

LES PLATEFORMES DE TRAVAIL NUMÉRIQUES : UBER ET LA DÉRÈGLEMENTATION DE L'INDUSTRIE DU TAXI AU QUÉBEC

Mircea Vultur
Lucie Enel



Institut national
de la recherche
scientifique

LES PLATEFORMES DE TRAVAIL NUMÉRIQUES : UBER ET LA DÉRÈGLEMENTATION DE L'INDUSTRIE DU TAXI AU QUÉBEC

Mircea Vultur

Lucie Enel

Institut national de la recherche scientifique
Centre Urbanisation Culture Société

Novembre 2020

Responsabilité scientifique : Mircea Vultur
mircea.vultur@ucs.inrs.ca
Institut national de la recherche scientifique
Centre - Urbanisation Culture Société

Diffusion :
Institut national de la recherche scientifique
Centre - Urbanisation Culture Société
385, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2X 1E3

Téléphone : (514) 499-4000
Télécopieur : (514) 499-4065

www.ucs.inrs.ca

Projet de recherche financé par le Centre de recherche
sur le développement territorial (CRDT)

ISBN 978-2-89575-412-1

Dépôt légal : - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

© Les Auteurs

Résumé

L'émergence des plateformes numériques dans plusieurs secteurs de l'économie constitue une tendance importante des dix dernières années. Le présent rapport vise à documenter ce phénomène, en s'appuyant sur d'autres travaux de recherche et sur quelques données empiriques recueillies dans le cadre d'une recherche exploratoire portant sur l'implantation de la compagnie Uber au Québec et la dérèglementation de l'industrie du taxi dans cette province. Le rapport (1) dresse un portrait de l'économie dite « collaborative », (2) expose les contours des plateformes numériques et présente quelques modèles types (3) analyse le fonctionnement et les enjeux soulevés par la plateforme de travail Uber et (4) explore les impacts anticipés de la dérèglementation de l'industrie du taxi dans les régions non métropolitaines du Québec. L'ensemble des constats et des analyses montre que l'adoption des innovations technologiques est un processus effervescent mais inégalitaire, menant à des disparités entre individus, secteurs d'activité et zones géographiques et que la régulation des plateformes numériques représente un défi pour les gouvernements qui met à l'épreuve les normes sociales et les juridictions nationales.

Mots clés : économie collaborative ; plateformes numériques ; Uber ; conditions de travail ; Québec; régions non métropolitaines

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
Portrait de l'économie collaborative.....	3
RÉVOLUTION « DOUCE » AUTOUR DE LA CONSOMMATION COLLABORATIVE	4
UN FLOU CONCEPTUEL AUTOUR DE LA NOTION D'« ÉCONOMIE COLLABORATIVE ».....	5
LES VISIONS POSITIVES DE L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE : VALEURS ET FONDEMENTS THÉORIQUES ...	7
LES VISIONS SCEPTIQUES	8
Les plateformes numériques	9
LA DIVERSITÉ DES PLATEFORMES	10
LES PLATEFORMES DE TRAVAIL NUMÉRIQUES.....	12
L'IMPACT DES PLATEFORMES SUR LA DYNAMIQUE DE L'EMPLOI.....	14
Uber : un modèle idéal typique de plateforme de travail-cadre	16
LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES CHAUFFEURS UBER	18
<i>Une rémunération facile d'accès mais globalement faible et incertaine</i>	<i>19</i>
<i>Une liberté d'organisation des horaires, mais une intensification du travail renforcée par la logique du « just-in-time »</i>	<i>20</i>
<i>Les systèmes d'évaluation et de contrôle : entre garantie de qualité et pression à la performance.....</i>	<i>21</i>
<i>La flexibilité de l'emploi : entre stabilité et dépendance à la plateforme</i>	<i>22</i>
<i>Les règles de fonctionnement de l'algorithme : entre neutralité et opacité.....</i>	<i>23</i>
L'HÉTÉROGÉNÉITÉ DES MOTIVATIONS ET DES PROFILS DES TRAVAILLEURS	24
LES QUESTIONS JURIDIQUES ET LES ENJEUX POLITIQUES, ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX SOULEVÉS PAR L'ÉMERGENCE D'UBER DANS LE SECTEUR DU TRANSPORT DE PERSONNES	26
<i>Les questions juridiques</i>	<i>26</i>
a) L'argument de la neutralité	26
b) Le statut des contributeurs	27
<i>Les enjeux politiques, économiques et sociaux.....</i>	<i>29</i>
LES DÉFIS PROPRES À LA MOBILISATION ET LES AMORCES D' ACTIONS COLLECTIVES	30
La dérèglementation de l'industrie du taxi au Québec : effets et enjeux	34
LE PROJET DE LOI 17	37
ENJEUX RÉGIONAUX SOULEVÉS PAR LA DÉRÈGLEMENTATION DE L'INDUSTRIE DU TAXI	38
<i>L'abolition des agglomérations et des quotas de taxis.....</i>	<i>39</i>
<i>Les conséquences dans les régions non métropolitaines.....</i>	<i>41</i>
<i>Les difficultés appréhendées à l'implantation d'Uber en région</i>	<i>42</i>
<i>Les stratégies d'adaptation au management algorithmique.....</i>	<i>43</i>
<i>Les enjeux relationnels au sein du groupe des chauffeurs Uber.....</i>	<i>45</i>
Conclusion	49
Bibliographie	51

Introduction

Portée par les nouvelles technologies numériques et l'expansion de l'Internet mobile, l'économie des plateformes numériques s'est imposée dans le paysage économique mondial depuis les années 2000. Les entreprises qui font appel aux plateformes numériques facilitent les échanges entre pairs et valorisent l'usage d'un bien ou d'un service. En se revendiquant d'une nouvelle économie dite « collaborative », les gros joueurs de ce modèle économique ont bouleversé de nombreuses industries (transport, hébergement, alimentation, etc.) en transformant fondamentalement les règles du jeu en matière de travail et d'emploi.

Autour des mutations du travail induites par ce type d'économie, les débats tant médiatiques que scientifiques apparaissent polarisés. D'un côté, l'économie numérique favoriserait le partage, grâce à des pratiques plus libres et plus collaboratives (Rifkin, 2014 ; Flichy, 2017). D'un autre côté, elle traduirait des formes renouvelées, voire aggravées d'exploitation (Abdelnour et Méda, 2019 ; Scholz, 2016 ; Fuchs, 2014). Une chose est cependant certaine : le développement des plateformes numériques bouscule le modèle du travail salarié et soulève de nombreuses questions économiques, juridiques, sociales et politiques. Qui plus est, la diffusion des innovations technologiques dans l'économie et le monde du travail a des effets divers et hétérogènes, selon les régions géographiques et selon d'autres variables politiques et culturelles. Le phénomène de « numérisation du travail » se révèle ainsi complexe à saisir et son étude implique encore de nombreuses zones grises. C'est pourquoi ce rapport n'a pas pour but d'argumenter pour ou contre les plateformes de travail. Plus modestement, il vise à documenter un phénomène en émergence en s'appuyant sur d'autres travaux de recherche et sur quelques données empiriques. À partir d'un examen de la littérature sur le sujet et d'un matériau qualitatif formé d'une dizaine d'entrevues menées auprès d'acteurs de l'industrie du transport de personnes au Québec, des pistes de réflexion seront soulevées afin d'appréhender les impacts de l'implantation d'Uber et de la dérèglementation de l'industrie du taxi sur la dynamique de l'emploi et sur les conditions de travail des chauffeurs, notamment dans les régions non métropolitaines de la province.

