformes participent à radicaliser certaines mutations du travail, notamment sur le plan de sa dimension collective, nous souhaitons comprendre comment les liens sociaux se réinventent dans un tel contexte de transformations du travail. L'objectif initial de notre étude consistait ainsi à explorer les modalités de socialisation et de communication entre les travailleurs Uber, et, en définitive, les formes de collectifs existant en leur sein, dans le but de comprendre ce que ces collectifs traduisaient en termes de pouvoir d'agir pour les chauffeurs et livreurs Uber. Finalement, la réalité du terrain nous a plutôt amenée à mobiliser le concept de collectif en creux, à travers son absence plutôt que sa présence. En effet, le terrain a rapidement révélé la quasi inexistence de collectif de travail parmi les chauffeurs et livreurs du Québec. Par conséquent, cette situation, conjuguée aux pratiques de travail rapportées par les personnes interrogées, nous a naturellement amenée à déplacer notre regard vers les problématiques de santé au travail inhérentes à l'absence de collectif.

Dans le cadre de cette thèse, nous avons exploré le profil des chauffeurs et livreurs Uber du Québec ainsi que leurs pratiques de travail et de socialisation en mobilisant des outils d'observation non-participante, de recherche documentaire et des entretiens semi-dirigés. La présente étude visait à répondre à trois questions de recherche, soit : 1) Quels sont les profils des chauffeurs et livreurs Uber du Québec, et sur la base de quelles motivations et de quelles trajectoires personnelles et professionnelles exercent-ils cette activité ? ; 2) Quelles sont leurs pratiques de travail, en termes de relation avec l'application Uber, et en termes de socialisation entre eux ? ; 3) Que traduisent ces dynamiques relationnelles en termes de pouvoir d'agir individuel et collectif et plus largement, de santé au travail ?

En nous appuyant sur un cadre théorique multidisciplinaire ancré à la fois en communication, en sociologie des usages, en sociologie du travail et en ergonomie, nous avons conduit une étude empirique au cours de laquelle nous avons rencontré 24 chauffeurs et livreurs Uber du Québec. Notre perspective communicationnelle qui s'inscrit dans une approche interactionniste des phénomènes sociaux nous a amenée à concentrer notre attention sur les interactions qui désignent « tantôt un processus, tantôt un objet, et tantôt un point de vue, une manière de concevoir et d'appréhender les phénomènes » (Marc et Picard, 2003 : 190). À partir de cette perspective, nous avons adopté un certain *point de vue* où l'unité

fondamentale de l'analyse sociale n'est ni l'individu ni l'action individuelle, mais ce qui se passe *entre* les individus ou *entre* l'individu et le dispositif avec lequel il interagit.

Synthèse des résultats

Notre recherche a mis en lumière une mosaïque de profils parmi les chauffeurs et livreurs du Québec, témoignant ainsi de l'hétérogénéité et de la multiplicité des types de travailleurs exerçant cette activité (voir le chapitre 4). Notre analyse nous a amenée à distinguer sept profils de chauffeurs et livreurs : (1) ceux pour qui Uber constitue l'unique source de revenus et s'impose comme un choix par défaut ; (2) les profils atypiques pour qui Uber représente une bouée de sauvetage ; (3) les étudiants qui y voient la stratégie optimale pour concilier études et travail ; (4) les retraités pour qui Uber permet de compléter une pension de retraite ; (5) les employés qui exercent l'activité comme un complément de revenus parallèlement à leur emploi principal ; (6) ceux pour qui Uber constitue un passe-temps lucratif ; et (7) les ex-chauffeurs Uber ayant cessé l'activité. Au sein de ces différents profils, il est également possible de distinguer des chauffeurs et livreurs précaires et vulnérables, qui cumulent une situation spécifique marquée par l'instabilité et l'insécurité, ainsi qu'un manque de ressources ; d'autres précaires, mais non vulnérables ; et enfin des non précaires et non vulnérables. Cet éclatement des profils et les différentes situations auxquelles ils renvoient révèlent une difficulté à généraliser les résultats, les rapports à l'activité étant parfois très éloignés les uns des autres. Dès lors, une généralisation hâtive des résultats sur la base d'un ou plusieurs profils comporte le risque de perdre de vue plusieurs autres réalités.

Ce large éventail de profils met en évidence d'importantes inégalités dans le rapport des travailleurs avec le dispositif Uber. Pour cause, il apparaît clairement que la même organisation du travail engendre des conséquences différentes selon les circonstances dans lesquelles est exercée l'activité, particulièrement selon le niveau de dépendance financière à l'activité. Il serait donc inapproprié d'adopter une posture tranchée : sur le plan individuel, le modèle Uber n'est ni une panacée ni l'incarnation de tous les maux. Un trait commun se dessine néanmoins : tous justifient leur choix de travailler pour Uber par l'attrait de la flexibilité et de la liberté qu'ils estiment obtenir. Certains ont d'ailleurs pleinement intégré le discours entrepreneurial véhiculé par l'entreprise prônant l'idée d'« être son propre patron ».

Toutefois, les résultats de cette étude mettent en évidence un décalage significatif entre ce discours et les pratiques de travail effectives, exposant plutôt une liberté sous surveillance et un pouvoir d'agir individuel très restreint (voir le chapitre 5). Concernant les horaires, les chauffeurs et livreurs tendent à les modeler

selon la demande plutôt que selon leurs disponibilités effectives. De surcroît, nombre d'entre eux ont fini par développer une hyperconnectivité à l'application, entraînant des manifestations de dépendance. Les stratégies de *gamification* du travail déployées par Uber à travers un système de niveaux Uber Pro à débloquent, de badges à obtenir et de tarifs majorés à certaines heures, contribuent à alimenter ces phénomènes de dépendance à l'activité. Même si tous les chauffeurs ne présentent pas de tels signes de dépendance, ces symptômes ont été constatés parmi tous les types de profils.

Sur le plan de la distribution des tâches, les chauffeurs et livreurs sont contraints dans la sélection de leurs courses par la rétention d'information opérée par Uber et par les taux d'acceptation des courses qu'ils doivent conserver à un haut niveau, au risque de perdre des privilèges, comme l'accès à certaines informations sur les courses à venir, voire l'accès à la plateforme elle-même. Certains développent des tactiques pour contourner les contraintes de la distribution algorithmique des tâches, cependant, l'élaboration de ces pratiques requiert des compétences que tous ne possèdent pas, accentuant ainsi certaines inégalités dans leur rapport au dispositif Uber. Globalement, l'opacité et l'incertitude du fonctionnement algorithmique contraignent fortement la navigation des chauffeurs et livreurs dans le système Uber, les plaçant dans la posture de tacticiens (Certeau, 1990) qui doivent constamment s'adapter à partir de suppositions pour comprendre et tirer parti des règles algorithmiques. Même ceux qui réussissent à développer des tactiques de contournement demeurent dans une position subordonnée sur le terrain du stratège qu'est Uber, susceptible de changer les règles à tout moment. Cette opacité amène les chauffeurs et livreurs à travailler à partir d'un « imaginaire algorithmique » (Bucher, 2017), construit sur un amalgame de suppositions et d'expériences vécues. Chaque fois que les chauffeurs et livreurs tentent de comprendre le fonctionnement du dispositif, les lacunes sont comblées par des inférences ou des déductions non vérifiées, comme ce fut le cas lors de la fermeture du groupe Facebook par Uber, ou des disparités occasionnelles entre les tarifs annoncés en zone majorée et les salaires effectivement versés. Bien qu'il puisse exister une règle algorithmique qui expliquerait ces écarts, personne ne semble en mesure d'y accéder, que ce soit en temps réel ou pour une analyse subséquente. À cet égard, même si l'accès aux règles de programmation de l'algorithme était possible, les changements et variations incessants se traduisent par une opacité effective. Le sentiment d'impuissance ressenti par nombre de chauffeurs et livreurs est renforcé par le fait que l'assistance technique robotisée offerte par Uber apporte rarement les solutions attendues dans des situations complexes, renforçant par ailleurs le caractère déshumanisé du rapport au travail.

Face à ces résultats, il apparaît que le pouvoir d’agir individuel des chauffeurs et livreurs est fortement conditionné par leur position socioéconomique, leur niveau d’éducation et leur niveau de dépendance financière vis-à-vis de la plateforme. Autrement dit, les individus qui profitent d’une forme de pouvoir d’agir individuel avec Uber sont essentiellement ceux qui en bénéficient déjà dans les autres sphères de leur vie ; ceux qui sont dotés de ressources financières et éducatives suffisantes peuvent naviguer plus aisément dans le système et optimiser leurs revenus, échapper partiellement aux contraintes du travail de plateforme en plus de bénéficier d’une plus grande marge de manœuvre pour organiser leurs horaires. À l’inverse, ceux qui détiennent les ressources les plus limitées, pour qui Uber est la seule source de revenus, disposent d’un très faible pouvoir d’agir individuel ; ils travaillent de longues heures, souvent interrompues pour cibler les périodes les plus rentables. Ils ont moins de temps et de ressources pour développer des stratégies de contournement de l’application. Ils sont également plus vulnérables face aux mauvaises évaluations et ont donc moins de possibilité de déployer des mécanismes de défense face aux clients. En amenant ses travailleurs à internaliser le fait qu’ils sont leur propre patron, Uber a ainsi réussi le tour de force d’amener des chauffeurs et livreurs expérimentant des conditions de travail difficiles et précaires à produire et entretenir une subjectivité non seulement conforme aux objectifs de la compagnie, mais dans laquelle ils seraient censés satisfaire leurs plus profondes aspirations.

Devant ce phénomène, il est intéressant d’examiner de quelle façon ce mythe de la liberté réussit à se substituer à la réalité et à perdurer malgré des pratiques de travail qui traduisent globalement l’inverse. L’une des principales raisons à ce paradoxe tient à l’absence de collectif (voir le chapitre 6). Les résultats mettent en évidence une absence marquée de solidarité ou d’esprit de corps entre les chauffeurs et livreurs. L’activité étant intrinsèquement solitaire, elle incite les travailleurs à se définir exclusivement par rapport à eux-mêmes, entravant profondément toute dynamique collective. Qui plus est, en occupant une part considérable de la vie de certains, l’activité pour Uber entrave également la socialisation hors travail. Si les groupes Facebook constituent des espaces de discussion permettant d’échanger certains types d’informations, essentiellement d’ordre technique et administratif, ils se révèlent nettement insuffisants pour pallier l’absence de collectif de travail. En outre, les chauffeurs sont conscients de la « surveillance » exercée par Uber sur ces groupes, et savent que leur existence peut être éphémère – une réalité cristallisée par la suppression d’un des principaux groupes Facebook par Uber. Sans possibilité de rassemblement ni de dialogue qui permettraient de faire du travail un objet de pensée pour les chauffeurs et livreurs, ceux-ci sont privés de l’occasion de développer une réflexivité collective critique sur leur activité. Au contraire, l’adhésion des travailleurs à un mythe construit sur un fantasme de liberté bloque toute prise de

conscience collective et toute revendication. En outre, l'idée d'un collectif semble inquiéter de nombreux chauffeurs et livreurs, qui craignent de perdre le contrôle réel ou mythique, qu'ils ont développé sur la plateforme grâce à leurs tactiques individuelles. Ces tactiques sont envisagées dans une perspective de compétition pour se démarquer des autres ; par conséquent, ceux qui ont réussi à tirer leur épingle du jeu grâce au développement de telles tactiques ne voient pas d'intérêt dans le collectif, qui impliquerait l'harmonisation des pratiques afin de substituer des stratégies de défense collectives aux stratégies individuelles. Cependant, certaines de ces stratégies de défense individuelles, comme l'évitement de clients jugés potentiellement problématiques, peuvent accroître les risques pour les chauffeurs qui héritent des courses délaissées. Par conséquent, les stratégies individuelles tendent à désolidariser les chauffeurs et l'absence de stratégies collectives peut intensifier la déshumanisation inhérente aux rapports médiatisés par les algorithmes. Si le collectif de travail n'est pas souhaité sur le plan de l'activité, il est également redouté sur le plan identitaire ; l'image des chauffeurs Uber étant souvent associée à des travailleurs exploités et précaires travaillant un grand nombre d'heures, beaucoup de ceux que nous avons rencontrés cherchent à se dissocier de cette image peu flatteuse. Ce phénomène de définition de soi par la négative visant avant tout à affirmer qu'ils ne sont pas « comme ces autres », renforce l'individualisation du rapport au travail.

Dès lors, chaque chauffeur reste sur son quant-à-soi et se débrouille avec ses propres défis, ses propres ressources, en bricolant ses tactiques au jour le jour dans un climat marqué par la compétition. L'activité est réduite à son seul rapport à l'objet technique, les chauffeurs n'ayant d'autre choix que d'aligner leurs conduites sur les prescriptions de la machine algorithmique marquée par des règles opaques et changeantes qu'ils ne contrôlent pas. Sans possibilité d'imaginer collectivement de nouvelles façons de faire, l'organisation du travail se révèle indiscutable et intransformable. Sans qu'Uber ait besoin d'intervenir autoritairement, l'atomisation et le climat compétitif intrinsèques à son modèle suffisent à étouffer toute aspiration à envisager une autre forme d'organisation du travail.

Sans surprise, l'absence de collectif de travail parmi les chauffeurs et livreurs Uber du Québec mène également à l'absence de mobilisation pour l'amélioration des conditions de travail. Il peut s'avérer étonnant qu'au Québec, contrairement à plusieurs pays d'Europe, si peu d'initiative de mobilisation ou de syndicalisation n'aient émergé parmi les travailleurs Uber, malgré les défis et enjeux similaires qui traversent cette industrie. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ces différences. D'une part, l'hétérogénéité de leurs profils se révèle être un obstacle majeur à toute forme de regroupement

revendiquant une amélioration des conditions de travail ; ceux qui auraient le plus d'intérêt à voir s'améliorer les conditions de travail sont les profils les plus dépendants financièrement à la plateforme, c'est-à-dire les plus précaires et vulnérables, qui disposent de peu de temps et d'énergie à investir dans une lutte collective et manquent bien souvent de compétences sociales pour établir des relations, en plus d'être les plus craintifs face aux risques de désactivation de la plateforme par Uber. Parallèlement, les travailleurs qui auraient *a priori* les ressources pour s'investir dans une telle lutte n'y voient pas forcément d'intérêt, leur activité pour Uber étant considérée comme secondaire ou transitoire.

Sur le plan juridique d'autre part, plusieurs décisions judiciaires rendues dans différents pays d'Europe (France, Angleterre, Espagne, entre autres) ont reconnu le lien de subordination entre Uber et ses chauffeurs, ce qui leur a permis de se syndiquer et de négocier collectivement leurs conditions de travail. En revanche, au Québec, le cadre juridique n'a pas encore reconnu les chauffeurs Uber comme des salariés, ce qui complique considérablement toute démarche de syndicalisation. À cet égard, l'entente signée entre Uber et les Travailleurs unis de l'alimentation et du commerce du Canada (TUAC) en janvier 2022, malgré ses promesses apparentes, a en réalité potentiellement empêché les initiatives plus profondes de syndicalisation. En offrant des services aux chauffeurs et livreurs en conflit avec Uber, ainsi qu'en faisant des représentations en matière de santé et sécurité du travail, cette entente donne une impression de représentation sans pour autant garantir des droits syndicaux complets aux travailleurs, tels que la négociation collective de leurs conditions de travail ou l'exercice du droit de grève. En concluant cet accord, Uber et les TUAC ont donc potentiellement éclipsé toute autre tentative de syndicalisation qui chercherait à offrir une représentation plus complète et à lutter de manière plus efficace pour les droits des chauffeurs et livreurs. Cette stratégie peut ainsi être interprétée comme une forme de résistance indirecte de la part de la plateforme, qui neutralise les efforts de mobilisation avant même qu'ils n'aient une chance de se développer.

Sur le plan socio-économique finalement, l'activité s'est davantage professionnalisée en France où la majorité des chauffeurs dépendent d'Uber pour leur revenu principal, augmentant la nécessité de meilleures conditions de travail. Au Québec, davantage de chauffeurs considèrent leur activité comme un complément de revenu ou un travail étudiant, ce qui peut réduire la motivation à se mobiliser pour améliorer les conditions de travail. En outre, sur le plan culturel, l'ancrage plus profond de l'idéal du « *self-made man* » en Amérique du Nord peut y expliquer l'absence marquée d'initiatives de mobilisation. En glorifiant la réussite personnelle basée sur l'autonomie, l'initiative individuelle et l'effort personnel,

l'adhésion au principe de méritocratie minimise la perception du besoin de structures collectives de soutien ou de protection. Dans cette perspective, les chauffeurs et livreurs Uber du Québec sont susceptibles d'adhérer plus fermement à la vision de la flexibilité et de l'indépendance promue par l'entreprise, renforçant l'acceptation du *statu quo* et limitant les tentatives de mobilisation et de syndicalisation.

En effet, bien que quelques-uns déplorent l'absence de mobilisation, la majorité des travailleurs ont façonné leur engagement envers Uber autour des valeurs de liberté et de flexibilité, associant toute forme de collectivisation à une entrave à cette liberté, qu'elle soit réelle ou illusoire. Cette supposée liberté leur permet de légitimer leur choix et de se persuader qu'en dépit des conditions de travail difficiles, ils jouissent d'une certaine autonomie ; elle leur apparaît donc sacrée, car sa remise en question ébranlerait considérablement leur choix. Ce phénomène n'est pas sans conséquence sur la santé au travail ; en détournant le sens du collectif – le faisant passer pour un obstacle au travail plutôt que comme une ressource – le modèle Uber empêche de mettre en mots les contradictions ressenties par les chauffeurs. L'intériorisation des contraintes amène ces derniers à éprouver d'importants phénomènes de dissonance cognitive et à déployer différents mécanismes défensifs pour y faire face. Certains subliment la souffrance qui ne peut pas être vécue, à travers une vision magnifiée de la flexibilité et de l'autonomie, présentées comme des privilèges qui compensent largement les conditions de travail difficiles. Le sentiment d'être autonome et maître de l'organisation de son travail donne la sensation à ces chauffeurs de ne pas être concernés par les questions d'aliénation et de mal-être au travail. D'autres minimisent les efforts psychiques requis par l'activité et se réfugient dans la vision d'un système rationnel, structuré par une technologie neutre et donc forcément équitable. D'autres encore s'investissent dans des bricolages et contournements de l'application, développant un savoir-faire qui les aide à se sentir moins victimes. Cependant, ces mécanismes défensifs soulèvent également des enjeux de santé d'ordre plus général chez ces travailleurs qui, en tolérant ces conditions de travail difficiles, en viennent à douter d'eux-mêmes, voire à vivre des formes d'altération de soi plus ou moins prononcées. Certains rapportent se sentir comme « des esclaves » face à la plateforme, mais aussi face aux clients qui les traitent parfois « comme des chiens » et les évaluent à coup d'étoiles, imposant de fortes contraintes sur leur comportement. Les conséquences sur la santé sont d'autant plus pernicieuses que le système paradoxant de Uber rend difficile la mise à jour des contradictions qui en sont la source, entretenant plutôt l'illusion que le fonctionnement du système est parfaitement rationnel (De Gaulejac et Hanique, 2015). Un tel système a en effet pour caractéristique de produire des situations pathologiques dans lesquelles les prescriptions

organisationnelles sont contradictoires entre elles ou avec les désirs et objectifs du travailleur (Arnoud *et al.*, 2018). Devant ces situations, quel que soit leur choix, les travailleurs se retrouvent en infraction avec l'organisation ou avec eux-mêmes. Pour la plupart d'entre eux, le sentiment qui domine est celui de l'impuissance, renforcé par la déshumanisation d'un système robotisé et les croyances technophiles qui l'accompagnent. Seuls face à la machine, sans collectif sur lequel s'appuyer ou auprès de qui ventiler, les chauffeurs gèrent seuls leur désillusion lorsque leurs aspirations à l'autonomie et leur désir de liberté se trouvent finalement déçus.

L'individualisation du rapport au travail et à autrui en contexte néolibéral

Le modèle déployé par Uber au Québec comme ailleurs, incarne des tendances structurantes du monde du travail dans un contexte néolibéral. Comme nous l'avons exposé dans le premier chapitre, ce modèle, loin de constituer une rupture radicale, s'inscrit dans la continuité de transformations déjà bien engagées depuis plusieurs décennies. C'est le cas de la fragmentation et de l'externalisation des tâches, de l'éclatement des collectifs et de l'instrumentalisation de la communication devenue un outil stratégique dans la recherche de l'avantage compétitif. Cette déstabilisation des structures intermédiaires collectives a compromis les bases de la cohésion et du sentiment d'appartenance, fragilisant par là même les compétences relationnelles et sociales des travailleurs. Dans ce contexte, l'individualisation du rapport au travail a progressivement pris le pas sur des conceptions plus collectives et solidaires du travail (Castel, 2009 ; Dejours, 1993 ; Linhart, 2017). La médiation algorithmique du travail mise en œuvre par Uber a participé à exacerber ces tendances tout en y associant paradoxalement des valeurs d'autonomie et de liberté. En effet, à partir d'une rhétorique finement élaborée à grands coups de slogans publicitaires, la compagnie mise avant tout sur les ambitions et les désirs d'aspirants chauffeurs en brandissant une valeur phare de l'entrepreneuriat : la liberté associée à l'indépendance.

Cette tendance à l'individualisation est incarnée et renforcée non seulement par des stratégies de gestion des ressources humaines, mais aussi par une intériorisation de ces stratégies par les travailleurs eux-mêmes. Nous observons particulièrement ce phénomène chez les chauffeurs et livreurs que nous avons rencontrés. Bon nombre d'entre eux attribuent leur succès ou leur échec à générer des revenus suffisants avec Uber directement à leur engagement et à leur capacité à naviguer seuls dans l'écosystème Uber, sans nécessairement interroger les conditions de travail ou l'absence d'une structure collective de soutien. Ils ont internalisé cette responsabilisation individuelle, que ce soit sur les plans de l'accès aux ressources, de la compréhension du fonctionnement de l'activité, de la conciliation des sphères de vie ou de la gestion

de leur carrière professionnelle. Une dérive préoccupante de ce modèle renvoie à l'accent mis sur la responsabilité individuelle des problèmes rencontrés au travail au détriment de questions relatives à l'organisation du travail. Les individus sont encouragés à se prendre en charge, essentiellement en renforçant leurs stratégies de *coping*.

Cette individualisation du rapport au travail s'accompagne, de façon plus insidieuse, d'une dépolitisation des enjeux sociaux, qui se révèle être le propre des politiques néolibérales. L'intériorisation de la responsabilisation légitimée par tous les types de profils de travailleurs Uber rencontrés – justifiée différemment – amène la majorité d'entre eux à tenir des discours occultant toute dimension politique des rapports de travail. Si cette vision individualisée est largement prédominante chez les travailleurs Uber rencontrés, il convient de souligner que des critiques se font toutefois entendre chez certains d'entre eux, particulièrement chez les immigrants qui tiennent les discours les plus critiques envers le modèle Uber. On peut penser que leurs expériences de travail antérieures dans des contextes différents ont pu créer d'autres attentes en matière de conditions de travail et les rendre plus sensibles aux pratiques controversées d'Uber que les personnes ayant, pour leur part, toujours expérimenté des emplois peu qualifiés, peu rémunérés et fortement contraints en termes d'horaire et d'autonomie. D'autre part, les immigrants que nous avons rencontrés dans le cadre de cette thèse étaient plus scolarisés et diplômés que la moyenne des participants, ce qui peut expliquer qu'ils aient développé une plus grande réflexivité critique sur les valeurs sous-tendant le modèle Uber. Finalement, on peut également supposer que les difficultés rencontrées par les nouveaux arrivants au Québec, telles que les barrières culturelles ou le manque de réseau social et professionnel, peuvent rendre leur activité de travail pour Uber plus difficile, contribuant ainsi à une perception plus critique de l'entreprise.

Toutefois, bien que ces voix dissidentes existent, la grande majorité des travailleurs Uber adhèrent au mythe largement véhiculé par Uber et les plateformes, selon lequel l'absence de patron équivaut à la liberté tandis que le salariat rime avec contrainte. Ce culte de la liberté individuelle érigée en valeur suprême supplantant toutes les autres semble les amener à percevoir toute forme de collectif et de regroupement comme une atteinte à leur identité et à leur liberté. Chez les plus précaires, le simple fait de pouvoir se dire libre et sans patron constitue en soi une valorisation sur le plan identitaire, peu importe que ce principe s'incarne ou non au quotidien. Or, toute relation ou interaction révèle et façonne des dynamiques de pouvoir (Landry, 2007). Par conséquent, échapper au pouvoir explicite de la hiérarchie n'offre un rempart contre l'asservissement (ou la perception d'un asservissement que peut masquer la

« neutralité » de la machine algorithmique) que si l'on peut également échapper à la tyrannie des relations entre collègues. En effet, ces dernières tendent à reconstruire une structure de pouvoir dans laquelle les travailleurs Uber les moins compétents socialement pourraient se trouver de nouveau en position explicite de domination dans laquelle ils ne pourraient plus se revendiquer libres, autonomes et indépendants. D'autre part, cette individualisation promue par Uber conduit souvent à une solitude face aux conditions de travail difficiles, et à une incapacité à les transformer collectivement excepté par des bricolages individuels qui ne permettent pas leur amélioration sur le long terme. De manière générale, cette situation révèle finalement le paradoxe de l'adhésion par les travailleurs Uber à une idéologie et à des valeurs qui se révèlent finalement en contradiction avec la réalité de leurs pratiques de travail. En outre, ce discours de liberté individuelle cache un autre paradoxe : celui que ces travailleurs indépendants sont souvent dépendants de l'État-providence pour survivre, tout en lui étant idéologiquement opposés.

Sur le plan plus général des transformations du travail, cette recherche met particulièrement en évidence les mutations du lien social dans le contexte néolibéral. Si les besoins relationnels fondamentaux restent présents, le terrain sur lequel ces besoins étaient autrefois satisfaits a changé. Le travail reste au centre de nos vies, mais sa dimension sociale, qui permettait de nourrir ces besoins fondamentaux, s'amenuise considérablement dans de telles organisations du travail. Les travailleurs rencontrés, eux-mêmes, ne conçoivent plus nécessairement la socialité comme étant au cœur du travail. Au contraire, plusieurs perçoivent l'absence de socialité et l'indépendance vis-à-vis des autres comme un avantage en plus de célébrer la facilité de leur travail et l'absence d'apprentissage spécifique requis. Ces transformations dans le rapport au travail interrogent l'essence même de la communication, qui semble ainsi perdre sa signification ; les fonctions fondamentales de la communication humaine – échanger des informations ; créer, développer et entretenir des relations interpersonnelles ; influencer les autres ; définir et donner un sens aux expériences ; créer une réalité sociale partagée pour soi et les autres (Krcmar *et al.*, 2016) – sont ici évacuées du rapport au travail caractérisé plutôt par la compétition, la concurrence de tous contre tous, le besoin de se démarquer et de tirer son épingle du jeu mieux que les autres. Le modèle de travail proposé par Uber favorise ainsi une tendance à la dissociation plutôt qu'à l'association. Cette individualisation du travail, basée sur l'absence de collectif, qui apparaît comme une volonté délibérée plutôt qu'un effet secondaire accidentel, semble entraîner une réorganisation majeure du travail. Cette tendance est également visible dans certains discours actuels autour du télétravail. Souhaitant poursuivre le plus possible leur activité en télétravail dans le sillage de la pandémie, des travailleurs déclarent ne pas avoir besoin de relations sociales au travail, soulignant par ailleurs qu'ils travaillent de façon plus

productive lorsqu'ils sont seuls chez eux. Ceux pour qui les relations sociales au travail sont importantes sont libres de se rendre au bureau, argumentent-ils.

Dans le cas des chauffeurs et livreurs Uber, il est manifeste que les conditions permettant le développement d'un pouvoir d'agir ne sont pas réunies. Un tel développement impliquerait de prendre soin non seulement des « victimes » d'une telle organisation du travail, mais aussi et surtout, du « travail » lui-même, par une restauration des collectifs où le travail et ses modalités de réalisation sont réorganisés. Or, le système Uber est loin d'offrir des conditions tenant compte de la dimension collective et relationnelle de la santé au travail, et de la santé en général. Cette thèse met ainsi en lumière certains effets pervers de l'individualisation du travail et pointe également la nécessité de penser l'organisation du travail proposée par Uber à un niveau sociétal, en prenant en compte les conditions matérielles de son exercice, les relations sociales qui sous-tendent un « travail vivant » et générateur de santé ainsi que le cadre institutionnel qui le régit.

Uber et l'impact sur la santé de ses chauffeurs et livreurs : une alarme sociale

Les conclusions de cette recherche éclairent des questions cruciales de santé parmi les travailleurs Uber, spécifiquement ceux pour qui cette occupation constitue la principale source de revenu. Comme nous l'avons mentionné précédemment dans cette conclusion ainsi que dans le chapitre 6, certains chauffeurs et livreurs manifestent une conscience critique du caractère déshumanisant de ce système, tout en étant conscients des risques qu'ils encourent pour leur santé et leur bien-être. D'autres, en revanche, embrassent totalement ce mode de fonctionnement, soit parce qu'il représente pour eux le moins pire des choix, soit parce qu'ils adhèrent à ses valeurs, et se trouvent alors à pratiquer une sorte de « survivalisme urbain », cherchant à maximiser les ressources disponibles du système pour tenter de construire une existence à partir de presque rien. Pour certains, cette stratégie peut même revêtir une certaine gloire, formant une source de valorisation sociale.

Si les modalités d'exercice de l'activité paraissent diversifiées, il faut néanmoins noter que le travail pour Uber engendre des risques pour tous les chauffeurs, allant jusqu'à des risques avérés pour ceux qui dépendent entièrement de cette source de revenus. Il s'agit souvent de ceux qui sont déjà marginalisés sur le marché de l'emploi traditionnel, comme les individus peu scolarisés avec des fortes contraintes familiales ou les immigrants confrontés à des difficultés d'intégration. Pour ces individus vulnérables, Uber peut sembler être une opportunité, mais elle crée un cercle vicieux dans lequel ils ne peuvent acquérir de

nouvelles compétences, cotiser à une retraite, ni aspirer à une progression de carrière. De plus, leur situation financière précaire les conduit souvent à aggraver leur endettement

Les répercussions à long terme de ces conditions de travail, telles que l'isolement social, la dépendance au travail et l'insécurité économique, peuvent entraîner divers problèmes de santé, y compris la dépression et les maladies cardiovasculaires. Tel que mentionné précédemment, l'absence de solidarité collective parmi les chauffeurs et livreurs soulève des questions sur leur capacité à défendre leurs droits et à améliorer leurs conditions de travail. À cet égard, l'idéologie d'Uber amène une faible curiosité pour les droits du travail ; les travailleurs associent leur droit à celui de travailler quand ils le souhaitent – un mythe par ailleurs déconstruit dans cette thèse – pour gagner le revenu souhaité. Toutefois, les profils marqués par une vulnérabilité et une précarité n'y parviennent que par endettement ou aggravation de leur précarité, omettant la prise en compte des coûts du travail lui-même, relié à l'entretien du véhicule, aux impôts, etc. De plus, la contradiction entre la dépendance à l'État et l'opposition de valeurs par rapport à l'État providence amène la question de la légitimité de penser à défendre des droits enchâssés dans la loi.