La structure du présent rapport se décline comme suit : une première partie dresse un portrait de l'« économie collaborative » dans ses divers aspects. La deuxième partie se propose de cerner les contours des plateformes numériques et d'exposer quelques modèles types. La troisième partie analyse le fonctionnement et les enjeux soulevés par la plateforme de travail Uber. Enfin, la quatrième partie explore les impacts anticipés de la dérèglementation de l'industrie du taxi et de l'implantation d'Uber dans les régions non métropolitaines du Québec.

Portrait de l'économie collaborative

Au cours de la dernière décennie, le buzz médiatique entourant l'économie collaborative a été d'une ampleur telle que le phénomène peut passer pour une rupture importante de nos modèles économiques occidentaux. Si le modèle de l'économie collaborative est fondé effectivement sur des innovations importantes, notamment en termes d'avancées technologiques, rappelons néanmoins que son émergence repose avant tout sur un lent processus de « numérisation de la société », qui s'est déployé en plusieurs étapes depuis les années 1980. La première phase de ce processus, qu'on peut circonscrire entre 1983 et 1993, concorde avec le déploiement des premières technologies informatiques (télématique, bureautique) qui a mené à la seconde phase, entre 1994 et 2000, soit au « boom d'Internet » caractérisé par des investissements massifs dans les nouvelles technologies liées à l'informatisation. À partir des années 2000, le numérique est entré dans sa phase de diffusion et de développement massif, renforcé par l'apparition des téléphones intelligents et de l'Internet mobile. Finalement, la phase que l'on qualifie aujourd'hui d'« économie numérique » a progressivement émergé durant les années 2010. Sans nier le potentiel disruptif de certaines innovations technologiques – qui s'exprime surtout au travers des nouveaux enjeux sociaux qu'elles soulèvent – cette brève remise en perspective permet de souligner le caractère fondamentalement processuel de cette « numérisation de l'économie », amorcée depuis plusieurs décennies déjà.

Les dix dernières années ont néanmoins concentré une série d'innovations technologiques qualifiées par Holtgrewe (2014) de « nouvelles technologies nouvelles » eu égard à leur potentiel d'induire une forte vague de mutations. Dans leur rapport sur le travail dans l'économie digitale, Valenduc et Vendramin (2016) recensent d'abord le *cloud* (informatique dans le nuage) qui permet de stocker massivement des données dans des emplacements virtuels (*cloud storage*) et d'utiliser en parallèle des infrastructures informatiques situées dans des endroits différents (*cloud computing*). Le *cloud* joue un rôle important dans le développement de la non-localisation des activités immatérielles. Puis dans le sillage du développement du *cloud* sont apparues les grandes infrastructures physiques de données que sont les centres de données et les interconnexions à haut débit. Reposant sur le principe des 4V : volume, vitesse, variété, valeur (Escande et Cassini, 2015), les logiciels d'extraction et de modélisation des données (*data mining*) permettent aujourd'hui l'exploitation de quantités énormes de données numérisées (*big data*) pour en sortir des profils de consommateurs et des modèles de comportement ou de déplacement. Ensuite, on retrouve les

applications mobiles (*apps*) qui donnent accès à des services en ligne sans passer par un navigateur Internet installé sur un ordinateur. La plupart des plateformes numériques disposent d'une application qui permet un accès, peu importe le moment et l'endroit, pourvu qu'on dispose d'un réseau Internet. Ces applications mobiles, qui sont le support principal des plateformes d'intermédiation de travail, rendent l'informatique invisible et constituent également des outils de collecte de données alimentant les centres de données de ces plateformes en ligne. Finalement, les systèmes de géolocalisation, en transmettant aux plateformes en ligne des données de localisation géographique, ont des impacts sur le travail tant sur la planification, le contrôle que le traçage des tâches, particulièrement pour les travailleurs mobiles. 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, les applications mobiles, l'Internet des objets, les plateformes en ligne, etc.

Le développement de ces outils technologiques et l'émergence d'une économie numérique ont participé à la transformation de nombreuses facettes du monde du travail. Parmi les nouveaux termes ayant germé sur le terreau fertile de cette économie numérique, l'« économie collaborative » occupe une place importante.

Révolution « douce » autour de la consommation collaborative

Si l'utilisation du terme d'« économie collaborative » a véritablement explosé depuis une dizaine d'années, le concept comme tel est beaucoup plus ancien puisque la première trace de son utilisation remonte à 1978. Les sociologues américains Felson et Spaeth (1978) ont alors employé le terme *collaborative consumption* pour évoquer les pratiques de covoiturage aux États-Unis. L'expression s'est évanouie durant quelques décennies avant de refaire surface en 2011 avec la parution de l'ouvrage de Botsman et Rogers (2011), « What's mine is yours : The Rise of Collaborative Consumption ». Derrière ce terme, on trouve un modèle basé sur l'échange (marchand ou non) et le partage de biens et de services qui valorise une manière différente de consommer, rendue possible à grande échelle par les avancées technologiques de l'économie numérique.

Toutefois, les premières plateformes s'inscrivant dans une approche de consommation collaborative n'ont pas attendu la popularisation du terme en 2011 pour apparaître. En 2001, le web 2.0 a vu émerger la plateforme Wikipédia, symbole du modèle *crowdsourcing*, défini comme « l'action de déléguer une tâche, traditionnellement exécutée par un agent désigné (la plupart du temps un employé) vers un groupe indéfini de contributeurs (généralement assez large) via

un appel à tous » (Howe, 2006). Puis sont apparues My Space en 2003 et YouTube en 2005, plateformes qui permettent de partager des contenus vidéo conçus par des amateurs ou des professionnels. Tandis que My Space et YouTube sont des plateformes financées par la publicité, Wikipédia fait partie du domaine non marchand puisque le travail y est gratuit et que les contributions sont des dons.

À la suite de ces plateformes de produits culturels et d'information se sont également développés des dispositifs d'échanges de services. Ces premières plateformes prennent la forme de sites de petites annonces comme Craigslist (2005), puis de plateformes proposant des services gratuits d'hébergement (Couchsurfing) ou de covoiturage. C'est à la fin de la décennie 2000 que les plateformes payantes apparaissent : Airbnb (2007/2008) propose des services d'hébergement et Blablacar et Uber (2009 en France; 2013 au Québec) dans le secteur des services de mobilité.

Cette rapide mise en perspective nous permet de constater que les plateformes numériques ne sont pas foncièrement nouvelles. Ce qui est plus récent cependant, c'est leur fonctionnement sur la base d'un algorithme en charge de mettre en lien l'offre et la demande et d'assurer le transfert financier entre les deux interlocuteurs. Ce nouveau modèle, caractérisé par une organisation d'un travail à la demande situé localement et encadré par une définition du service à un niveau international a amené les plateformes à passer du domaine non marchand au domaine marchand et du statut de *start-up* local à celui des sociétés mondialisées (Flichy, 2019).

En somme, les principes liés à la consommation collaborative sont bien antérieurs à l'existence des plateformes. Ces dernières, associées aux algorithmes renouvellent les conditions dans lesquelles s'opère cette consommation collaborative, en renforçant notamment le phénomène de professionnalisation et de marchandisation de cette consommation. Dans la dernière décennie, la multiplication des plateformes issues des principes de la consommation collaborative a participé à l'effervescence du concept d'« économie collaborative » dont les contours restent cependant imprécis.

Un flou conceptuel autour de la notion d'« économie collaborative »

L'engouement des dernières années pour le concept d'économie collaborative a engendré de nombreux discours qui ont cherché à définir et à délimiter l'objet.