Au final, les problèmes de santé vécus par les travailleurs Uber deviennent un enjeu sociétal. Les travailleurs qui mettent fin à leur activité pour Uber sont généralement affaiblis économiquement, physiquement et psychologiquement par leurs conditions de travail lorsqu'ils l'ont exercée comme unique source de revenus, sans aucun soutien de la plateforme qui se dégage de toute responsabilité. Cependant, ils peuvent finir par être pris en charge par le système de santé public. Les impacts révélés par la déshumanisation de ce système font porter le dialogue au-delà de la simple relation employé-organisation. Nous croyons qu'il s'agit d'une responsabilité gouvernementale, car ces travailleurs, privés d'interlocuteurs à même de les soutenir, ont des besoins en termes de formation et de soins de santé.

Le rôle et les responsabilités du gouvernement face aux enjeux sociaux et de santé posés par Uber

Les constats en termes de transformations du travail et d'enjeux de santé amènent inexorablement vers un débat politique. Quel rôle les gouvernements et les syndicats devraient-ils jouer dans ce contexte ? Comment peuvent-ils agir pour améliorer les conditions de travail des chauffeurs et livreurs ? Comment même les interpeller, alors que plusieurs enquêtes journalistiques comme les « Uber Files »³⁰ en Europe

³⁰ <https://www.theguardian.com/news/2022/jul/10/uber-files-leak-reveals-global-lobbying-campaign>

ou le magazine Enquête au Québec³¹, ont révélé les jeux d'influence menés par la compagnie auprès de plusieurs personnalités politiques de premier plan dans le but de changer la législation existante à leur avantage ?

Avant tout, il serait crucial d'inciter le gouvernement à déconstruire l'idée reçue selon laquelle il existerait une « bonne façon » de travailler pour Uber. Ce principe, propagé à la fois par l'entreprise et par le gouvernement, suggère que l'activité pour Uber n'est pas conçue pour être un emploi à temps plein. Or, cette conception néglige une réalité incontestable : pour un nombre significatif de personnes, Uber constitue la principale source de revenus. Qui plus est, cet argument servi par les plateformes apparaît d'autant plus hypocrite qu'il serait peu souhaitable pour elles de ne pouvoir compter que sur des personnes travaillant selon leur bon vouloir. En se limitant à une vision idéalisée de l'activité de chauffeur ou livreur comme travail d'appoint ou étudiant, le gouvernement semble soutenir cette dissonance entre l'idéologie des plateformes et la réalité vécue par les travailleurs. Ce faisant, il favorise une vision individualiste du travail plutôt qu'une vision collective, où le travail est vu comme un écosystème.

Concrètement, cela se traduit par un effritement de la qualité du travail, une érosion de la protection des travailleurs et une augmentation de la précarité. La vision du gouvernement, préoccupé par la nécessité de fournir du travail à tout prix, néglige ainsi l'importance de l'émancipation et de l'enrichissement personnel à travers le travail, et plus globalement de la santé au travail. En favorisant la précarité comme solution au non-emploi, la politique néolibérale du gouvernement québécois participe à la dégradation de la qualité de vie des travailleurs.

Sans sacraliser le rapport salarial classique, il serait intéressant de réfléchir à la manière de redéployer les protections du travail salarié, tout en tenant compte des exigences de compétitivité, d'adaptabilité et de mobilité. Sous couvert de progrès et d'innovation, les organisations du travail comme celle d'Uber s'inscrivent plutôt dans des formes de capitalisme sauvage favorisant une servitude qui se rapproche des formes pré-capitalistes qu'André Gorz qualifiaient de « néo-domestique » (Castel, 2009 : 109-110).

Finalement, en introduisant des dérégulations qui déstructurent les formes collectives du travail et incitent les travailleurs à se prendre en main ne font que creuser l'écart entre ceux qui y parviennent et ceux qui restent sur le carreau. Les discours de ces plateformes et l'élan néolibéral se nourrissent de ces « *success*

³¹ <https://ici.radio-canada.ca/tele/enquete/site/episodes/692305/uber-files-lobby-influence-industrie-taxi>

stories », célébrant l'esprit d'entreprise et les performances individuelles tout en masquant souvent la réalité d'une autre catégorie d'individus, laissés pour compte. Si certains parviennent à s'adapter à ce contexte et à embrasser le rôle de « survivalistes urbains », d'autres n'ont pas cette capacité d'adaptation. Ces contrastes ne font que réaffirmer la prééminence des facteurs sociologiques de base que sont la culture, l'éducation, l'héritage social ou le niveau de qualification.

Limites et perspectives futures de recherche

Notre étude présente certaines limites inhérentes à la méthodologie employée, aux choix que nous avons faits et aux contraintes imposées par le contexte de la recherche. Premièrement, elle porte essentiellement sur les chauffeurs Uber de Montréal et Québec. En effet, un seul participant exerce l'activité ailleurs que dans l'une de ces deux villes ou agglomérations. Cette situation s'explique par le fait qu'avant l'adoption de la loi 17 en octobre 2020, Uber ne pouvait opérer qu'à Montréal, Québec, Laval, Longueuil et Gatineau. Bien que la loi 17 ait autorisé Uber à opérer sur l'ensemble du territoire québécois à partir d'octobre 2020, moment où nous étions encore en phase de recrutement de participants, l'apparition de chauffeurs dans les nouvelles zones d'opération n'a pas été instantanée. Cette lenteur dans l'extension de la présence des chauffeurs à tout le Québec peut expliquer l'absence d'individus issus de ces territoires dans notre échantillon de recherche.

Comme dans toute recherche qualitative, la démarche d'échantillonnage n'est en aucun cas probabiliste et ne vise pas une généralisation des résultats. Pour autant, il est possible que l'échantillonnage de notre recherche comporte certains biais. Par exemple, le fait que nous ayons proposé une compensation financière à la participation à l'entrevue a pu attirer des personnes plus précaires financièrement. D'autre part, ceux qui ont choisi de participer pouvaient avoir des expériences ou opinions d'Uber plus positives ou négatives que la moyenne.

Ces résultats sont également à considérer comme le reflet d'une réalité à un instant spécifique s'inscrivant dans un environnement marqué par une évolution constante et des changements récurrents. Les modifications fréquentes de ses politiques et du fonctionnement de l'application par Uber peuvent influencer les conditions de travail et de socialisation des chauffeurs et livreurs, rendant difficile l'extrapolation des résultats dans le temps. Qui plus est, la collecte des données durant la pandémie a fortement influencé l'activité des travailleurs Uber, ralentissant considérablement la demande pour les chauffeurs UberX et accroissant celle pour les livreurs Uber Eats. Par conséquent, le portrait que nous

avons fait de leurs pratiques de travail est étroitement lié à ce contexte de crise. Néanmoins, bien qu'une partie des entretiens se soit déroulée durant une période de confinement, une autre partie s'est déroulée durant une période de réouverture des lieux publics, ce qui nous a permis d'accéder à des discours reflétant différentes conjonctures.

Les résultats obtenus avec cette recherche exploratoire ouvrent plusieurs voies pour de futures recherches. L'un des résultats de cette thèse a mis en évidence un décalage entre le discours des travailleurs Uber mettant de l'avant le choix de cette activité pour la flexibilité et l'autonomie qu'elle procure, et les pratiques de travail caractérisées par de fortes contraintes et un faible pouvoir d'agir. Partant de ce constat, il serait intéressant, à partir de l'approche méthodologique des récits de vie, d'investiguer plus en profondeur les motivations des travailleurs Uber, enracinées dans leurs expériences antérieures, leurs valeurs et leurs aspirations. Ces récits de vie pourraient tenir compte des profils de chauffeurs et livreurs établis dans cette thèse, en considérant leur niveau de précarité et de vulnérabilité, leurs compétences sociales et leurs habiletés communicationnelles. En accédant à une meilleure compréhension des raisons pour lesquelles certains individus choisissent de travailler pour Uber malgré les défis et les risques, cela pourrait notamment aider à comprendre les dynamiques liées au travail précaire sur les plateformes ainsi que les enjeux de santé qui y sont reliés. En outre, une telle approche permettrait d'enrichir les études sur l'immigration ; de nombreux chauffeurs et livreurs étant de récents immigrants, une meilleure compréhension de leurs motivations fournirait des aperçus sur leurs expériences de travail et sur leur intégration au Québec.

Par ailleurs, nos résultats de thèse pointant des enjeux de santé importants chez les travailleurs Uber, des études longitudinales seraient utiles pour mieux comprendre les effets de l'activité à long terme sur la santé de ces travailleurs.

Également, les efforts de syndicalisation parmi les chauffeurs et livreurs Uber s'étant révélés relativement limités au Québec, une étude se penchant plus particulièrement sur les obstacles à la syndicalisation et les stratégies pour les surmonter pourrait fournir des informations précieuses pour améliorer les conditions de travail des chauffeurs et livreurs Uber du Québec, et plus largement des travailleurs de plateformes.

Finalement, d'autres recherches seraient également nécessaires pour comprendre plus précisément les pratiques de communication et de socialisation entre les travailleurs Uber. En effet, malgré le caractère solitaire de leur activité, les chauffeurs et livreurs développent certaines formes de socialisation et de

solidarité. Il serait intéressant d'étudier les canaux de communication utilisés (réseaux sociaux, forums en ligne, rencontres informelles, etc.) et la façon dont ces interactions influencent leur expérience de travail et leur bien-être. Dans la perspective des études en communication, ce volet pourrait inclure des travailleurs nomades ou autres télétravailleurs dont la construction sociale et identitaire n'est pas ou peu liée au travail, afin d'explorer les obstacles systémiques à la structuration des relations au travail.

ANNEXE A

MESSAGES POUR LE RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

Via messagerie privée :

Bonjour X, je vous contacte car je suis doctorante en communication à l'UQAM et je mène actuellement une recherche sur le travail des chauffeuses et chauffeurs Uber. J'ai vu que vous partagiez de temps en temps des publications sur le groupe Facebook "Chauffeurs Uber drivers : Montreal & QUEBEC". Si vous êtes disponible dans les prochaines semaines, j'aimerais beaucoup vous parler pour mieux comprendre différents aspects de votre travail (l'application Uber, les façons dont vous communiquez avec les autres chauffeurs, ce que vous appréciez ou pas de votre activité de chauffeur). J'offre une compensation monétaire de 30\$ aux participants et je n'entretiens aucun lien avec l'entreprise Uber. Je vous joins un document pour plus de détails. Votre participation serait très appréciée. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me faire signe. Au plaisir d'avoir de vos nouvelles!

Via le fil de discussion du groupe « Chauffeurs Uber drivers : Montreal & Quebec » :

Bonjour les chauffeuses et chauffeurs Uber!

Je m'adresse à vous car dans le cadre de mon doctorat en communication à l'UQAM, je mène actuellement une étude sur l'activité des chauffeurs Uber pour mieux comprendre votre travail, les façons dont vous utilisez l'application Uber, vos usages des groupes de discussion sur Facebook ou encore les liens que vous entretenez peut-être avec d'autres chauffeurs.

Je cherche à rencontrer des profils variés alors que vous soyez un homme ou une femme, que ce soit votre seule activité professionnelle ou l'une parmi d'autres, à Montréal ou à Québec, si vous travaillez pour Uber depuis au moins 3 mois, je serais intéressée à vous entendre! Faites-moi signe via Messenger ou courriel (enel.lucie@courrier.uqam.ca).

L'entretien devrait durer environ 1h30, en face-à-face ou par téléphone, et une compensation monétaire de 30\$ vous est offerte. À noter que je n'entretiens aucun lien avec l'entreprise Uber et que les résultats seront entièrement anonymisés. Pour plus de détails, vous pouvez consulter le doc ci-joint. Votre participation serait grandement appréciée pour faire avancer la recherche! Merci d'avance pour votre aide



ANNEXE B
GUIDE D'ENTRETIEN

Thèmes	Sous-thèmes	Questions
RAPPEL DES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE ET DU CONSENTEMENT (5 minutes)		Présentation du déroulement de l'entrevue Vérifier la compréhension de tous ces éléments – Voir s'il y a des questions Rappel des dimensions éthiques : Autorisation d'enregistrement / signature du formulaire de consentement
BLOC A TRAJECTOIRE ET MOTIVATIONS (20 minutes)		
Parcours	Arrivée dans l'organisation	Afin de mieux vous connaître, j'aimerais que vous me parliez un peu de votre parcours. Comment êtes-vous venu(e) à travailler pour Uber? Depuis quand travaillez-vous pour Uber? Dans quelle mesure avez-vous été influencé par l'avis/l'expérience d'autres chauffeurs dans la décision de devenir vous-même chauffeur Uber/Uber Eats? À quoi ressemblent vos expériences de travail avant d'être chauffeur Uber? Quelles étaient vos attentes à l'égard de cette activité au moment où vous avez commencé? Dans quelle mesure ces attentes sont-elles les mêmes ou différentes aujourd'hui?
BLOC B PRATIQUES DE TRAVAIL (20 minutes)		

Description de l'activité	Quelles sont les options que vous activez dans l'application? (UberX, Uber Eats, les deux...) Pourquoi ces choix? J'aimerais que vous me parliez de la façon dont se déroule une « session de travail », habituellement, à partir du moment où vous vous préparez à vous connecter à l'application. Par exemple, racontez-moi comment s'est déroulée votre plus récente « session de travail » en commençant par la manière dont vous vous êtes préparé à vous connecter. Qu'est-ce qu'une belle session de travail? Qu'arrive-t-il quand ça se passe bien? Qu'est-ce qu'une moins belle session de travail? Qu'arrive-t-il quand ça se passe moins bien? Qu'est-ce qui fait en sorte que ça se passe moins bien?
Usages de l'application Uber	J'aimerais que vous me parliez de votre utilisation de l'application Uber. Comment choisissez-vous d'accepter ou non une course? Par rapport à votre utilisation de l'application Uber, quels sont vos trucs pour maximiser vos revenus? Avez-vous développé des astuces, des tricheries pour détourner le fonctionnement de l'algorithme ou de l'application? Dans votre utilisation de l'application, quelles sont les situations qui vous occasionnent de la frustration? À l'inverse, dans votre utilisation de l'application, à quoi ressemblent vos bons coups? Est-ce que votre utilisation de l'application a évolué depuis vos débuts? Si oui, de quelle(s) façon(s)? Qui sont les personnes qui vous ont possiblement aidé à mieux utiliser la plateforme (pour optimiser son utilisation ou résoudre des problèmes)?
BLOC C COMMUNICATION ET COLLECTIF (20 minutes)	

Usages des médias sociaux	Je vous ai contacté par le groupe Facebook « Chauffeurs Uber drivers : Montreal & QUEBEC ». Parlons-un peu de ce groupe. Pour quelles raisons est-ce que vous vous êtes inscrit sur ce groupe? Qu'est-ce que vous allez chercher sur ce groupe? Vous arrive-t-il de participer (poster, commenter)? Si oui, pouvez-vous me parler du type de publications ou commentaires que vous avez postés? Comment pensez-vous que les autres vous perçoivent sur ce groupe de discussion?
Pratiques et fréquence de communication	Que ce soit sur ces groupes de discussion ou en dehors, quel(s) type(s) de situation(s) vous amènent à communiquer avec d'autres chauffeurs? Lorsque vous croisez d'autres chauffeurs Uber, vous arrive-t-il d'aller à leur rencontre? Si oui, de quoi parlez-vous? Si non, pourquoi? Avez-vous développé des relations plus étroites avec certain-es chauffeuses ou chauffeurs Uber? Si oui, pouvez-vous me parler de ce qui vous a amené à vous rapprocher de ces personnes?
Nature des liens	Lorsque vous rencontrez une difficulté dans le cadre de votre activité de chauffeur Uber, à qui demandez-vous de l'aide? Par quel moyen? Comme dans toute activité de travail, vous vivez probablement des hauts et des bas. Lorsque vous ressentez le besoin de ventiler, que faites-vous? À qui parlez-vous?
Représentation en tant que chauffeur Uber au sein de l'industrie	Parmi les autres groupes qui s'occupent du transport de personnes, lesquels selon vous, sont les plus proches (ou les plus différents) des chauffeurs Uber? Expliquez ce qui les rend selon vous semblables ou différents? Comment pensez-vous que ces groupes perçoivent les chauffeurs Uber? Qu'est-ce qui vous fait penser qu'il en est ainsi?

Avenir	Compte-tenu de votre expérience actuelle avec Uber, comment envisagez-vous votre avenir professionnel? Si Uber n'est pas un emploi principal : Où vous voyez-vous travailler dans 5 ans? Si Uber est un emploi principal : Vous voyez-vous toujours chauffeur Uber dans 5 ans? Qu'est-ce qui aurait changé ou pas à ce moment-là, d'après vous?
RETOUR SUR L'EXPÉRIENCE (10 minutes)	
Avez-vous d'autres éléments à apporter que nous n'aurions pas abordés? Comment avez-vous vécu cette expérience de me parler de votre travail? Avez-vous des questions concernant l'entretien, la recherche? Avez-vous des conseils à me donner concernant les points à aborder dans les prochains entretiens? Si vous avez d'autres idées ou commentaires dans les prochains jours, n'hésitez pas à me les transmettre par courriel.	

ANNEXE C

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ENTRETEN INDIVIDUEL



Titre du projet de recherche : Travail dans l'économie des plateformes : usages des outils numériques et nouvelles configurations collectives. Quelles formes de pouvoir individuel et collectif pour les chauffeurs Uber ?

Personne responsable du projet

Doctorante responsable du projet : Lucie Enel
Programme d'études : Doctorat en Communication, UQAM
Adresse courriel : enel.lucie@courrier.uqam.ca
Téléphone : (438) 862-3545

Direction de recherche

Florence Millerand
Département de communication sociale et publique
Courriel : millerand.florence@uqam.ca
Téléphone : (514) 987-3000, poste 3593

Chantal Arousseau

Département de communication sociale et publique, UQAM
Courriel : arousseau.chantal@uqam.ca
Téléphone : (514) 987-3000, poste 3858

Description et objectif du projet de recherche

Le projet de recherche auquel vous êtes invité-e à participer vise à mieux comprendre comment les moyens de communication numériques (application Uber, médias sociaux) permettent de construire une appartenance ou une identité collective au travail. Il s'intéresse aussi au pouvoir que les chauffeuses, chauffeurs, seuls ou ensemble, peuvent exercer sur leur travail.

Votre participation

Dans le cadre de cette recherche, vous avez été sollicité-e pour participer à un entretien d'une durée d'environ 1h30 qui aura lieu au moment que nous déterminerons ensemble, selon vos disponibilités. Cette rencontre sera l'occasion de mieux faire comprendre votre travail. Au cours de l'entretien, vous serez appelé-e à répondre à des questions portant sur votre expérience de chauffeuse, chauffeur Uber, vos usages de l'application Uber, votre utilisation des groupes de discussion sur les médias sociaux ou encore les types de liens que vous entretenez avec d'autres chauffeuses, chauffeurs Uber.

Avant cette rencontre, celles et ceux qui le peuvent sont invités à prendre un maximum de dix photos ou captures d'écran montrant leur utilisation des moyens de communication utiles ou nécessaires à leur travail. Le choix des images peut correspondre à des situations fréquentes ou exceptionnelles, à des situations agréables ou non, qui impliquent des gens que vous connaissez bien ou au contraire que vous ne connaissez pas. Vous êtes libre de prendre ces photos ou non, libres aussi du choix des images que vous partagerez, possiblement, avec la personne responsable du projet.

Votre participation est volontaire et vous pouvez, à tout moment, sans avoir à fournir de raison ni à subir de conséquences, décider de ne pas répondre à une question ou quitter les lieux. Dans ce cas, et à moins d'une directive contraire de votre part, les documents et enregistrements vous concernant seront détruits.

Vous serez par la suite invité-e à participer à une deuxième phase de cette recherche, soit la possibilité de prendre part à un groupe de discussion. La participation à cette 2^{ème} phase est volontaire et ne constitue pas un critère de sélection pour la participation à l'entretien individuel. À noter qu'il pourra s'être écoulé plusieurs semaines, voire quelques mois entre ce groupe de discussion et l'entretien individuel auquel vous aurez participé, car il faut le temps de faire tous les entretiens individuels, de les écouter et de faire ressortir les éléments les plus intéressants pour la rencontre de groupe. Un nouveau formulaire de consentement, semblable à celui-ci, vous sera alors remis en temps et lieu, pour assurer votre intérêt et accord à participer à cette 2^{ème} phase de la recherche.

Anonymat et confidentialité

Tous les renseignements recueillis lors de l'entretien sont confidentiels et seule la personne responsable du projet aura accès à vos noms et coordonnées. Tout le matériel de recherche ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément en lieu sûr au bureau de la responsable du projet pour la durée totale du projet de recherche. L'entretien sera enregistré sur bande numérique et retranscrit.

Toutes les données recueillies seront traitées de manière anonyme. Chacune des captures d'écran et photos que vous aurez prises sera anonymisée par le floutage de tout élément permettant l'identification de personnes y figurant. Un pseudonyme vous sera attribué dans la retranscription de l'enregistrement et tous les éléments qui pourraient vous rendre identifiable seront supprimés avant d'être enregistrés en tant que matériel de recherche. Avec votre accord et votre consentement, il est envisagé d'utiliser certaines de vos publications en ligne sur les groupes Facebook de chauffeuses et chauffeurs Uber, dans les cas où ces publications auraient un intérêt significatif pour la recherche. Ces éventuelles citations seront anonymisées et paraphrasées afin de protéger votre identité. Les retranscriptions et les enregistrements ainsi que toutes les données vous concernant seront détruits cinq ans après le dépôt de la thèse.

Moyens de diffusion

Les résultats de cette recherche seront publiés dans une thèse et dans des articles scientifiques soumis à des revues spécialisées (académiques). Si vous le souhaitez, les résultats de la présente recherche vous seront communiqués lorsqu'ils seront disponibles.

Avantages et risques liés à la participation

Votre participation à cet entretien vous permettra de contribuer à l'avancement des connaissances entourant l'activité de travail des chauffeuses et chauffeurs Uber. Elle ne devrait entraîner pour vous aucun inconvénient, si ce n'est le temps de participation. Toutefois, si vous en sentiez le besoin, vous pourriez faire appel au Centre d'écoute et de référence de l'UQAM pour obtenir du soutien ou être dirigé vers des ressources compétentes pour vous aider advenant qu'un incident pendant les discussions ou en rapport avec nos rencontres vous perturbe.

Centre d'écoute et de référence

1259, rue Berri, 10^{ème} étage UQAM, Local AC-1011

Tél : (514) 987-8509, centre_ecoute@uqam.ca

Compensation financière

Une compensation de 30 dollars vous est offerte pour votre participation à cet entretien afin de limiter les éventuelles pertes de revenus que pourrait engendrer le temps accordé à ce projet.

Des questions sur le projet?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation, vous pouvez communiquer avec la responsable du projet :

Personne responsable du projet : Lucie Enel
Adresse courriel : enel.lucie@courrier.uqam.ca
Téléphone : 438-862-3545

Des questions sur vos droits?

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE plurifacultaire de l'UQAM :

Personne ressource : Caroline Vrignaud
Adresse courriel : cerpe-pluri@uqam.ca

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

Consentement du participant au projet

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

J'accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte, sans pénalité d'aucune forme ni justification à donner. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

J'accepte que la responsable du projet procède à l'enregistrement audio de cet entretien: ☐ oui ☐ non

Je souhaite être informé-e des résultats de la recherche lorsqu'ils seront disponibles : ☐ oui ☐ non

Prénom, nom et coordonnées

Signature, date

Engagement de la personne responsable du projet

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages et les risques du projet à la personne participante et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

, 17 février 2021

Signature de la personne responsable, date

ANNEXE D

EXEMPLE DE FICHE SYNTHÈSE D'UN PARTICIPANT

FAITS SAILLANTS Président de l'APCU (Association professionnelle des chauffeurs Uber) à Montréal depuis 09.2018 En procès contre Uber pour réclamer statut de salarié Désactivé en 2018 suite à plainte d'une cliente	R1 Retraité Ancien consultant en gestion des affaires Immigrant tunisien, arrivé à Montréal à 13 ans Marié, enfants et petits-enfants
MOTIVATIONS Se divertir / sortir de chez lui « Garder son cerveau actif » A eu un ACV il y a plusieurs années et a dû arrêter son ancien métier. Se cherchait une activité sans stress ni responsabilités. Rencontrer des gens RECHERCHE SOCIALISATION Se rassemble chaque semaine avec un groupe d'amis chauffeurs pour discuter	Âge / genre 67 ans / H Options Uber X Uber depuis Février 2017 Statut Temps partiel, MHI
GROUPE FB Se présente comme référence/expert en lien avec problèmes de désactivation MOBILISATION À l'origine de l'APCU Demande de chauffeurs de se réunir et d'avoir une voix collective pour faire des demandes aux gestionnaires de Uber Poursuite contre Uber Demande officielle : statut de salarié Stratégie officieuse : Uber cherchera à éviter requalification du statut à l'aide de compensation financière. Il ne veut ni l'un ni l'autre, mais veut pouvoir négocier avec Uber davantage de transparence par rapport aux décisions prises en lien avec l'organisation du travail.	« On travaille contre une multinationale qui a beaucoup de pouvoir financier et de main d'œuvre sans aucun contrôle gouvernemental. Ils ont aucune éthique, aucune responsabilité envers la société ou envers les travailleurs et aucun contrôle par aucune autorité, que ce soit municipal, provincial, fédéral ou global pour répondre à des actions qu'ils prennent contre leur main d'œuvre » « Les travailleurs à temps plein chez Uber, ils travaillent là parce qu'ils sont obligés de travailler là, pas d'autre choix. Ce sont des gens qui ont des familles, qui ont beaucoup de responsabilités. Même s'ils veulent s'impliquer, ils ont trop besoin de revenus et ils ont trop peur de montrer leur visage ou de dire quoi que ce soit qui pourrait leur faire perdre leur emploi. Alors ça, c'est une méthode de fonctionnement de Uber, la gestion par la peur » « L'application Uber n'est pas faite pour faciliter la tâche des chauffeurs, au contraire, c'est pour compliquer la tâche des chauffeurs, au profit de Uber. La première chose que les chauffeurs vont faire le matin, c'est voir ce qui se passe sur l'application pour voir combien d'argent ils manquent en étant à la maison. Ils vont voir que c'est rouge partout, ils vont sauter dans la douche et partir, même s'ils avaient des choses à faire. Une fois sur la route, c'est là que la manipulation commence »

BIBLIOGRAPHIE

- Abdelnour, S. (2019). Introduction. Dans S. Abdelnour et D. Méda (dir.), *Les nouveaux travailleurs des applis* (p. 5-14). Paris : PUF.
- Abdelnour, S. et Bernard, S. (2018). Vers un capitalisme de plateforme? Mobiliser le travail, contourner les régulations. Présentation du Corpus. *La nouvelle revue du travail*, (13).
- Abdelnour, C. et Bernard, S. (2019). Quelles résistances collectives face au capitalisme de plateforme ?. Dans S. Abdelnour et D. Méda (dir.), *Les nouveaux travailleurs des applis* (p. 61-74). Paris : PUF.
- Abilio, L. C. (2020). Plataformas digitais e uberização : a globalização de um Sul administrado ? *Revue Contracampo*, 39(1), 12-26.
- Acquier, A. (2017). Retour vers le futur? Le capitalisme de plateforme ou le retour du “domestic system”. *Le Libellio d’aegis*, 13(1), 87-100.
- Acquier, A., Carbone, V., et Massé, D. (2017). À quoi pensent les institutions? Théorisation et institutionnalisation du champ de l’économie collaborative. *Revue française de gestion*, 43(265), 25-49.
- Aguilera, A., Dabanc, L., et Rallet, A. (2018). L’envers et l’endroit des plateformes de livraison instantanée: Enquête sur les livreurs micro-entrepreneurs à Paris. *Réseaux*, (6), 23-49.
- Akrich, M. (1992). The De-Scripton of Technical Objects. Dans W. Bijker and J. Law (eds.), *Shaping Technology/Building Society, Studies on Sociotechnical Change* (p. 205-224). Cambridge : MIT Press.
- Allimann, M. (2019, 22 janvier). Transport partagé : une application québécoise qui se veut solidaire. *Novae Le média de l’économie positive et engagée*. <https://novae.ca/transport-partage-une-application-quebecoise-qui-se-veut-solidaire/>
- Aloisi, A. (2019). *Negotiating the digital transformation of work: non-standard workers’ voice, collective rights and mobilisation practices in the platform economy*. EUI Working Paper MWP 2019/03.
- Alter, A. (2017). *Irresistible: The Rise of Addictive Technology and the Business of Keeping Us Hooked*. New York: Penguin.
- Amar, N. et Viossat, L.-C. (2016). *Les plateformes collaboratives, l’emploi et la protection sociale* (No 2015-121R). Inspection générale des affaires sociales.
- Andonova, Y. (2019). *Communication, travail et injonctions à la créativité*. Mémoire d’HDR en Sciences de l’information et de la communication, Université Bordeaux Montaigne.
- Aneesh, A. (2009). Global labor: Algocratic modes of organization. *Sociological theory*, 27(4), 347-370.
- Argyris, C. (1998). Empowerment : The emperor’s new clothes. *Harvard business review*, (76), 98-105.
- Ariès, P. (2002). *Harcèlement moral ou nouveau management*. Paris : Éditions Golias.