Paradoxalement, ce foisonnement de publications, plus ou moins scientifiques, rend difficile la circonscription d'une définition unique de cet objet d'étude. S'il existe un consensus dans la littérature entourant l'économie collaborative, il concerne avant tout la difficulté à se reposer sur une définition claire du phénomène. Cette situation est amplifiée par le fait que de nombreuses expressions sont utilisées pour décrire des phénomènes apparentés, sans qu'ils soient clairement définis. Des enjeux normatifs ont par ailleurs contribué à la distorsion graduelle du concept, faisant coexister sous la même expression des acceptions et des approches différentes (Lambrecht, 2016 ; Nirello, 2018). Ainsi, dans un premier temps, les expressions d'économie collaborative ou de partage ont été utilisées par des militants du mouvement anticapitaliste dans le but de promouvoir certaines valeurs propres à leur idéologie. Ces expressions ont ensuite été reprises par des entrepreneurs cherchant à se réclamer de tel ou tel modèle et ont été reproduites par les journalistes et chercheurs pour faire correspondre leurs analyses aux discours des acteurs. Chaque discours, guidé par ses enjeux propres, a ainsi adapté la définition du terme en fonction de son propre angle d'approche. Le résultat de l'analyse de ses nombreuses utilisations nous amène à constater qu'il coexiste différentes acceptions de l'économie collaborative susceptibles d'entrer en contradiction les unes avec les autres. Ces contradictions sont aussi le reflet de l'existence de points de vue parfois tranchés sur l'économie collaborative, propres à deux groupes : les enthousiastes et les sceptiques. Pour le premier groupe, l'économie collaborative est présentée comme un nouveau modèle économique véhiculant des valeurs de partage et de solidarité qui seraient à la base d'un mode de production alternatif, plus respectueux de l'environnement. Elle est alors associée à l'économie sociale et solidaire, à l'économie du partage et à l'économie « pair-à-pair ». Pour le deuxième groupe, l'économie collaborative est perçue comme une forme exacerbée de capitalisme, synonyme d'une marchandisation des relations sociales et de travail précarisé. Elle est alors associée aux termes d'« ubérisation », de « gig economy » ou encore de « jobbing » (Nirello, 2018).

De ces différentes visions de l'économie collaborative découlent des perceptions différentes quant aux enjeux de politiques publiques soulevés par son essor. D'un côté, on met de l'avant les opportunités de croissance et d'emploi portées par cette nouvelle économie et de l'autre, on s'inquiète de la qualité du travail et de l'emploi, de même que du contournement des règles et des pratiques de concurrence déloyale envers les entreprises traditionnelles des secteurs concernés. Les deux sections suivantes du rapport détailleront ces différentes approches du phénomène. Dans un premier temps, nous présenterons les valeurs qui sous-tendent la vision positive de l'économie collaborative ainsi que les grands courants

théoriques qui l'irriguent. Dans un second temps, nous exposons les critiques de ce type d'économie qui pointent, généralement, les effets négatifs sur les conditions de travail et la protection sociale.

Les visions positives de l'économie collaborative : valeurs et fondements théoriques

De façon générale, les visions positives et optimistes de l'économie collaborative la conçoivent comme une occasion de reformer le système capitaliste (Rifkin, 2014). Dans cette optique, l'économie collaborative reflète la volonté de contourner les institutions centralisées dans une perspective de partage et d'échange plus directs. En permettant la location de biens et de services, mais aussi de compétences et de temps, l'économie collaborative privilégie l'usage sur la propriété, d'où l'expression fréquemment associée d'« économie du partage ».

Dans les discours des promoteurs de l'économie collaborative, ces idées se traduisent par la valorisation d'une économie plus écologique, d'un lien social plus authentique ou encore d'une horizontalisation de l'organisation du travail. Ces aspirations font écho à plusieurs préoccupations sociétales contemporaines telles que la prise de conscience environnementale, l'optimisation de l'usage des biens, une certaine défiance envers les institutions du marché ou encore le souhait de créer des communautés basées sur des liens plus directs (Nirello, 2018). Ces approches ne sont pas foncièrement nouvelles et sont associées à plusieurs courants théoriques déjà existants, tels que l'économie de la fonctionnalité, le courant des « communs », l'économie du don et le courant libertarien de la contre-culture américaine.

L'économie de la fonctionnalité renvoie à un modèle qui « optimise l'usage ou la fonction des biens et services. Elle se concentre sur la gestion des richesses existantes, sous la forme de biens, de connaissances et de capital naturel. L'objectif économique en 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 cadre de l'économie collaborative, ce courant s'illustre bien par l'exemple de la mise à disposition d'outils ; par exemple, il n'est pas forcément intéressant pour une personne vivant en appartement de posséder une perceuse, mais il peut être intéressant pour cette personne d'avoir facilement accès à cet outil lorsqu'elle en a besoin. *Le courant des « communs »* s'appuie notamment sur les travaux d'Elinor Ostrom (1990). Dans l'économie collaborative, il se traduit par la « volonté de mettre en place une gouvernance décentralisée et partagée, destinée à

favoriser la création collective » (Massé, 2018). Wikipédia est l'initiative qui symbolise le mieux ce courant. *L'économie du don*, théorisée notamment par Alain Caillé (2000) qui s'appuie sur les travaux antérieurs de l'anthropologue Marcel Mauss (1950), promeut une sphère économique moins impersonnelle et plus authentique, orientée vers le partage et l'entraide au sein d'une communauté. Dans le contexte 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. Finalement, *le courant « libertarien »* de la contre-culture américaine repose sur la volonté de mener une lutte politique contre les rentes et la régulation des grandes entreprises bureaucratiques. Cette rhétorique libertarienne est particulièrement mise de l'avant par des entreprises comme Uber face à l'industrie du taxi.

Ces fondements théoriques et les valeurs mises de l'avant par les promoteurs de l'économie collaborative s'expriment à des degrés très variés au travers des différents types de plateformes. La multitude de ces modèles de plateformes invite néanmoins à relativiser la portée de ces valeurs. D'une part, les retombées sont parfois fortement idéalisées, comme en témoignent certains discours selon lesquels l'économie collaborative contribuerait à rendre le monde meilleur (Schor, 2014) et d'autre part, personne ne pouvant être contre la vertu, on y retrouve une dimension fortement normative. Non sans surprise, les discours vantant les mérites de l'économie collaborative sont les cibles de critiques.

Les visions sceptiques

S'il existe une vision optimiste et enthousiaste de l'économie collaborative, un certain nombre de critiques dénoncent soit son image édulcorée par la rhétorique marketing dans le milieu des affaires, soit les risques de dégradation des conditions de travail et de la qualité de l'emploi causés par les contournements législatifs. Pour certains, l'économie de plateforme n'a jamais été collaborative au sens où ses échanges ne seraient menés que par des particuliers entre eux, puisque ce type d'entreprise ne propose d'alternative ni au marché ni au fonctionnement du 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).

Plusieurs s'inquiètent plus particulièrement de la nature des mutations de l'organisation du travail que portent certaines de ces plateformes. Ainsi le modèle d'affaires des entreprises du secteur de l'économie collaborative repose sur une

sous-traitance de tâches qui sont normalement accomplies par des salariés ou des collaborateurs professionnels. Cette situation est à l'origine de tensions entre les plateformes et les entreprises traditionnelles (particulièrement dans les secteurs du transport et de l'hôtellerie). De ce point de vue, ces modèles dominants relèveraient plus de l'économie à la demande et d'un « capitalisme de plateformes » que d'une économie réellement basée sur le partage puisque les entreprises qui structurent ce secteur tireraient de la valeur de ce qui relevait auparavant du social. Pour Abdelnour et Bernard (2019) par exemple, les mutations des statuts d'emploi et des formes d'organisation du travail qui caractérisent l'activité de certaines plateformes de travail justifient l'usage du terme de « capitalisme de plateforme » pour qualifier 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 et Bernard, 2019 : 10). Pour Flichy (2019), le modèle des plateformes, en rompant avec le compromis fordiste (subordination contre sécurité de l'emploi et protection sociale), engendre un « capitalisme de la précarité » qui se développe sous de multiples formes.