- Arnoud, J., Krohmer, C., et Falzon, P. (2018). Dilemmes et paradoxes, quels effets sur le travail, quelles actions de prévention?. *Revue française de gestion*, (5), 165-177.
- Aroles, J., Mitev, N., et de Vaujany, F. X. (2019). Mapping themes in the study of new work practices. *New Technology, Work and Employment*, 34(3), 285-299.
- Arrow, H., McGrath, J. E. et Berdahl, J. L. (2000). *Small Group as Complex Systems*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Askenazy, P. (2016). L'emploi face au changement technologique. *Idées économiques et sociales*, (3), 45-51.
- Aslam, Y. et Woodcock, J. (2020). A History of Uber Organizing in the UK. *South Atlantic Quarterly*, 119(2), 412-421.
- Asquin, A., Falcoz, C. et Picq, T. (2005). *Ce que manager par projet veut dire*. Paris : Éditions d'Organisation.
- Astley, W. G. et Van de Ven, A. H. (1983). Central perspectives and debates in organization theory. *Administrative science quarterly*, 245-273.
- Aubert, N. et De Gaulejac, V. (1991). *Le Coût de l'excellence*. Paris : Seuil.
- Baché, E.-M., Seidler, A., Latza, U., Rossnagel, K. et Schumann, B. (2012). The role of psychosocial stress at work for the development of cardiovascular diseases : A systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, (85), 65-79.
- Barley, S. R., & Kunda, G. (2001). Bringing work back in. *Organization science*, 12(1), 76-95.
- Barraud de Lagerie, P., et Sigalo Santos, L. (2019). A crowd of precarious micro-workers? Results of a statistical survey on a French crowdsourcing platform. In *31st Annual SASE Conference*.
- Bauman, Z. (2000). *Liquid Modernity*. Cambridge: Polity Press.
- Becker, H.S. (1967). Whose Side Are We On. *Social Problems*, (14), 239-248.
- Bègue, L. (2002). *Psychologie sociale*. Paris : Encyclopaedia Universalis.
- Benenson Strategy Group. (2014). *The Driver Roadmap: Where Uber Driver-Partners Have Been, and Where They're Going*.
- Bengio, Y., Lecun, Y. et Hinton, G. (2021). Deep learning for AI. *Communications of the ACM*, 64(7), 58-65.
- Berger, P. et Luckmann, T. (1967). *The Social Construction of Reality*. New York: Garden City.
- Bertrand, T., et Stimec, A. (2011). Santé au travail : voyage en pays de lean management. *Revue française de gestion*, (5), 127-144.
- Bernard, S. (2023). *Uberusés: le capitalisme racial de plateforme à Paris, Londres et Montréal*. Paris : PUF.
- Bishop, S. (2019). Managing visibility on YouTube through algorithmic gossip. *New media & society*, 21(11-12), 2589-2606.

- Blackmore, S. J. (2006). *La théorie des mèmes : pourquoi nous nous imitons les uns les autres*. Paris : Max Milo
- Blanchet A. (1991). *Dire et faire dire*. Paris : Armand Colin.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism : perspective and method*. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.
- Boje, D. M. (1995). Stories of the storytelling organization : a postmodern analysis of Disney as « Tamara-land ». *Academy of Management Journal*, 38(4), 997-1035.
- Boje, D. M., Oswick, C. et Ford, J. D. (2004). Language and organization: The doing of discourse. *Academy of management Review*, 29(4), 571-577.
- Boltanski, L. et Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris : Gallimard.
- Bonitto, C. (2007). Goffman et l'ordre de l'interaction: un exemple de sociologie compréhensive. *Philosophie*, (1), 31-48.
- Bonini, C. (2017). Les chauffeurs Uber, canuts du xxi e siècle?. *Revue internationale de l'économie sociale*, (346), 87-99.
- Bonneville, L. (2006). *Introduction aux méthodes de recherche en communication*. Montréal : G. Morin.
- Bonot, F., Chagny, O., Dufour, M. et Forestier, F. (2020). *Désubériser, reprendre le contrôle*. Paris : Faubourg.
- Botsman, R. et Rogers, R. (2011). *What's mine is yours*. NY : Collins, New York.
- Bouillon, J. L. et Maas, E. (2009). Figures de l'individu au travail, figures du « collaborateur ». Stratégies face aux rationalisations organisationnelles et communicationnelles. *Communication et organisation*, (36), 56-68.
- Bourdieu, P., Chamboredon, J.-C. et Passeron, J.-C. (1968). *Le métier de sociologue*. Paris : Mouton.
- boyd, D. (2014). *It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens*. Yale University Press.
- Brail, S. (2018). From Renegade to Regulated : The Digital Platform Economy, Ride-hailing and the Case of Toronto. *Canadian Journal of Urban Research*, 27(2), 51-64.
- Broca, S. (2017). Le digital labour, extension infinie ou fin du travail?. *Tracés. Revue de sciences humaines*, (32), 133-144.
- Brownlie, J. et Shaw, F. (2019). Empathy Rituals : Small Conversations about Emotional Distress on Twitter. *Sociology*, 53(1), 104-122.
- Brown, A. D. et Humphreys, M. (2006). Organizational identity and place: A discursive exploration of hegemony and resistance. *Journal of management studies*, 43(2), 231-257.
- Brummans, B., Cooren, F., Robichaud, D. et Taylor, J. R. (2014). The Communicative Constitution of Organizations: Schools of Thoughts, Approaches, and Future Research. Dans L. L. Putnam et D. K. Mumby (eds.), *Handbook of Organizational Communication*, III (p. 173-194). Thousand Oaks, Ca. & London : Sage.
- Brynjolfsson, E. et McAfee, A. (2015). Will humans go the way of horses. *Foreign Aff.*, (94)8.

- Bucher, T. (2017). The algorithmic imaginary : exploring the ordinary affects of Facebook algorithms. *Information, communication & society*, (20)1, 30-44.
- Bucher, T. (2018). *If... then: Algorithmic power and politics*. Oxford University Press.
- Bucher, E., Fieseler, C., Lutz, C. et Buhmann, A. (2021). Professionals, purpose-seekers, and passers-through : How microworkers reconcile alienation and platform commitment through identity work. *New media & society*.
- Bureau of Labor Statistics (2018, septembre). Electronically mediated work : new questions in the Contingent Worker Supplement. *Monthly Labor Review*.
- Calo, R. et Rosenblat, A. (2017). The taking economy : Uber, information, and power. *Colum. L. Rev.*, (117), 1623-1690.
- Calvès, A.-E. (2009). « Empowerment » : Généalogie d'un concept clé du discours contemporain sur le développement. *Revue Tiers Monde*, 4(200), 735-749.
- Cameron, K. S. (1986). Effectiveness as paradox : Consensus and conflict in conceptions of organizational effectiveness. *Management science*, 32(5), 539-553.
- Canguilhem, G. (1984). *Le normal et le pathologique*. Paris : PUF.
- Cant, C. et Woodcock, J. (2020). Fast Food Shutdown: From disorganisation to action in the service sector. *Capital & Class*, 44(4), 513-521.
- Carelli, R. et 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.
- Caroly, S. (2010). *Activité collective et réélaboration des règles: des enjeux pour la santé au travail*. Humanities and Social Sciences. Université Victor Segalen – Bordeaux II
- Caroly, S. et Barcellini, F. (2013). Le développement de l'activité collective. Dans P. Falzon (dir.), *Ergonomie constructive*, (p. 33-46), Paris : PUF.
- Casilli, A. A. (2015). Digital labor : travail, technologies et conflictualités. Dans D. Cardon et A. A. Casilli (dir.), *Qu'est-ce que le digital labor?* (p. 10-42). Paris : Éditions de l'INA.
- Casilli, A. A. (2017). Digital Labor Studies Go Global : Toward a Digital Decolonial Turn. *International Journal of Communication*, 11, 3934-3954.
- Casilli, A. A. (2019). *En attendant les robots-Enquête sur le travail du clic*. Paris : Éditions du Seuil.
- Casilli, A. A. (2021a). Il n'y a pas d'intelligence artificielle, il n'y a que le travail du clic de quelqu'un d'autre. Dans P. Savoldelli (dir.), *Ubérisation et après ?* (p. 33-55). Bordeaux : Éditions du détour.
- Casilli, A. A. (2021b, 1^{er} mai). Travailleurs de plateformes : vers un nouveau prolétariat? [Épisode de balado audio] Dans France Culture (prod.), *Le temps du débat d'été*.
<https://www.radiofrance.fr/franceculture/podcasts/le-temps-du-debat/travailleurs-de-plateformes-vers-un-nouveau-proletariat-7309507>

- Casilli, A. A., Tubaro, P., Le Ludec, C., Coville, M., Besenval, M., Mouhtare, T. et Wahal, E. (2019). *Le Micro-travail en France. Derrière l'automatisation de nouvelles précarités au travail ?*, Rapport projet DiPLab (OPLa, Organizing Platform Labor).
- Castel, P. (1991). De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation. Précarité du travail et vulnérabilité relationnelle. Dans J. Donzelot (dir.), *Face à l'exclusion. Le modèle français* (p. 137-168). Paris : Esprit.
- Castel, R. (2009). *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*. Paris : Seuil.
- Cazal, D., Dietrich, A. et Weppe, X. (2016). Le crowdsourcing au prisme du travail et de l'emploi : entre innovation et régression. *RIMHE: Revue Interdisciplinaire Management, Homme (s) & Entreprise*, (4), 68-86.
- Cazals-Ferré, M.-P. et Llorca, M.-C. (2004). Précarité et vulnérabilité : notions et approches. Dans P. Tap et M. de Lourdes Vasconcelos (dir.) *Précarité et vulnérabilité psychologique* (p. 29-40). Érès.
- Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien. Arts de faire, vol. 1*. Paris: Union générale d'éditions.
- Certeau, M. (1993), *La culture au pluriel* (2e ed.). Paris : Seuil.
- Chabrol, H. et Callahan, S. (2004). *Mécanismes de défense et coping*. Paris : Dunod.
- Chaire Innovation & régulation des services numériques (2015). *La régulation des plateformes numériques*. <https://innovation-regulation.telecom-paris.fr/>
- Chambat, P. (1994). Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques. *Technologies de l'information et société*, 6(3), 249-270.
- Chen, M. K. et Sheldon, M. (2016). Dynamic Pricing in a Labor Market : Surge Pricing and Flexible Work on the Uber Platform. *Working Paper*.
- Chen, M. K., Rossi, P. E., Chevalier, J. A. et Oehlsen, E. (2019). The value of flexible work : Evidence from Uber drivers. *Journal of political economy*, 127(6), 2735-2794.
- Cherry, M. A. (2016). Beyond misclassification : The digital transformation of work. *Comparative Labor Law & Policy Journal, Forthcoming, Saint Louis U. Legal Studies Research Paper*, (2016-2).
- Cingolani, P. (1986). *L'exil du précaire : récits de vie en marge du travail salarié*. Paris : Méridiens Klincksieck.
- Clot, Y. (2006). Clinique du travail et clinique de l'activité. *Nouvelle revue de psychosociologie*, (1), 165-177.
- Clot, Y. (2017). *Travail et pouvoir d'agir*. (1^{ère} ed. 2008). Paris : PUF.
- Clot, Y. et Litim, M. (2008). Activité, santé et collectif de travail. *Pratiques psychologiques*, (14), 101-114.
- Codagnone, C., Abadie, F. et Biagi, F. (2016). The future of work in the 'sharing economy'. Market efficiency and equitable opportunities or unfair precarisation?. *Institute for Prospective Technological Studies, Science for Policy report by the Joint Research Centre*.
- Cohen, L. and Manion, L. (1986). *Research Methods In Education*. London: Croom Helm.

- Coiquaud, U. et Martin, I. (2019). Accès à la justice des travailleurs de plateformes numériques : Réponses contrastées des tribunaux canadiens et américains. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 74(3), 577-588.
- Coiquaud, U. et Morissette, L. (2019). La déréglementation du secteur des taxis au Québec : une négociation entre l'État et Uber. *Chronique Internationale de l'IRES*, (168), 101-109.
- Coiquaud, U. et Morissette, L. (2020). La «fabrique réglementaire» autour de l'arrivée d'Uber. *Relations industrielles/industrial relations*, 75(4), 684-706.
- Collovald, A. et Mathieu, L. (2009). Mobilisations improbables et apprentissage d'un répertoire syndical. *Politix*, 22(2), 119-143.
- Conseil National du Numérique. (2016, janvier). *Travail, emploi, numérique – Les Nouvelles trajectoires*. <https://cnnumerique.fr/files/2017-10/Rapport-travail-version-finale-janv2016.pdf>
- Cooren, F. et Robichaud, D. (2010). Les approches constitutives. Dans S. Grosjean et L. Bonneville (eds.), *Communication organisationnelle : Approches, processus et enjeux* (p. 139-173). Montréal : Gaëtan Morin.
- Cormier, S. (2008). *La communication et la gestion*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Coutant, A. (2015). Les approches sociotechniques dans la sociologie des usages en SIC. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (6).
- Coutarel, F., Caroly, S., Vézina, N. et Daniellou, F. (2015). Marge de manœuvre situationnelle et pouvoir d'agir : des concepts à l'intervention ergonomique. *Le travail humain*, (78), 9-29.
- Crozier, M. et Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le système*. Paris : Seuil.
- Cuvelier, L. et Caroly, S. (2011). Transformation du travail, transformation du métier : quels impacts sur la santé des opérateurs et sur l'activité collective ? *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 13(1), 1-24.
- Das, T. K. et Teng, B. S. (2000). Instabilities of strategic alliances : An internal tensions perspective. *Organization science*, 11(1), 77-101.
- Datchary, C. (2008). Gérer la dispersion : un travail collectif. *Sociologie du travail*, (50), 396-416.
- Davies, A., Donald, B. et Gray, M. (2023). The power of platforms-precarity and place. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 16(2).
- De Gaulejac, V. (2011). Management, les maux pour le dire. *Projet*, (3), 61-68.
- De Gaulejac, V. et Hanique, F. (2015). *Le capitalisme paradoxant : Un système qui rend fou*. Paris : Seuil.
- De Stefano, V. (2016). *The rise of the « Just-in-time workforce » : on-demand work, crowd work and labour protection in the « Gig-economy »*. Genève : International Office Labour.

- De Stefano, V. (2018). *Platform work and labour protection. Flexibility is not enough*. Regulating for Globalization: Trade, Labor and EU Law Perspectives.
- De Stefano, V. et Aloisi, A. (2018). *Fundamental Labour Rights, Platform Work and Human-Rights Protection of Non-Standard Workers*. Bocconi Legal Studies Research Paper.
- Degryse, C. (2020). Du flexible au liquide : le travail dans l'économie de plateforme. *Relations industrielles/industrial relations*, 75(4), 660-683.
- Dejours, C. (1995). *Le facteur humain*, Collection : Que sais-je?, # 2996, Paris : PUF.
- Dejours, C. (2002). Le travail entre banalisation du mal et émancipation. Dans Comité de rédaction du CIPA (dir.), *D'un siècle à l'autre, la violence en héritage* (p. 19-34), Éditions In Press.
- Dejours, C. (2013). Effets de la désorganisation des collectifs sur le lien... à la tâche et à l'organisation. *Revue de psychothérapie psychanalytique de groupe*, 61,(2), 11-18.
- Dejours, C. (2015). *Le choix, souffrir au travail n'est pas une fatalité*. Paris : Bayard.
- Demazière, D. (2008). L'entretien biographique comme interaction négociations, contre-interprétations, ajustements de sens. *Langage et société*, (123), 15-35.
- Demazière, D. (2013). Typologie et description. À propos de l'intelligibilité des expériences vécues. *Sociologie*, 4(3), 333-347.
- Denis, J. (2009). *Une autre sociologie des usages? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques*. Programme TIC & Migrations (MSH Paris).
- Deslauriers, J.-P. et Kérisit, M. (1997). Le devis de recherche qualitative. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pires (dir.), *La recherche qualitative enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 85-111). Montréal : G. Morin.
- Detchessahar, M. (2011). Santé au travail : Quand le management n'est pas le problème, mais la solution... *Revue française de gestion*, (5), 89-105.
- Detchessahar, M. (2013). Faire face aux risques psycho-sociaux : quelques éléments d'un management par la discussion. *Négociations*, 1(19), 57-80.
- Detchessahar, M., Minguet, G. et Pinel, L. (2009). *Les déterminants organisationnels et managériaux de la santé au travail : l'enjeu de la parole sur le travail*. Synthèse de l'étude SORG. ANR: Nantes.
- Devos, V. et Taskin, L. (2005). Gestion par les compétences et nouvelles formes d'organisation du temps et de l'espace. *Revue française de gestion*, 3(156), 93-104.
- Dockés, E. (2019). Le salariat des plateformes. *Labour & Law Issues*, 5(1), 3-17.
- Dourish, P. (2016). Algorithms and their others : Algorithmic culture in context. *Big Data & Society*, 3(2), 1-11.
- Dubal, V.B. (2017). The drive to precarity : A political history of work, regulation, & labor advocacy in San Francisco's taxi & Uber economies. *Berkeley Journal of Employment & Labor Law*, 38(1), 73-135.

- Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R. et McDonnell, A. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy : A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 114- 132.
- Dujarier, M.-A. (2023). Places de marché numériques : des discours révolutionnaires pour des pratiques incertaines. Dans M. Vultur (dir.), *Les plateformes de travail numériques. Polygraphie d'un nouveau modèle organisationnel* (p. 19-40). Québec : Presses de l'université Laval.
- Dujarier, M.-A., Gaudart, C., Gillet, A. et Léné, P. (2016). *L'activité en théories : regards croisés sur le travail*. (1^{ère} éd.), Toulouse : Octarès éditions.
- Durkheim, E. (1990). *Leçons de sociologie, 1890-1900. Deuxième leçon*. Paris : PUF.
- Eisenberg, E. M. et Witten, M. G. (1987). Reconsidering openness in organizational communication. *Academy of Management Review*, 12(3), 418-426.
- El Bourkadi, S. (2021). *Plateformes numériques et santé au travail : le cas des chauffeurs VTC*. Thèse de doctorat, HESAM Université.
- Elm, M. S. (2009). How Do Various Notions of Privacy Influence Decisions in Qualitative Internet Research? Dans. A. N. Markham et N. K. Baym (dir.), *Internet Inquiry : Conversations about Method* (p. 69-87). Thousand Oaks CA : Sage Publications.
- Elsbach, K. D. et Bhattacharya, C. B. (2001). Defining who you are by what you're not : Organizational disidentification and the National Rifle Association. *Organization Science*, 12(4), 393-413.
- Escande, P. et Cassini, S. (2015). *Bienvenue dans le capitalisme 3.0*. Albin Michel.
- Eurofound (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Luxembourg : Publications Office of the European Union.
- European Parliament, Directorate-General for Internal Policies of the Union, Stuart, M., Joyce, S., Carson, C. (2017). *The social protection of workers in the platform economy : annex*, European Parliament. <https://data.europa.eu/doi/10.2861/29075>
- Evans, P. C. et Gawer, A. (2016). *The rise of the platform enterprise : A global survey*. The Center for Global Enterprise.
- Evans, D. S., Schmalensee, R., Noel, M. D., Chang, H. H. et Garcia-Swartz, D. D. (2011). *Platform economics : Essays on multi-sided businesses*. Competition Policy International.
- Everaere, C. (2014). Flexibilité. Dans P. Zawieja et F. Guarneri (dir.), *Dictionnaire des risques psychosociaux* (p. 327-329). Paris : Seuil.
- Farrell, D. et Greig, F. (2016, January). *Paychecks, paydays, and the online platform economy*. JP Morgan Chase & Co Institute.
- Feldt, T., Huhtala, M., Kinnunen, U., Hyvönen, K., Mäkilangas, A. et Sonnentag, S. (2013). Long-term patterns of effort-reward imbalance and over-commitment: Investigating occupational well-being and recovery experiences as outcomes. *Work & Stress*, 27(1), 64-87.

- Felson, M. et Spaeth, J. L. (1978). Community structure and collaborative consumption : A routine activity approach. *American behavioral scientist*, 21(4), 614-624.
- Ferreira, B. C., Jourdain, A. et Naulin, S. (2018). Les plateformes numériques révolutionnent-elles le travail : une approche par le web scraping des plateformes Etsy et La Belle Assiette. *Réseaux*, 212(6), 85-119.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford University Press.
- Filipova, D. (2015). *Société collaborative : La fin des hiérarchies*. Rue de l'échiquier.
- Flichy, P. (2008). Technique, usage et représentations. *Réseaux*, (2), 147-174.
- Flichy, P. (2017). *Les nouvelles frontières du travail à l'ère numérique*. Paris : Seuil
- Flichy, P. (2019). Le travail sur plateforme. Une activité ambivalente. *Réseaux*, 213(1), 173-209.
- Ford, M. (2017). *L'avènement des machines : la menace d'un avenir sans emploi*. Paris : FYP.
- Ford, J. D. et Ford, L. W. (1994). Logics of identity, contradiction, and attraction in change. *Academy of management review*, 19(4), 756-785.
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir*. Paris : Gallimard.
- Freeman, C. et Soete, L. (1990). Information technology, and the global economy. Dans J. Berleur, A. Clément, R. Sizer et D. Whitehouse (dir.), *The information society: evolving landscapes* (p. 278-294). New York, NY: Springer New York.
- Frenken, K. et Schor, J. (2017). Putting the sharing economy into perspective. *Environmental innovation and societal transitions*, (23), 3-10.
- Frey, L. R. (2006). *Facilitating Group Communication in Context*. Cresskill, NJ : Hampton Press.
- Frey, L.R., Gouran, D. S. et Poole, M. S. (1999). *The Handbook of Group Communication Theory & Research*. Californie : Thousand Oaks, Sage.
- Friedmann, G. (1956). *Le travail en miettes*. Paris : Gallimard.
- Fuchs, C. (2014). *Digital labour and karl marx*. New York : Routledge.
- Galambaud, B. (2001). *Si la GRH était de la gestion*. Paris : Liaisons.
- Gallup. (2016). *How Millennials Want to Work and Live*. Gallup.
- Gansky, L. (2010). *The mesh: Why the future of business is sharing*. Penguin.
- Garneau, J. et Bernier, J. (2023). Défis et enjeux du travail sur les plateformes numériques au Canada et au Québec. Dans M. Vultur (dir.), *Les plateformes de travail numériques. Polygraphie d'un nouveau modèle organisationnel* (p. 67-93). Québec : Presses de l'université Laval.

- Gershon, I. (2017). *Down and out in the new economy: How people find (or don't find) work today*. University of Chicago Press.
- Giddens, A. (1979). *Central problems in social theory*, Berkeley: University of California Press.
- Gillepsie, T. (2010). The Politics of Platforms. *New Media & Society*, 12(3), 347-364.
- Gillepsie, T. (2012). Can an Algorithm Be Wrong? *Limn*, 1(2).
- Gillespie, T. (2014). The relevance of algorithms. Dans P. J. Boczkowski et K. A. Foot (dir.), *Media technologies : Essays on communication, materiality, and society* (p. 167-193). MIT Press.
- Giordano, Y. (2003). Les paradoxes : une perspective communicationnelle. Dans V. Perret et E. Josserand (dir.), *Le paradoxe : Penser et gérer autrement les organisations*. Paris : Ellipses.
- Giroux, N. (2003). Chapitre 2. L'étude de cas. Dans Y. Giordano (dir.), *Conduire un projet de recherche : Une perspective qualitative* (p. 41-84). Colombelles : EMS management & société.
- Glaser, B. et Strauss, A. (1967). Grounded theory: The discovery of grounded theory. *Sociology the journal of the British sociological association*, 12(1), 27-49.
- Glesne, C. (2011). *Becoming qualitative researchers : An introduction* (4th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Godbout, J. et Caillé, A. (1992). *L'esprit du don*. Paris: La découverte.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Anchor Books.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. Les rites d'interaction*. (A. Accardo, trad.). Paris : Les Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (1974). *Les Rites d'interaction*. Paris : Les Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (1991). *Les cadres de l'expérience* (J.M. Dartevelle, P. Joseph, trad.). Paris : Minuit [1974]
- Gomes, B. (2018). La plateforme numérique comme nouveau mode d'exploitation de la force de travail. *Actuel Marx*, 63(1), 86-96.
- Gomes, B. (2021). Les plateformes numériques de travail ou l'aboutissement du rêve néolibéral. Dans P. Savoldelli (dir.), *Ubérisation et après ?* (p. 217-235). Bordeaux : Éditions du détour.
- Graham, M., Hjorth, I. et Lehtdonvirta, 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.
- Gramsci, A. (1971). *Selections from the prison notebooks*. Edited by: Hoare, Q. and Smith, G. Nowell. New York : International Publishers.
- Granovetter, M. S. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Grasset, Y. (2017). *Nourrir le collectif. Sortir de l'individualisation pour sauver le travail*. Paris : L'Harmattan.

- Grevin, A. (2011). *Les transformations du management des établissements de santé et leur impact sur la santé au travail: l'enjeu de la reconnaissance des dynamiques de don. Étude d'un centre de soins de suite et d'une clinique privée malades de "gestionnite"* (Doctoral dissertation, Université de Nantes).
- Grosjean, V. et Ribert-Van de Weerd, C. (2005). Vers une psychologie ergonomique du bien-être et des émotions: les effets du contrôle dans les centres d'appels. *Le travail humain*, 68(4), 355-378.
- Groulx, L. H. (1997). Querelles autour des méthodes. *Socio-anthropologie*, (2).
- Guedri, Z., Hussler, C. et Loubaresse, E. (2014). Contradictions, paradoxes et tensions en contexte(s). *Revue française de gestion*, (3), 13-28.
- Gueguen, H. (2014). La critique et le possible : le rôle de la catégorie de possible dans la critique des TNIC. Dans E. George et F. Granjon (dir.), *Critique, sciences sociales & communication* (p. 265-289). Paris : Mare&Martin.
- Harvey, D. (2005). *A Brief History of Neoliberalism*. Oxford University Press.
- Heiland, H. (2021). Controlling space, controlling labour? Contested space in food delivery gig work. *New Technology, Work and Employment*, 36(1), 1-16.
- Hogan, B. (2010). The Presentation of Self in the Age of Social Media : Distinguishing Performances and Exhibitions Online. *Bulletin of Science Technology & Society*, 30(6), 377-386.
- Hlongwa, L. N. (2021). The panoptic mode of automation as seen through Uber and Lyft. *Conflict, Justice, Decolonization : Critical Studies of Inter-Asian Societies*. https://cjdproject.web.nycu.edu.tw/wp-content/uploads/sites/167/2022/01/Hlongwa_2021_The-panoptic-mode-of-automation-as-seen-through-Uber-and-Lyft.pdf
- Honneth, A. (1995). *The fragmented world of the social: essays in social and political philosophy*. State University of New York Press.
- Imhoff, C. (2017). L'émergence de nouveaux collectifs de travail : ruptures et continuités dans l'histoire de l'entreprise. *Management & Avenir*, 3(93), 85-102.
- Jacob, E. (1987). Qualitative Research Traditions : A Review. *Review of Educational Research*, 57(1), 1-50.
- Jamil, R. (2020). Uber and the making of an Algoticon-Insights from the daily life of Montreal drivers. *Capital & Class*, 44(2), 241-260.
- Jamil, R. et Noiseux, Y. (2018). Shake that moneymaker: insights from Montreal's Uber drivers. *Revue Interventions Économiques. Papers in Political Economy*, (60).
- Jarrige, F. (2014). Pris dans l'engrenage? Les mondes du travail face à l'accélération au xix e siècle. *Ecologie & politique*, (1), 23-35.
- Jauréguiberry, F. et Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Érès.
- Jeanne-Perrier, V. (2010). Parler de la télévision sur Twitter : une «réception» oblique à partir d'une «conversation» médiatique?. *Communication & langages*, (4), 127-147.

- Jeon, S. H., Liu, H. et Ostrovsky, Y. (2019, 16 décembre). Mesurer l'économie à la demande au Canada au moyen des données administratives. Ottawa : Statistique Canada.
<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11f0019m/11f0019m2019025-fra.htm>
- Jobert, G. (2014). Le travail, action sur le monde et construction de soi: Mobilisation de l'intelligence, construction de soi et reconnaissance dans et par le travail. Dans G. Jobert, *Exister au travail: Les hommes du nucléaire* (pp. 83-108). Toulouse: Érès.
- Johnston, H. et Land-Kazlauskas, C. (2018). *Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy*. International Labour Office, Conditions of work and employment series no. 94.
- Joseph, I. (1998). *Erving Goffman et la microsociologie*. Paris : PUF.
- Jouët, J. (1993). Pratique de communication et figures de la médiation. *Réseaux*, (60), 99-120.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, (100), 487-521.
- Jouët, J. et Le Caroff, C. (2013). L'observation ethnographique en ligne. *Manuel d'analyse du web en sciences humaines et sociales*, 147-165.
- Joyce, S., Neumann, D., Trappmann, V. et Umney, C. (2020). *A global struggle : worker protest in the platform economy*. ETUI Research Paper-Policy Brief, 2.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Karasek, R. et Theorell, T. (1990). *Healthy work : stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kellogg, K. C., Valentine, M. A. et Christin, A. (2020). Algorithms at work : The new contested terrain of control. *Academy of Management Annals*, 14(1), 366-410.
- Kelly, J. (1998). *Rethinking Industrial Relations : Mobilisation, Collectivism and Long Waves*. London, Routledge
- Kenney, M. et Zysman, J. (2016). The rise of the platform economy. *Issues in science and technology*, 32(3), 61.
- Kim, T. W. et Werbach, K. (2016). More than just a game : ethical issues in gamification. *Ethics and Information Technology*, 18(2), 157-173.
- Kitchin, R. (2019). Thinking critically about and researching algorithms. Dans D. Beer (dir.), *The Social Power of Algorithms* (p. 14-29). Routledge.
- Knapp, M. L. et Daly, J. A. (2011). *The Sage handbook of interpersonal communication*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Kostyshyna, O. et Luu, C. (2019). *The size and characteristics of informal ("gig") work in Canada* (No. 2019-6). Bank of Canada

- Kozinets, R. V. (2006). Netnography 2.0. Dans R. W. Belk, Cheltenham, UN et Northampton (eds.), *Handbook of qualitative research methods in marketing* (p. 129-142). MA : Edward Elgar Publishing.
- Krcmar, M., Ewoldsen, D. R. et Koerner, A. (2016). *Communication Science Theory and Research. An Advanced Introduction*. New York : Routledge.
- Kristanadjaja, G. (2021). *Ubérisation, piège à cons. Plongée dans les coulisses du travail en miettes*. Paris : Robert Laffont.
- Kristensen, T. S. (1995). The demand-control-support model: Methodological challenges for future research. *Stress medicine*, 11(1), 17-26.
- Lacroix, J.-G. (1994). Entrez dans l'univers merveilleux de Vidéoway. Dans J.-G. Lacroix et G. Tremblay (dir.), *De la télématique aux autoroutes électroniques. Le grand projet reconduit* (p. 137-162). Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble.
- Ladreyt, S. (2017). *Progression de l'isolement et expérience paradoxale de la solitude professionnelle des cadres dirigeants : l'exemple des directeurs pénitentiaires en maisons d'arrêt*. Thèse de doctorat, Conservatoire national des arts et métiers-CNAM.
- Ladreyt, S. et Marc, J. (2014). Solitude professionnelle. Dans P. Zawieja et F. Guarnieri (dir.), *Dictionnaire des risques psychosociaux*. Paris : Seuil.
- Lahrizi, I., Viviers, S. et Vultur, M. (2023). Le rapport au travail à l'épreuve des plateformes numériques : que révèlent les discours des jeunes chauffeurs et livreurs Uber qui exercent leurs activités au Québec ? Dans M. Vultur (dir.), *Les plateformes de travail numériques: Polygraphie d'un nouveau modèle organisationnel* (p. 241-263). Québec : Presses de l'université Laval.
- Lambrech, M. (2016). L'économie des plateformes collaboratives. *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2311(26), 5.
- Landier, A., Szomoru, D. et Thesmar, D. (2016). *Travailler sur une plateforme internet. Une analyse des chauffeurs utilisant Uber en France*. Rapport d'orientation préparé pour Uber, 4.
- Landry, S. (2007). *Travail, affection et pouvoir dans les groupes restreints le modèle des trois zones dynamiques*. Coll. «Gestion». Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Langley, P. et Leyshon, A. (2017). Platform capitalism: the intermediation and capitalization of digital economic circulation. *Finance and society*, 3(1), 11-31.
- Laperrière, A. (1997). Les critères de scientificité des méthodes qualitatives. Dans J. Poupart, L. G. Groulx, J.-P. Deslauriers, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (dir.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 365-387). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Lardellier, P. (2021). Codivision» des rites et «désordre» de l'interaction. Engagement et pare-engagement à l'ère de la distanciation. *Communiquer*, (32), 103-114.
- Largier, A., Delgoulet, C. et De la Garza, C. (2008). Quelle prise en compte des compétences collectives et distribuées dans la gestion des compétences professionnelles ? *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 10(1), 1-29.