Les critiques de l'«économie collaborative» pointent donc avec raison 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 des travailleurs « indépendants économiquement dépendants ». Nous aurons l'occasion de revenir plus en détail sur ces profils de travailleurs dans la suite du rapport.

Les plateformes numériques

À l'instar de l'économie collaborative, il est difficile de circonscrire une définition claire et consensuelle de l'objet d'études que sont les plateformes numériques. Néanmoins, sur la base de l'analyse de leurs caractéristiques, il est possible d'apporter quelques éléments de compréhension pour en saisir les contours.

D'un point de vue purement technique, on peut s'entendre sur le fait que la plateforme constitue *a priori* le point commun à tous les services associés à l'économie collaborative puisqu'elle représente le site ou l'application en ligne alimentée par ses utilisateurs. Lambrecht (2016 : 10) propose ainsi de définir une plateforme collaborative comme une « application ou site Internet permettant des interactions entre plusieurs catégories d'utilisateurs en vue de l'échange ou de la

mise en commun d'informations, de biens ou de services, à titre commercial ou non ». La plateforme joue donc le rôle d'intermédiaire dans la relation de pair-à-pair. Cette intermédiation a deux fonctions principales ; la première, basée sur les algorithmes, vise à assurer la répartition des biens et services pour la satisfaction du plus grand nombre ; la deuxième est celle de jouer le rôle de « tiers de confiance ». En effet, le fonctionnement de ce système de réseaux distribués repose avant tout sur le principe de l'autorégulation permettant d'associer entre eux des agents de confiance. Les systèmes d'e-réputation (notations, procédures d'avis, etc.) générés par les plateformes pour évaluer la prestation des travailleurs ou les biens et services permettent alors d'assurer la confiance essentielle à la transaction (Nirello, 2018). Ces relations «pair-à-pair» peuvent prendre des formes très variées selon les modèles d'affaires des plateformes. Tandis que certains modèles reposent sur une relation non marchande de particulier à particulier, comme par exemple Wikipédia, d'autres sont fondés sur un lien commercial et professionnel de type B2C (*business to consumer*), comme Uber ou de type B2B (*business to business*) comme les plateformes Upwork ou Amazon Mechanical Turk qui mettent en marché les projets informatiques ou de graphisme réalisés par des freelances (Amar et Viossat, 2016).

Au-delà des éléments de définition générale de ce qu'est une plateforme numérique, la grande variété des secteurs concernés et des modèles d'affaires impose de préciser les distinctions entre les nombreuses plateformes. Un bref travail de classification des plateformes apparaît ainsi essentiel.

La diversité des plateformes

Devant la multitude de critères qui peuvent être utilisés pour déterminer les contours des plateformes numériques, nous retenons ici le modèle d'affaires et le rôle joué par les données dans leur fonctionnement. En utilisant le premier critère, il est possible de distinguer d'abord les *plateformes digitales* qui comprennent les moteurs de recherche, les réseaux sociaux ou encore les répertoires audiovisuels dématérialisés comme YouTube. Au sein du grand ensemble des plateformes digitales, les *plateformes collaboratives* ont un modèle spécifique fondé sur la relation de pair-à-pair dans un cadre triangulaire. Tel que nous l'avons vu précédemment, ce modèle particulier fonctionne sur la base de la « multitude de gens » (traduction du terme « crowd »), qui partagent leurs compétences, connaissances, temps, forces de travail ou actifs physiques ou financiers (Amar et Viossat, 2016). À l'intérieur des plateformes collaboratives, les *plateformes d'emploi* ont la spécificité de permettre la vente, la fourniture ou l'échange de biens et services dans une logique de pair-à-pair. Les plateformes d'emploi peuvent

regrouper à la fois des plateformes de biens et services marchands ou non marchands et des plateformes de travail (dont les échanges portent spécifiquement sur de la main-d'œuvre).

Selon le deuxième critère qui réfère au rôle joué par les données, le fonctionnement des plateformes repose sur leur capacité à valoriser les échanges qui s'y déploient. En ce sens, les données représentent l'actif essentiel des plateformes. Ces données sont de deux types ; certaines permettent de gérer les offres de biens et de services (elles sont alors destinées à favoriser la rencontre de l'offre et de la demande) ; d'autres renvoient aux données personnelles des utilisateurs (elles visent alors à favoriser la confiance entre ces derniers) (Lambrecht, 2016). Dans le cas des plateformes issues du domaine marchand, l'enjeu des données est central. À partir des travaux de Srnicek (2017), Manokha (2018) a identifié deux types de plateformes selon le rapport qu'elles entretiennent avec la production et la consommation de données. D'abord les plateformes qui agissent comme consommatrices et productrices de données à part entière, pour lesquelles le revenu est généré sur la base de ces données. Ces plateformes ont pour caractéristique principale que tous les *inputs* et les *outputs* (excluant les serveurs) sont immatériels et généralement basés dans le *cloud*. Parmi elles, on distingue les plateformes publicitaires (Srnicek, 2017) et les plateformes de troc. Les plateformes publicitaires proposent de la publicité ciblée sur Internet. Ainsi, elles récoltent des données auprès de leurs utilisateurs et grâce à leurs algorithmes, les transforment en produits publicitaires ciblés. Alors que le système de tarification de ces plateformes est généralement gratuit pour les utilisateurs, les annonceurs sont facturés pour accéder aux tris effectués par les algorithmes (ex : Google et Facebook). Les plateformes de troc ont comme objectif de fournir un accès à un marché en ligne à des acheteurs et vendeurs de marchandise. Ebay est un bon exemple de ce type de plateformes ; en s'occupant uniquement de la mise en relation d'un acheteur et d'un vendeur, le site se rétribue sur la base d'une commission prélevée sur chaque vente. Ensuite, les plateformes qui agissent comme moyen auxiliaire de production, c'est-à-dire qu'elles utilisent les données, mais associées à d'autres facteurs pour créer de la valeur. Ces plateformes fournissent les outils et les données qui seront utilisés par d'autres en complément de leurs propres moyens de production. C'est le cas par exemple de la plateforme Uber pour laquelle l'application, les données de circulation et de localisation représentent un complément aux moyens de production du chauffeur.

Ce très bref portrait axé sur la diversité des types de plateformes nous permet de situer de manière plus précise les plateformes de travail numériques.

Les plateformes de travail 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.

Pour tenter de définir les différents types de travail sur les plateformes, Eurofound (2018) propose cinq dimensions à prendre en considération : (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).

La multiplicité des combinaisons possibles entre ces différentes dimensions met en lumière la grande variété des formes de travail qui se déploient sur les plateformes numériques. Cette hétérogénéité est renforcée par le fait que les modèles d'affaires d'une même plateforme varient d'un pays à l'autre, en fonction de la zone géographique. Une plateforme peut par exemple exercer des politiques de prix différentes ou varier les taux de commission. Parmi cette diversité de formes de travail sur les plateformes, nous pouvons souligner l'existence de trois principaux types : i) le *crowdworking* ; ii) la pige électronique (e-lancing) ; iii) le travail local de plateforme (TLP). Précisons d'emblée que le *crowdworking* et la pige électronique se réalisent en ligne, tandis que le travail local de plateforme renvoie à un travail physique réalisé hors-ligne (Wartel, 2018).

Le *crowdworking* est un travail exécuté sur des plateformes en ligne qui mettent en contact un nombre indéfini d'organisations, d'entreprises et de particuliers via Internet, permettant de connecter les clients et les travailleurs à l'échelle mondiale. La nature des tâches effectuées sur les plateformes de *crowdworking* peut varier considérablement. Très souvent, il s'agit de « micro-tâches » effectuées par ceux qu'on qualifie de « travailleurs du clic » ou « tâcherons du clic » qui à domicile ou depuis des « fermes à clic » effectuent des activités extrêmement parcellaires,

souvent subalternes et monotones, qui nécessitent un jugement humain que ne peut prendre en charge l'intelligence artificielle (Casilli, 2019). Il n'y a pas de prédétermination nécessaire quant à l'emplacement physique où les travaux seront exécutés. Par exemple, un « turker » (travailleur d'Amazon Mechanical Turk) peut accepter et exécuter des tâches telles que l'identification d'objets sur des photos ou vidéos, la recherche de détails dans des images ou l'évaluation d'émotions, à partir de n'importe quel endroit. Les plateformes de crowdworking proposent une version moderne et numérique du travail sur appel, que Cardon et Casilli (2015) ont documenté en profondeur dans leur ouvrage « Qu'est-ce que le digital labor ? ». Ces derniers montrent que la plupart des travailleurs du clic proviennent des pays d'Asie et du monde anglo-saxon.

La pige électronique (e-lancing) se distingue du crowdworking par le fait que la demande de travail est plus complète et fait appel à des travailleurs souvent très qualifiés. Ces derniers accomplissent des tâches complexes et relativement longues à réaliser. À titre d'exemple, la plateforme PeoplePerHour propose des contrats de développement web, design graphique, programmation informatique, participation à des concours créatifs (logo, etc.). Les travailleurs concernés par ce type de mandats ont davantage le profil de « nomades numériques » ; leur activité est basée sur l'utilisation d'outils numériques et ils passent souvent plusieurs mois par année à l'étranger en changeant fréquemment de destination.

Les travailleurs locaux de plateformes (TLP) se distinguent à la fois des travailleurs du clic et des pigistes électroniques par le fait que leur travail est commandé en ligne, mais qu'il est exécuté hors ligne, localement. Le chauffeur Uber, par exemple, ne peut effectuer son travail que dans la ville où il se trouve et d'où provient la commande. Les activités concernées par le travail local de plateforme ne se limitent pas au transport de personnes ; il peut s'agir de livraison, bricolage, tutorat scolaire, gardiennage d'enfants, etc. Du fait que ces activités s'inscrivent localement dans un milieu déterminé, caractérisé par un cadre juridique et une dynamique de l'emploi spécifique, elles soulèvent des enjeux économiques, sociaux et politiques particuliers.

Dans le cadre des plateformes de travail local, on peut distinguer d'une part les plateformes qui se limitent à une fonction d'intermédiaire, c'est-à-dire que leur action se résume à mettre en relation les protagonistes (clients et travailleurs) et d'autre part, les plateformes qui agissent non seulement comme intermédiaire, mais qui interviennent également dans la définition du service et dans l'encadrement du travail. Ces deux types de plateformes sont qualifiés respectivement de *plateforme-marché* et de *plateforme-cadre* (Flichy, 2019). Sur

les plateformes-marché, le client peut choisir le travailleur qui correspond le mieux à ses propres besoins tandis que, de son côté, le travailleur est libre de la façon dont il présente son offre, en plus de pouvoir fixer lui-même son prix. Sur les plateformes-cadres, la nature de la relation tripartite est différente ; ces plateformes interviennent sur de nombreux plans, notamment à travers une standardisation des procédures et un management algorithmique directif qui fixe le prix et les critères de qualité et d'évaluation du service. Ce mode opératoire vise à standardiser l'offre et l'expérience client. Du point de vue de l'analyse sociologique, le travail local sur les plateformes-cadre constitue un objet à fort potentiel heuristique et cela pour trois raisons principales. Tout d'abord, du fait que le travail est localisé socialement, il s'inscrit dans une société caractérisée par une législation propre, des relations collectives et une dynamique de l'emploi spécifique. L'implantation de ce type de plateformes dans une société donnée soulève donc des enjeux sociaux qui diffèrent d'un pays à un autre. Ensuite, les valeurs et les normes du travail restent toujours liées à un cadre national, le travailleur inscrivant forcément sa trajectoire professionnelle et le sens qu'il donne à son travail dans les cadres normatifs de cette société. Enfin, la dynamique de l'emploi sur ces plateformes est très fluctuante puisque les individus rejoignent ou délaissent le statut de travailleur de plateforme en fonction des caractéristiques du marché du travail local. Ancré dans un territoire sociopolitique, le travail local pour des plateformes-cadres est profondément interrelié aux dynamiques qui se jouent dans ce contexte. Sur le plan de la recherche, l'étude de ce type de plateformes et la compréhension des enjeux soulevés deviennent d'autant plus riches que l'on est en mesure de les lier à l'environnement local dans lequel émergent ces plateformes.

L'impact des plateformes sur la dynamique de l'emploi

Les impacts quantitatifs du travail de plateformes sur la croissance économique sont mal mesurés à ce jour. Quelques travaux aux États-Unis et en Europe ont tenté de quantifier les emplois sur les plateformes (Pipame, 2015 ; Hall et Krueger, 2018 ; Huws et Joyce, 2016 ; Farrell et Greig, 2016). Les périmètres utilisés pour circonscrire le phénomène sont divers. Katz et Krueger (2016) soulignent les difficultés rencontrées pour déterminer les caractéristiques clés des travailleurs ; les statistiques ne permettent pas réellement d'isoler ce type d'activité, se concentrant souvent sur le travail « non-standard » ou « atypique » de manière plus générale, plutôt que sur le travail de plateforme comme tel. Comme le souligne Montel (2017), certains chercheurs ont tenté d'approcher le phénomène par l'optique du travail, ce modèle économique entraînant théoriquement une augmentation du travail indépendant et de la pluriactivité. Toutefois, aucune

tendance nette du travail indépendant ou de la pluriactivité ne peut être mise en relation avec l'essor du travail sur les plateformes.

À ce jour, la meilleure approche du phénomène provient d'enquêtes directes réalisées aux États-Unis par JP Morgan Chase Institute (Farrel et al., 2018). Selon ces enquêtes, 0,5 à 1 % de la population des États-Unis serait concernée par le travail sur les plateformes. À partir d'enquêtes analysant entre autres la provenance des revenus des individus, Farrell et Greig (2016) évaluent les travailleurs des plateformes à environ 4 % de la population des États-Unis et du Royaume-Uni. En Europe, un rapport de 2018 publié par le Centre commun de recherche (CCR) de la Commission européenne établit qu'environ 8 % de la population utilise des plateformes en ligne pour la prestation d'un certain type de services de main-d'œuvre avec une certaine fréquence et moins de 6 % y consacre beaucoup de temps (au moins 10 heures par semaine) ou gagne un revenu important (au moins 25 % du total).