- Latzko-Toth, G. et Millerand, F. (2012). Sociologie des usages et Science & Technology Studies : un dialogue à poursuivre. Dans G. Vidal (dir.), *La sociologie des usages : continuités et transformations* (p. 119-150). London, Hermes Science Publications, coll. « Traité des sciences et techniques de l'information ».
- Le Bart, C. (2008). *L'individualisation*. Paris : Presses de Sciences Po.
- Le Bossé, Y. (2003). De l'« habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment. *Nouvelles pratiques sociales*, 2(30).
- Leblanc, E., Cuvillier, B. et Rouat, S. (2019). Coursiers à vélo de l'ubérisation : une profession qui souffre en silence. *ANACT*, 44-51.
- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E. et Dabbish, L. (2015). Working with machines : The impact of algorithmic and data-driven management on human workers. Dans *Proceedings of the 33rd annual ACM conference on human factors in computing systems* (p. 1603-1612).
- Lehdonvirta, V. et Mezier, P. (2013). Identity and self-organization in unstructured work. *Dynamics of Virtual Work Working Paper Series*, (1), 1-35.
- Leleux, M. (2015). *Aux sources de la précarité. L'instrumentalisation du travail dans le Nord, 1848-1914*. Presses universitaires du Septentrion.
- Lemozy, F. et Le Lay, S. (2020). « Pour faire 100, il faut suer du sang! ». *Socioscapes. International Journal of Societies, Politics and Cultures*, 2(2), 157-180.
- Lemozy, F. et Le Lay, S. (2021). Le rapport subjectif au travail dirigé par les algorithmes. Être livré à soi-même sur une plateforme capitaliste. *Mouvements*, (2), 99-107.
- Lemozy, F. et Le Lay, S. (2022). Le plaisir en péril : la platformisation de la société. *Travailler*, 48(2), 91-107.
- Leontiev, A. N. (1956). Réflexes conditionnés, apprentissage et conscience. Dans *Le conditionnement et l'apprentissage, Symposium de l'Association de psychologie scientifique de langue française* (p. 169-188). Paris : PUF.
- Lévesque, M. et White, D. (2002). La Mobilisation des Réseaux Sociaux pour la Sortie de L'Aide Sociale. *Canadian Review of Social Policy*, 49(50), 139-154.
- Lévi-Strauss, C. (1950). L'œuvre de Marcel Mauss. *Cahiers internationaux de sociologie*, (8), 72-112.
- Lewchuk, W., Clarke, M. et De Wolff, A. (2008). Working without commitments : precarious employment and health. *Work, employment and society*, 22(3), 387-406.
- Lewin, K. (1947). Frontiers in Group Dynamics. *Human Relations*, (1), 5-41.
- Lewin, K. (1948). *Resolving social conflicts : selected papers on group dynamics*. Gertrude W. Lewin (ed.). New York: Harper & Row.
- Lewis, M. W. (2000). Exploring paradox: Toward a more comprehensive guide. *Academy of Management review*, 25(4), 760-776.

- Lhuillier, D. (2003). Travail. Dans J. Barus-Michel, E. Enriquez et A. Lévy (dir.), *Vocabulaire de psychosociologie. Références et positions* (p. 275-286). Paris : Érés.
- Lhuillier, D. (2009). Travail, management et santé psychique. *Connexions*, 91(1), 85-101.
- Liang, A., Lu, J. et Mu, X. (2022, July). Algorithmic design: Fairness versus accuracy. Dans *Proceedings of the 23rd ACM Conference on Economics and Computation* (p. 58-59).
- Licoppe, C. (2002). Sociabilité et technologies de communication. Deux modalités d'entretien des liens interpersonnels dans le contexte du déploiement des dispositifs de communication mobile. *Réseaux* (112–113), 171–210.
- Linhart, D. (2017). Les anthropreneurs : quand le management joue l'humain contre la professionalité. Dans D. Mercure et M.-P. Bourdages-Sylvain (Éds.), *Travail et subjectivité, Perspectives critiques* (p. 169-182). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Lipiansky, E.-M. (1993). L'identité dans la communication. *Communication Et Langages*, 97(1), 31–37.
- Lüscher, L. S. et Lewis, M. W. (2008). Organizational change and managerial sensemaking : Working through paradox. *Academy of management Journal*, 51(2), 221-240.
- Malenfer, M. et Hery, M. (2018). *Plateformisation 2027. Conséquences sur la santé et la sécurité au travail*. INRS.
- Meadel, C. et Proulx, S. (1993). L'utilisateur en chiffres, l'utilisateur en actes. Dans *Actes du colloque « 100 ans de sociologie »*, 21-25 juin, Paris.
- Mallein, P. Toussaint, Y. (1994). L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages. *Technologie de l'information et société*, 6 (4), 315-335.
- Marc, E. (2016). La construction identitaire de l'individu. Dans C. Halpern (dir.), *Identité(s). L'individu, le groupe, la société* (p. 28-36). Auxerre : Sciences Humaines Éditions.
- Marc, E. et Picard, D. (2003). Interaction. Dans J. Barus-Michel, E. Enriquez et A. Lévy (dir.), *Vocabulaire de psychosociologie. Références et positions* (p. 189-196). Paris : Érés.
- Marc, J., Grosjean, V. et Marsella, M. C. (2011). Dynamique cognitive et risques psychosociaux : isolement et sentiment d'isolement au travail. *Le travail humain*, 74(2), 107-130.
- Mason, S. (2018). High score, low pay: Why the gig economy loves gamification. *The Guardian*, 20.
- Maurel O., Brabet J. et Daugareihl I. (2009). *La Responsabilité des entreprises en matière de droits de l'homme*. Paris : La documentation française.
- Mauss, M. (1950). [1923-1924] Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques. Dans *Sociologie et Anthropologie* (p. 143-279). Paris : PUF.
- Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. New York : MacMillan.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self, and society* (Vol. 111). Chicago: University of Chicago press.

- Méda D. et Vendramin P. (2013). *Réinventer le travail*. Paris : PUF.
- Metzger, J.-L. (2007). Élaboration et mode d'usage d'une typologie des collectifs. Dans A.-F. de Saint Laurent-Kogan et J.-L. Metzger (Éds.), *Où va le travail à l'ère du numérique ?* (p. 23-50). Paris : Les Presses ParisTech, Coll. Sciences sociales.
- Mercure, D., Vultur, M. et Fleury, C. (2012). Valeurs et attitudes des jeunes travailleurs à l'égard du travail au Québec : une analyse intergénérationnelle. *Relations industrielles*, 67(2), 177-198.
- Mikell, S. (2021). *A Unified Panopticon: Insights from a Study on Workplace Surveillance at Amazon and Uber* (Doctoral dissertation)
- Millerand, F. (1998). Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation. *COMMposite*, 2(1), 1-19.
- Millerand, F. (1999). Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2^e partie), *COMMposite*, 3(1), 54-73.
- Mintzberg, H. (1982). *Structure et dynamique des organisations*. Paris : Les Éditions d'Organisation.
- Möhlmann, M. et Henfridsson, O. (2019). What people hate about being managed by algorithms, according to a study of Uber drivers. *Harvard Business Review*, (30), 1-7.
- Möhlmann, M. et Zalmanson, L. (2017). Hands on the wheel: navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy. Dans *Proceedings of the international conference on information systems*, Seoul, South Korea, 10–13 December.
- Mongeau, P. et Saint-Charles, J. (2019). L'approche communicationnelle des groupes de travail en organisation. Dans S. Grosjean et L. Bonneville (dir.), *La communication organisationnelle : approches, processus et enjeux* (p. 237-280). Montréal, Québec : Chenelière.
- Mongeau, P. et Tremblay, J. (2002). *La dynamique de l'inconfort*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Montel, O. (2017). *L'économie des plateformes : enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques* (Document d'études No 213). Paris : Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques.
- Morin, E. (2006). *Donner un sens au travail*. HEC Montréal.
- Mouffe, C. (1981). Hegemony and ideology in Gramsci. Dans C. Mouffe (ed.), *Gramsci and Marxist theory* (p. 168–204). London : Routledge and Kegan Paul.
- Mumby, D. K. (1987). The political function of narrative in organizations. *Communications Monographs*, 54(2), 113-127.
- Mumby, D. K. (1988). *Communication and Power in Organizations : Discourse, Ideology, and Domination*. Norwood : Ablex.
- Mumby, D. K. et Stohl, C. (1991). Power and Discourse in Organization Studies: Absence and the Dialectic of Control. *Discourse & Society*, 2(3), 313–332.

- Mumby, D. K. et Clair, R. P. (1997). Organizational Discourse. Dans T. A. van Dijk (ed.), *Discourse as Social Interaction* (p. 181–205). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Nash, C. Jarrahi, M. H., Sutherland, W. et Philips, G. (2018). Digital Nomads beyond the Buzzword : Defining Digital Nomadic Work and Use of Digital Technologies. *Lecture Notes in Computer Science iConference 2018*.
- Nasom-Tissandier, H. et Sweeney, M. (2019). Les plateformes numériques de transport face au contentieux, Dans S. Abdelnour et D. Méda (dir.), *Les nouveaux travailleurs des applis* (p. 75-88). Paris : PUF.
- Nicot, A. M. (2017). Le modèle économique des plateformes. Mieux travailler à l'ère du numérique: définir les enjeux et soutenir l'action. *La revue des conditions de travail*, (1)6, 44-53.
- Nicot, A. M. (2019). Les enjeux du travail dans l'économie des plateformes. *Regards*, (1), 53-63.
- Niedhammer, I., Chastang, J. F., Gendrey, L., David, S. et Degioanni, S. (2006). Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du «Job Content Questionnaire» de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER. *Santé publique*, (3), 413-427.
- Nirello, L. (2018). Formes d'économie collaborative et protection sociale. Dans *Actes du séminaire de recherche de la DREES et de la DARES*.
- O'Connor, S. (2015). The Human Cloud: A New World of Work, *Financial Times*, 8 Octobre.
- O'Farrell, R. et Montagnier, P. (2019). Measuring platform mediated workers. *New Technology, Work and Employment*. 35(1), 130-144.
- OCDE (2019). *Perspectives de l'emploi de l'OCDE 2019 : L'avenir du travail*. Paris : Éditions OCDE.
- Orlikowski, W. J. et Scott, S. V. (2015). The algorithm and the crowd. *MIS quarterly*, 39(1), 201-216.
- Ostrom, E. (1990). *Governing the commons: The evolution of institutions for collective action*. Cambridge university press.
- Paillé, P. (1996). De l'analyse qualitative en général et de l'analyse thématique en particulier. *Recherches Qualitatives*, (15), 179-194.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Éditions Armand Colin.
- Palpacuer, F. et Seignour, A. (2012). Quand rhétorique managériale rime avec violence sociale. Le cas d'une restructuration dans les télécommunications. *Revue française de gestion*, (1), 149-163.
- Pasquier, V. et De Becdelièvre, P. (2022). Une tragédie pour le dialogue social ? Comment le numérique a perturbé la dimension théâtrale du dialogue social lors du premier confinement lié à la COVID-19. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 77(1).
- Paul B. D. (1953). Interview techniques and field relations. In A.L. Kroeber (ed.), *Anthropology today, an encyclopaedic inventory* (p. 430-451). Chicago : University of Chicago Press.

- Pauwels, M. C. (2015). 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*, 13(2).
- Perez, C. (2010). Technological revolutions and techno-economic paradigms. *Cambridge Journal of Economics*, (34), 185-202.
- Perez, C. (2013). Unleashing a golden age after the financial collapse : drawing lessons from history. *Environmental Innovations and Societal Transitions*, (6), 9-23.
- Perez, C. (2016). Capitalism, technology and a green global golden age. Dand M. Jacobs et M. Mazzucato (eds.), *Rethinking capitalism : Economics and policy for sustainable and inclusive growth*. London : Wiley Blackwell.
- Perret, V. et Josserand, E. (2003). *Le paradoxe: penser et gérer autrement les organisations*. Paris : Ellipses.
- Perriault, J. (1989). *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. Paris : Flammarion.
- Pesole, A., Urzi Brancati, M. C., Fernandez-Macias, E., Biagi, F. et Gonzalez Vazquez, I. (2018). *Platform Workers in Europe: Evidence from the COLLEEM Survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Peticca-Harris, A., de Gama, N. et Ravishankar, M. N. (2020). Postcapitalist precarious work and those in the 'drivers' seat : Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada. *Organization*, 27(1), 36-59
- Pittman, M. et Sheehan, K. (2015). Sprinting a media marathon: Uses and gratifications of binge-watching television through Netflix. *First Monday*.
- Poole, M. S. et Van de Ven, A. H. (1989). Using paradox to build management and organization theories. *Academy of management review*, 14(4), 562-578.
- Poupart, J. (2011). Tradition de Chicago et interactionnisme : des méthodes qualitatives à la sociologie de la déviance. *Recherches qualitatives*, 30(1), 178-199.
- Poupart, J., Groulx, L. G., Deslauriers, J.-P., Laperrière, A., Mayer, R. et Pires, A. P. (1997). *La recherche qualitative: enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal : Gaëtan Morin éditeur
- Prassl, J. (2018). *La voix collective dans l'économie de plate-forme : défis, opportunités, solutions*. CES.
- Prassl, J. et Risak, M. (2015). Uber, taskrabbit, and co. : Platforms as employers-rethinking the legal analysis of crowdwork. *Comp. Lab. L. & Pol'y J.*, (37), 619.
- Pratt, M. G. (2000). The good, the bad, and the ambivalent : Managing identification among Amway distributors. *Administrative science quarterly*, 45(3), 456-493.
- Pratt, M. G. et Ashforth, B. E. (2003). Fostering meaningfulness in working and at work. Dans K. S. Cameron, J. E. Dutton et R. E. Quinn. (dir.), *Positive Organizational Scholarship : Foundations of a New Discipline* (p. 309-327). San Francisco: Berrett-Koehler.