Devant cette difficulté à établir des chiffres précis, Prassl (2018) souligne l'importance de tenir compte du fait que la plupart des tentatives visant à mesurer la taille du travail de plateforme sous-estiment son étendue. Les mesures statistiques actuelles tendent souvent à se concentrer sur les sources de revenus primaires, ce qui fait en sorte que les travailleurs qui complètent leurs revenus avec un travail sur une plateforme sont susceptibles d'être exclus des statistiques officielles. Par ailleurs, le marché de l'emploi demeure toujours en mouvement et fonctionne souvent sur un modèle de vases communicants. Ainsi, si le travail sur les plateformes crée un certain nombre d'emplois, il est également susceptible d'en détruire d'autres, ce qui est particulièrement le cas pour les plateformes de travail local qui, en s'immisçant dans des écosystèmes locaux, ont le potentiel d'en fragiliser l'équilibre économique. L'utilisation des plateformes qui constituent moins souvent une source de revenus primaire est susceptible de remplacer des situations de chômage par des emplois flexibles et mal payés, transformant ainsi des chômeurs en travailleurs pauvres.

Dans ce contexte, il est difficile de circonscrire de façon claire le poids et les impacts du travail de plateformes sur la croissance et la dynamique de l'emploi. Pour autant, les analystes s'entendent sur le fait que le travail de plateforme connaît un rythme de croissance rapide. Quelle que soit la façon dont on mesure la portée de l'économie de plateformes (éventail des tâches offertes, chiffre d'affaires, nombre de consommateurs et de travailleurs), les taux de croissance semblent particulièrement importants (Prassl, 2018). La question reste cependant en suspens sur la contribution du travail de plateformes au développement de

formes d'emploi « marginales » qui contribuent encore davantage au phénomène de brouillage des frontières entre travail et emploi.

Uber : un modèle idéal typique de plateforme de travail-cadre

La multinationale américaine Uber, fondée en 2009 et basée à San Francisco, possède et exploite une application pour téléphone intelligent destinée au covoiturage, reliant les chauffeurs de véhicules privés aux clients, qui paient un tarif fixé par la compagnie. Au cours des dix dernières années, Uber est devenue un leader mondial sur le marché du transport de personnes par des particuliers. En 2017, Uber a annoncé la fourniture de services de transport à 91 millions de clients avec le soutien de 3,9 millions de conducteurs. En 2019, le chiffre d'affaires d'Uber était de 14 milliards de dollars et l'entreprise détenait 69 % de part de marché aux États-Unis pour le covoiturage (Gessner, 2019) et 25 % pour la livraison de produits alimentaires (Biz, 2019).

À l'aide du *machine learning* et de l'intelligence artificielle, l'entreprise révolutionne les technologies de géolocalisation humaine (Brodsky, 2018) et de reconnaissance faciale (Bajaj et al., 2017) pour surveiller les comportements de ses chauffeurs et optimiser leurs performances. En appliquant un management algorithmique directif, Uber offre une expérience relativement standardisée aux passagers ; l'entreprise fixe elle-même les prix de même que les procédures et les standards de qualité, de sorte que le service et l'interaction médiés par la plateforme ne varient que faiblement d'une course à une autre. Concrètement, le fonctionnement de la plateforme se déroule de la manière suivante : une fois approuvés par la compagnie, les conducteurs actifs peuvent se connecter au système Uber via une application pour téléphone intelligent afin d'indiquer qu'ils sont disponibles pour recevoir les commandes de trajet des passagers. Uber utilise un modèle de tarification dynamique, selon lequel les prix pour un même trajet varient en fonction de l'offre et de la demande de trajets au moment où celui-ci est commandé. Pour chaque course, les passagers paient le montant directement à Uber par carte de crédit. Uber transmet ensuite le paiement aux conducteurs après déduction d'une commission, qui varie généralement entre 20 et 30 %, des « frais de sécurité » (désormais des « frais de réservation ») et des frais supplémentaires en fonction de la jurisprudence locale. Les politiques d'Uber exigent que les conducteurs maintiennent un faible taux d'annulation et un taux d'acceptation élevé. Chaque ville a sa propre politique d'annulation. Si le taux d'annulation d'un chauffeur dépasse la moyenne de la ville dans laquelle il exerce son activité, Uber lui envoie

une notification et, si ce taux demeure élevé après plusieurs notifications, le chauffeur court le risque de voir son compte désactivé. Après chaque voyage, les chauffeurs doivent évaluer les passagers sur une échelle de 1 à 5 étoiles. De leur côté, les passagers ne sont pas tenus d'évaluer le chauffeur, bien qu'ils soient encouragés à le faire en utilisant la même échelle de 1 à 5. Les chauffeurs et les passagers dont les notes sont faibles peuvent être désactivés par Uber sans préavis.

Plusieurs caractéristiques du fonctionnement d'Uber permettent de l'associer à une plateforme de travail-cadre. Bien qu'Uber se présente généralement comme une simple place de marché mettant en relation chauffeurs et clients, la plateforme s'appuie sur des systèmes de notation et de contrôle algorithmique pour s'assurer que chaque aspect de la tâche du travail est accompli en conformité avec la politique de l'entreprise et les instructions du client (Prassl, 2018). L'étude de Rosenblat et Stark (2016) sur les mécanismes de contrôle d'Uber met en lumière les multiples façons dont s'exerce le contrôle algorithmique, souvent en évitant les ordres directs ou les instructions explicites. Par exemple, depuis 2016 l'application d'Uber utilise le GPS, le gyromètre et les capteurs d'accélération dans l'iPhone de chaque chauffeur pour détecter la vitesse du conducteur ou un freinage brusque (Uber Engineering, 2016). Par ailleurs, alors qu'Uber fixe des taux relativement bas pour la plupart des courses, une rémunération incitative oriente les chauffeurs vers des conditions de travail beaucoup moins flexibles dans l'espoir de revenus plus élevés, tels que des garanties de salaire horaire. Parmi les conditions qui rendent les chauffeurs éligibles à ce type de garanties, le support Uber mentionne par exemple la nécessité d'obtenir un taux d'acceptation des demandes de trajet d'au moins 90 %, d'effectuer au moins un trajet par heure, d'être en ligne au moins 50 minutes par heure et de maintenir une note élevée.

Ce mode de fonctionnement de la plateforme qui détermine les conditions d'exercice du service, le prix de la prestation, qui choisit le client, qui peut sanctionner les chauffeurs en supprimant leur bonus ou en désactivant leur compte, contient des éléments qui ne concordent pas avec la rhétorique déployée par Uber qui qualifie ses chauffeurs de « partenaires » et met de l'avant la liberté, la flexibilité et l'indépendance de ces derniers. Il n'est donc pas étonnant que de nombreuses critiques questionnent les conditions de travail des chauffeurs Uber et la confusion entretenue avec les plateformes-marché, lui permettant d'éviter d'assumer les devoirs qu'implique une relation de travail subordonnée (De Stefano et Aloisi, 2018). Sur ce plan, quatre points nous semblent importants à explorer en raison de leur présence récurrente dans les analyses du phénomène : 1) les conditions de travail des chauffeurs Uber, 2) leur motivation pour travailler et leur

profil, 3) les questions juridiques et les enjeux politiques, économiques et sociaux soulevés par l'implantation de la plateforme et 4) les défis propres à la mobilisation et les amorces d'actions collectives.

Les conditions de travail des chauffeurs Uber

Plusieurs registres de discours entourent les conditions de travail des chauffeurs Uber. Certains mettent en avant la facilité d'avoir un travail : le processus d'inscription et d'enregistrement est rapide et donne accès à un emploi flexible qui représente une chance de gagner un revenu supplémentaire, en plus d'offrir une liberté dans le choix des horaires. Cette activité est aussi parfois présentée comme une nouvelle façon d'exploiter les temps morts durant la journée (Curran, 2017). De manière générale, les visions positives d'Uber soulignent l'idée d'un travail émancipateur qui s'affranchit des barrières du salariat en offrant le choix de travailler ou non, aux moments souhaités, permettant ainsi une meilleure conciliation de la vie privée et de la vie professionnelle, en plus de valoriser une passion. C'est notamment ce que révèlent deux enquêtes menées l'une aux États-Unis par Hall et Krueger (2018) et l'autre en France par Landier et al. (2016). La première montre que les chauffeurs Uber n'ont pas fait ce choix par contrainte. Cumulant souvent cette activité d'appoint avec un autre emploi, ils bénéficient d'une forme de flexibilité qui leur permet de mieux concilier la vie privée et la vie professionnelle. En outre, ils affirment souvent préférer leur activité de chauffeur à leur emploi principal. L'enquête française conclut également au bienfait de ce type d'activité pour créer de l'emploi ainsi que pour tester la capacité des chauffeurs à devenir entrepreneurs. Dans les zones fortement touchées par un chômage structurel, comme c'est le cas dans les banlieues françaises, Uber est souvent présentée comme une opportunité d'emploi intéressante qui contribue à augmenter la participation au marché du travail pour les groupes qui en sont traditionnellement exclus (Chassany, 2016). Néanmoins, comme le soulignent Nirello et Ruault (2018), on peut s'interroger sur la liberté de choix du statut de chauffeur Uber dans un contexte de chômage massif. Il importe de regarder ce que deviennent ces créations d'emploi dans la durée. En l'occurrence, le taux de rétention des chauffeurs montre que, aux États-Unis, ces derniers sont à peine plus de la moitié à poursuivre leur activité au-delà d'un an (Hall et Krueger, 2018). On retrouve la même situation au Québec, la moitié des chauffeurs Uber utilisent la plateforme moins de dix heures par semaine et le trois quart moins de vingt heures. La majorité d'entre eux travaillent pour la compagnie pour une courte période de temps (Warren, 2020). Un regard plus détaillé sur les différentes facettes des conditions de travail des chauffeurs Uber, soit la rémunération, l'organisation du temps de travail, les systèmes d'évaluation et de contrôle, la

flexibilité de l'emploi ainsi que les règles de fonctionnement régissant l'algorithme, nous permettra de mieux mettre en lumière « l'antagonisme structurel » (Wood et Lehdonvirta, 2019), créé par le fonctionnement de la plateforme.

Une rémunération facile d'accès mais globalement faible et incertaine

Plusieurs études montrent que les chauffeurs Uber dont le travail sur la plateforme est l'activité principale gagnent moins que le salaire minimum, une fois les dépenses déduites de leurs gains. Aux États-Unis, une analyse de la Commission des taxis et de la circulation de New York a révélé que 85 % des chauffeurs gagnaient moins que le salaire minimum. En France, le chiffre d'affaire quotidien des chauffeurs mis en regard avec leurs dépenses (voiture, assurance, essence, cotisations, impôts, amendes) les amène à travailler treize à quatorze heures par jour, 7 jours sur 7, afin de pouvoir accumuler une rémunération légèrement supérieure au salaire minimum (Abdelnour et Bernard, 2019).

Pour les chauffeurs dont il s'agit d'une activité complémentaire, qui rappelons-le, constituent la majorité en Amérique du Nord, le calcul des revenus associés à cette activité est plus complexe. Une étude réalisée aux États-Unis par JP Morgan Chase Institute permet néanmoins de voir que pour une très grande majorité de travailleurs, les revenus associés à l'activité sur la plateforme Uber se limitent à moins de 33 % de leurs revenus totaux (Farrell et Greig, 2016). Dans le cas du Québec, l'exemple relaté par Warren (2020 : 417) illustre la situation où les revenus issus de la plateforme ne peuvent pas atteindre un niveau dépassant le salaire minimum : « En février 2016, un journaliste du Journal de Montréal a tenté l'expérience de devenir chauffeur UberX. La moyenne de ses revenus se situait à 4,60 \$ de l'heure. Pour générer plus d'argent, il lui aurait fallu surveiller les périodes de pointe et ne pas se contenter d'un horaire régulier. D'autres personnes affirment être capables de gagner davantage en travaillant certaines heures spécifiques, ou en faisant la navette à l'aéroport, mais elles oublient d'ordinaire dans leurs calculs le coût des assurances ainsi que l'entretien, l'usure et la dépréciation du véhicule. Tout bien comptabilisé, il leur est difficile d'arracher beaucoup plus que le salaire minimum ». Comme le fait remarquer Lambrecht (2016), l'économie des plateformes est susceptible de renforcer les inégalités économiques existantes, en donnant l'occasion aux personnes les plus aisées d'obtenir un petit complément pour rentabiliser leurs biens, alors qu'elles permettent aux travailleurs plus pauvres de compenser seulement la faiblesse de leurs revenus.

Une liberté d'organisation des horaires, mais une intensification du travail renforcée par la logique du « just-in-time »

L'un des avantages mis de l'avant pour valoriser l'activité de chauffeur Uber renvoie à la grande liberté d'organisation du temps de travail. Ils peuvent effectivement choisir de travailler ou non, à quel moment et pour combien de temps. Cet argument est d'ailleurs régulièrement utilisé par Uber pour nier tout lien de subordination avec les chauffeurs. Néanmoins, cette liberté comporte plusieurs revers importants ; d'une part, elle implique l'absence de limites légales ou de compensation pour le nombre d'heures supplémentaires ou les horaires inhabituels. D'autre part, plutôt que de révéler un réel pouvoir sur l'organisation de son travail, cette liberté est davantage associée à la figure du travailleur « just-in-time » (Abílio, 2017, 2019 ; De Stefano, 2016). Cette situation favorise le transfert de risques, des couts et des responsabilités au travailleur, tout en éliminant les protections, les droits et les garanties. Comme l'explique Abílio (2020), il est devenu possible de convertir de manière gérée, rationalisée et productive une multitude d'individus en travailleurs informels qui ne sont utilisés que dans la mesure déterminée par les entreprises elles-mêmes. Pour le travailleur, rien n'est garanti : ni rémunération, ni charge de travail, ni temps de travail, tout en étant disponible pour être utilisé en cas de besoin. Dans ce processus de transfert de risques, il existe un flou entre ce qui est et ce qui n'est pas du temps de travail, ce qui peut signifier que tout le temps est potentiellement du temps de travail (Abílio, 2014). Être disponible pour travailler et attendre les courses devient du temps de travail non rémunéré, impliquant la tâche permanente de trouver des stratégies qui garantissent plus de travail ou de décrypter les règles changeantes de la gestion algorithmique. Ainsi, être « just-in-time », c'est être un chauffeur qui passe par exemple douze heures par jour connecté dans une rangée de centaines de chauffeurs à l'aéroport en attendant une course (Machado, 2017).

Par ailleurs, les transformations actuelles qui tendent vers un retour du travail à la tâche, bien documentées par Casilli (2018), contribuent également à une intensification du temps de travail. Encouragés par les primes ponctuelles telles que les majorations, les bonus et les classements, les chauffeurs sont incités à conduire, peu importe le jour, l'heure, le climat. La nécessité de travailler tous les jours de la semaine, plus de douze heures par jour, se produit dans la nébulosité de ce qui est et ce qui n'est pas du temps de travail ou encore, comme le précise Abílio (2020), dans la prolongation du temps de travail non rémunéré. Ce faisant, il devient difficile d'avoir une vision claire de ce qu'englobe le travail de chauffeur Uber.