- Proulx, S., Garcia, J. L. et Heaton, L. (2014). *La contribution en ligne: pratiques participatives à l'ère du capitalisme informationnel*. Québec : PUQ.
- Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (2012). *Médias sociaux: enjeux pour la communication*. Québec : PUQ.
- Putnam, L. L. (2000). Shifting voices, oppositional discourse, and new visions for communication studies. *Journal of Communication*, 50(1), 46-66.
- Quinn, R. E. et Cameron, K. S. (1988). *Paradox and transformation: Toward a theory of change in organization and management*. Ballinger Publishing Co/Harper & Row Publishers.
- Rancic, M. (2019). L'étude des Uber et Airbnb de ce monde : un parcours semé d'embûches. *Affaires universitaires*.
- Ravenelle, A. J. (2017). Sharing economy workers : selling, not sharing. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 10(2), 281-295.
- Rème-Harnay, P. (2020). Comment les plateformes numériques accroissent la dépendance dans les relations de sous-traitance : le cas de la livraison à vélo. *Revue française de socio-économie*, (25), 175-198.
- Resnick, P. et Zeckhauser, R. (2002). Trust among strangers in internet transactions : Empirical analysis of ebay's reputation system. *The Economics of the Internet and E-commerce*, (11).
- Resnick, P., Zeckhauser, R., Swanson, J. et Lockwood, K. (2006). The value of reputation on eBay : A controlled experiment. *Experimental Economics*, 9(2), 79-101.
- Reynaud, J. D. (1999). *Le conflit, la négociation et la règle*. Toulouse : Octarès.
- Richard, D. R. (2012). *Management des risques psychosociaux: une perspective en termes de bien-être au travail et de valorisation des espaces de discussion*. Thèse de doctorat. Université de Grenoble.
- Ricoeur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*. Paris : Seuil.
- Rifkin, J. (1995). *End of work: The decline of the global labor force and the dawn of the postmarket era*. New York : Putnam.
- Rifkin, J. (2014). *La nouvelle société du coût marginal zéro: L'internet des objets, l'émergence des communaux collaboratifs et l'éclipse du capitalisme*. Editions Les liens qui libèrent.
- Robert, R. (2015). Portrait du consommateur en travailleur. *Esprit*, (7), 66-74.
- Roche, P. (2014). Normativité, grande santé et persévérance en son être. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*. 16(1).
- Rocheleau-Houde, D. et Maclure, J. (2021). Intelligence artificielle, automatisation et inégalités. Dans J. Bernier (dir.), *L'intelligence artificielle et les mondes du travail. Perspectives sociojuridiques et enjeux éthiques* (p. 47-69). Québec : Presses de l'université Laval.
- Rodet, D. (2019). L'économie sociale et solidaire: une réalité composite issue d'histoires plurielles. *Informations sociales*, 199(1), 14-25.

- Rogers, B. (2015). The social costs of Uber. *University of Chicago Law Review Online*, 82(1), 85.
- Rosanvallon, J. (2007). *Le travail de coordination à distance : éclatement des collectifs de travail et transformations du travail collectif*. Thèse de doctorat. Université de Marne-la-Vallée.
- Rosanvallon, J. (2012). Les effets des TIC sur l'isolement au travail et les échanges entre collègues. Dans T. Klein et D. Ratier (eds.), *L'impact des TIC sur les conditions de travail* (p. 127-135). Paris: Centre d'analyse stratégique.
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland : How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*. Oakland: University of California Press.
- Rosenblat, A. et Hwang, T. (2016). Regional diversity in autonomy and work : A case study from Uber and Lyft drivers. *Intelligence and Autonomy*, (1)15.
- Rosenblat, A. et Stark, L. (2016). Algorithmic Labor and Information Asymmetries : A Case Study of Uber's Drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758–3784.
- Saint-Charles, J. et Mongeau, P. (2005a). L'étude des réseaux humains de communication. *Communication: horizons de pratiques et de recherche*, 73-99.
- Saint-Charles, J. et Mongeau, P. (2005b). Les réseaux de conseil et d'amitié : une question d'incertitude et d'ambiguïté. *Management international*, 9(2), 51-60.
- Saint-Charles, J. et Mongeau, P. (2006). Fondements d'un modèle communicationnel du groupe. Dans J. Saint-Charles et P. Mongeau (dir.), *Communication* (p. 191-208). Québec : PUQ.
- Saint-Charles, J. et Mongeau, P. (2020). La communication humaine en communication!. *Communiquer*, (5)21.
- Schwartz O. (1993). Postface. L'empirisme irréductible. Dans N. Anderson, *Le hobo : sociologie du sans-abri* (p. 265-308). Paris : Nathan.
- Scheiber, N. (2017). How Uber uses psychological tricks to push its drivers' buttons. Dans *Ethics of Data and Analytics* (p. 362-371). Auerbach Publications.
- Schellewald, A. (2022). Theorizing “stories about algorithms” as a mechanism in the formation and maintenance of algorithmic imaginaries. *Social media+ society*, 8(1).
- Schildt, H. (2017). Big data and organizational design - the brave new world of algorithmic management and computer augmented transparency. *Organization & Management*, 19(1): 23-30.
- Scholz, T. (2016). *Uberworked and underpaid: How workers are disrupting the digital economy*. New York: Wiley.
- Scholz, T. et Schneider, N. (2015, November 8). *The Internet Needs a New Economy*. The Next System Project. <https://thenextsystem.org/the-internet-needs-a-new-economy>
- Schor, J. (2016). Debating the sharing economy. *Journal of self-governance and management economics*, 4(3), 7-22.

- Schor, J. B. et Attwood-Charles, W. (2017). The “sharing” economy : labor, inequality, and social connection on for-profit platforms. *Sociology Compass*, 11(8).
- Schüll, N. D. (2014). *Addiction by Design: Machine Gambling in Las Vegas*. Princeton. NJ: Princeton University Press.
- Schulze, L., Trenz, M. Cai, Z. et Tan, C.-W. (2022). *Algorithmic Unfairness on Digital Labor Platforms : How Algorithmic Management Practices Disadvantage Workers*. ICIS2022 Proceedings. 8.
- Seaver, N. (2017). Algorithms as culture : Some tactics for the ethnography of algorithmic systems. *Big data & society*, 4(2).
- Seo, M. G. et Creed, W. D. (2002). Institutional contradictions, praxis, and institutional change : A dialectical perspective. *Academy of management review*, 27(2), 222-247.
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, (1), 27-41.
- Shimazu, A. et de Jonge, J. (2009). Reciprocal relations between effort-reward imbalance at work and adverse health: A three-wave panel survey. *Social science & medicine*, 68(1), 60-68.
- Siegrist, J. (2002). Effort-reward imbalance at work and health. Dans P. L. Perrewe et D. C. Ganster. (eds.), *Historical and Current Perspectives on Stress and Health (Research in Occupational Stress and Well Being Vol. 2* (p. 261-291). Emerald Group Publishing Limited.
- Siegrist, J. (2012). Effort-reward imbalance at work : Theory, measurement and evidence. *Department of Medical Sociology, University Düsseldorf, Düsseldorf*, 19.
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I. et Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work : European comparisons. *Social science & medicine*, 58(8), 1483-1499.
- Sigaut, F. (1990). Folie, réel et technologie ?. *Techniques et cultures*, (15), 167-179.
- Siles, I., Segura-Castillo, A., Solís, R. et Sancho, M. (2020). Folk theories of algorithmic recommendations on Spotify : Enacting data assemblages in the global South. *Big Data & Society*, 7(1).
- Slee, T. (2017). *Uberização : A nova onda do trabalho precarizado*. Sao Paulo : Elefante.
- Smith, S. et Wilson, S. (2010). *New Directions in Interpersonal Communication Research*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Stahel, W. (2006). *The Performance Economy*. London, Palgrave Macmillan.
- Stenger, T. et Coutant, A. (2015). L’appropriation des réseaux socionumériques et les arts de l’encadrer : pour une prise en compte des rapports de force entre utilisateurs et dispositifs. *Systèmes d’information et management*, 20(2), 89-122.
- Stiegler, B. (2015). *La société automatique 1. L’avenir du travail*. Paris : Fayard.

- Stroobants, M. (2003). L'individualisation des relations salariales par la gestion des compétences. Dans A. Dupray, C. Guitton et S. Monchatre (eds.), *Réfléchir la compétence. Approches sociologique, juridique, économique d'une pratique gestionnaire* (p. 43-52). Toulouse : Octarès édition.
- Sundararajan, A. (2016). *The Sharing Economy : The End of Employment and the Rise of Crowd-Based Capitalism*. Cambridge : The MIT Press.
- Tajfel, H. et Turner, J. C. (2004). The social identity theory of intergroup behavior. Dans *Political psychology* (p. 276-293). Psychology Press.
- Tajfel, H., Turner, J. C., Austin, W. G. et Worchel, S. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. *Organizational identity: A reader*, 56(65).
- Taskin, L. (2006). Télétravail : Les enjeux de la déspatialisation pour le management humain. *Revue Interventions économiques*, 34.
- Taylor J. R. (2000). Is There a "Canadian" Approach to the Study of Organizational Communication? *Canadian Journal of Communication*, 25(1)
- Tesch, R. (1990). *Qualitative Research : Analysis Types and Software*. New York : Routledge.
- Thaler, R. H. et Sunstein, C. R. (2009). *Nudge : Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Penguin.
- Thébaud-Mony, A. et Appay, B. (1997). *Précarisation sociale, travail et santé*. Paris: IRESCO.
- Thévenot, L. (2006). *L'action au pluriel : sociologie des régimes d'engagement*. Éditions de La Découverte.
- Thiétart, R. A. (2014). *Méthodes de recherche en management-4ème édition*. Dunod.
- Thomas, W. I. et Thomas, D. S. (1928). *The Child in America. Behavior Problems and Programs*. New York, Knopf.
- Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J., Reicher, S. D. et Wetherell, M. S. (1987). *Rediscovering the Social Group: A Self-Categorization Theory*. Basil Blackwell.
- Uber Technologies. (2014). *Uber partner agreement*. Consulté le 27 avril 2020.
- Upwork (2017). <https://www.upwork.com/press/2017/10/17/freelancing-in-america-2017/>
- Valenduc, G. (2018). *Révolutions technologiques et transitions dans la société*. Note de prospective ETUI #04, Bruxelles : European Trade Union Institute.
- Valenduc, G. et Vendramin, P. (2016). *Le travail dans l'économie digitale: continuités et ruptures*. ETUI, Institut Syndical Européen, WP.
- Vallas, S. P. (2019). Platform Capitalism : What is at Stake for Workers ?, *New Labor Forum*, 28(1), 48-59.
- Van Dijck, J. (2013). *The Culture of Connectivity : A Critical History of Social Media*. Oxford University Press.
- Vasudevan, K. (2020). Design of communication: two contexts for understanding how design shapes digital media. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 97(2), 453-468.

- Vasudenan, K. et Chan, N. K. (2022). Gamification and work games : Examining consent and resistance among Uber drivers. *New Media & Society*, 24(4), 866-886.
- Vendramin, P. (2007). Les métiers des TIC : un nomadisme coopératif. Dans A.-F. Laurent-Kogan et J.-L. Metzger (dir.), *Où va le travail à l'ère du numérique ?* Paris : Presses des Mines.
- Vendramin, P. et Valenduc, G. (2023). Comprendre le phénomène des plateformes dans la transition numérique : une perspective européenne. *Les plateformes de travail numériques: Polygraphie d'un nouveau modèle organisationnel*, 19.
- Vygotski, L. (2003). *Conscience, inconscient, émotions*. Paris : La Dispute.
- Vygotski, L. (2005). *La psychologie de l'art*. Paris : La Dispute.
- Viviers, S. et Maranda, M.-F. (2018). Clinique du travail et politisation de la souffrance. Quelles contributions à la prévention des problèmes de santé mentale au travail? Dans I. Fortier, S. Hamisultane, I. Ruelland, J. Rhéaume et S. Beghdadi (dir.), *Clinique en sciences sociales. Sens et pratiques alternatives*, (p. 213-223). Québec : PUQ.
- Vultur, M. et Enel, L. (2020). *Les plateformes de travail numériques : Uber et la dérèglementation de l'industrie du taxi au Québec*. Institut National de la Recherche Scientifique, Centre Urbanisation Culture Société
- Vultur, M. et Enel, L. (2021). Les plateformes numériques de travail : Uber et la régulation de l'industrie du transport de personnes au Québec. Dans J. Bernier (dir.), *L'intelligence artificielle et les mondes du travail. Perspectives sociojuridiques et enjeux éthiques* (p. 191-214). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Vultur, M., Enel, L., Barette, L.-P. et Viviers, S. (2022). *Les travailleurs des plateformes numériques de transport de personnes et de livraison de repas au Québec : profil et motivations (2022s-15, CIRANO)*
- Walsh, M. J. (2022). About 'face': Reconsidering Goffman's theory of face-work for digital culture. Dans *The Routledge International Handbook of Goffman Studies* (pp. 207-218). Routledge.
- Wartel, L. (2018). *Les enjeux politiques et juridiques dans l'économie des plateformes, working paper #3*, Chaire Travail-Université et Confédération des Syndicats Chrétiens, Louvain-La Neuve.
- Wartel, L. (2023). La lutte des plaques: l'innovation dans l'accès au marché au cœur du conflit entre taxis, chauffeurs et opérateurs de plateformes à Bruxelles. Dans M. Vultur (dir.), *Les plateformes de travail numériques: Polygraphie d'un nouveau modèle organisationnel* (p. 193-214). Québec : Presses de l'université Laval.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations* (Vol. 3). Sage.
- Wiener, M., Cram, W. et Benlian, A. (2021). Algorithmic control and gig workers: a legitimacy perspective of Uber drivers, *European Journal of Information Systems*. 485-507.
- Wise, J. B. (2005). *Empowerment Practice with Families in Distress*. New York: Columbia University Press.
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V. et Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig : autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, employment and society*, 33(1), 56-75.

- Wood, A. J., Martindale, N. et Lehdonvirta, V. (2021). Dynamics of contention in the gig economy : rage against the platform, customer or state?. *New Technology, Work and Employment*, 38(2), 330-350.
- Woodcock, J. (2020). The algorithmic panopticon at Deliveroo : Measurement, precarity, and the illusion of control. *Ephemera: theory & politics in organizations*, 20(3), 67-95.
- Woolgar, S. (1991). The turn to technology in social studies of science. *Science, Technology & Human Values*, 16(1), 20-50.
- Yin, R. K. (1981). The case study as a serious research strategy. *Knowledge*, 3(1), 97-114.
- Yin, R. K. (2003). Design and methods. *Case study research*, 3(9.2), 84.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research. Design and Methods*, 4e éd. Newbury Park, CA : Sage Publications.
- Zacharia, G., Moukas, A. et Maes, P. (2000). Collaborative reputation mechanisms for electronic marketplaces. *Decision Support Systems*, 29(4), 371–388.