Les systèmes d'évaluation et de contrôle : entre garantie de qualité et pression à la performance

Les procédures d'évaluation des chauffeurs par les clients constituent une caractéristique propre au fonctionnement des plateformes. Elles sont généralement présentées comme une façon simple et transparente de contrôler la qualité des services rendus sur la plateforme tout en conférant une forme d'autorité aux clients, incitant les chauffeurs à fournir un service de qualité. Ainsi, Uber permet aux utilisateurs d'évaluer leur chauffeur en leur attribuant une note entre 1 et 5 « étoiles ». Néanmoins, certains considèrent que ces procédures d'évaluation introduisent une présence envahissante des clients dans les chaînes de valeur, suscitant une pression de nature à nuire aux conditions de travail (Lambrecht, 2016 ; Robert, 2015). Dès lors que ce sont les clients qui opèrent le dispositif d'évaluation omniprésent, ce sont eux qui font office de gestionnaires (Robert, 2015). Considérant qu'un niveau d'évaluation jugé trop bas par Uber peut conduire à une désactivation, sans intermédiaire entre client et prestataire pour séparer les plaintes déraisonnables des récriminations justifiées, la pression à la performance peut rapidement devenir difficile à supporter. Comme le souligne Lambrecht (2016), ce phénomène est particulièrement problématique quand la plateforme applique des standards de qualité très stricts. Sur son site, Uber indique que si la moyenne des notes obtenues par un chauffeur se trouve en dessous de 4,5 sur 5, celui-ci n'est « pas au niveau des standards de qualité » attendus, ce qui « pose problème ». En outre, même avec une moyenne satisfaisante, lorsqu'un chauffeur obtient une « mauvaise note » de la part d'un client, il peut être désactivé temporairement par Uber afin que la compagnie procède à une vérification du possible incident auprès du client. Cette pression liée à l'obtention de « bonnes notes » de la part des clients peut être une importante source de stress pour le conducteur, particulièrement lorsque celui-ci ne comprend pas la raison qui l'a mené à obtenir une mauvaise note.

Au-delà du stress induit par l'incertitude des notes, les systèmes d'évaluations interpellent également sur le plan du contrôle puisque la qualité d'« indépendant » des travailleurs fait en sorte qu'ils ne sont pas supposés être dirigés ou contrôlés. Pourtant, la pression exercée par le système d'évaluation et de notation joue un rôle important pour sécuriser l'emploi et obtenir des courses. Les chauffeurs sont poussés à respecter les normes prescrites par la plateforme : façon de conduire, mode d'interaction avec les clients, choix d'accepter ou non une course, etc.

Outre le système d'évaluation par les clients, il existe également un système de surveillance important des chauffeurs par Uber via de multiples capteurs gérés par l'application et via le téléphone des chauffeurs. Dans sa plus récente étude sur les

chauffeurs Uber de Montréal, Jamil (2020) met en lumière le contrôle algorithmique intensifié auquel ces chauffeurs sont soumis. En référence au concept de « panopticon »¹, ce chercheur introduit le terme d'« algopticon » pour qualifier le phénomène de documentation et de catégorisation continues des actions de tous les sujets actifs sur l'application par l'appareil algorithmique d'Uber. Jamil montre que les chauffeurs sont constamment surveillés et qu'ils reçoivent régulièrement des notifications d'ajustement de comportement. Uber justifie cette collecte d'informations par le fait que ces informations sont utilisées pour éduquer les pairs sur la sécurité de conduite et pour trouver des moyens de mieux servir les clients. Dans ce but, le système capture non seulement les « comportements antagonistes », mais aussi les « capteurs d'usurpation » tels que les applications qui créent des emplacements GPS fictifs. Des capteurs de mouvement, tels que des accéléromètres, sont utilisés par Uber depuis 2016 pour détecter les comportements de conduite dangereuse via des récepteurs GPS sur les téléphones des chauffeurs. Ceux-ci sont informés de leurs comportements de conduite et les personnes mal évaluées s'exposent à des sanctions. De plus, l'application s'approprie la fonction des capteurs Gyromètres pour détecter d'autres comportements de non-respect, tels que l'utilisation du téléphone (SMS, conversation) pendant la conduite (Sullivan, 2016). L'intelligence du capteur Uber permet également une vérification d'identité en temps réel (Bajaj et al., 2017). Cette tactique comprend trois phases interdépendantes : la détection de visages, l'extraction de traits et l'appariement de visages. Ainsi, les chauffeurs sont sélectionnés au hasard et doivent soumettre un selfie pour vérification. Ces éléments mettent en évidence une instrumentalisation des usages des chauffeurs par Uber qui, en compilant ces données, est en mesure d'étendre l'appareil de surveillance algorithmique. En acquérant une description détaillée des comportements des chauffeurs, ces systèmes de contrôle renforcent le « pouvoir de tout voir » de l'application.

La flexibilité de l'emploi : entre stabilité et dépendance à la plateforme

Si les chauffeurs Uber bénéficient d'un accès à une vaste clientèle par l'intermédiaire de la plateforme, ils sont en revanche totalement dépendants de cette même plateforme pour y accéder. Cette situation, conjuguée aux risques réels de voir son compte désactivé en cas d'évaluations insatisfaisantes ou de non-respect des conditions générales imposées par Uber, constitue un facteur d'instabilité important (Lambrecht, 2016). De même, l'absence de contrôle des chauffeurs sur leur e-réputation représente un inconvénient majeur. En effet, les évaluations de chacune des courses restent attachées à la plateforme, sans

¹ Ce concept, forgé par le philosophe Jeremy Bentham au 18^e siècle fait référence à la possibilité que tous les prisonniers d'une institution carcérale puissent être observés par un seul gardien.

possibilité pour le chauffeur de les emporter avec lui advenant le cas où il souhaite changer de plateforme ou encore se mettre à son propre compte. S'il quitte la plateforme, il perd irrémédiablement cet important capital « réputationnel » (Kaminska, 2015). Contrairement à un véritable indépendant, dont la réputation est attachée à des éléments du fonds de commerce, tels que l'enseigne ou l'achalandage, le chauffeur qui opère exclusivement à partir de l'application Uber voit son accès à la clientèle dépendre uniquement de la plateforme.

Les règles de fonctionnement de l'algorithme : entre neutralité et opacité

Plusieurs études se sont penchées sur les effets de la médiation algorithmique et ont démontré la pertinence d'ouvrir la « boîte noire » pour déconstruire l'idée d'un algorithme aléatoire neutre. Pour Gillespie (2010 : 98), les algorithmes sont des procédures codifiées guidées par les résultats souhaités ; il ne s'agit pas de les concevoir comme des « réalisations techniques abstraites », mais de « dévoiler les choix humains et institutionnels qui se cachent derrière ces froids mécanismes ». Cette prémisse du fonctionnement algorithmique amène donc à regarder la manière dont le contrôle des tâches est géré et pose la question de savoir qui a le pouvoir de définir les règles de travail et leur mode de fonctionnement. Dans leur étude de cas sur la gestion algorithmique d'Uber, Rosenblat et Stark (2016) mettent en lumière les éléments qui structurent le pouvoir d'Uber sur ses travailleurs. À partir d'observations de forums de discussions et d'entretiens auprès de chauffeurs, les auteurs montrent que les règles qui régissent la répartition du travail dans le temps et dans l'espace, de même que les possibilités de rémunération, fonctionnent de manière perpétuellement changeante. Abílio (2020) décortique aussi les rouages de la gestion algorithmique d'Uber et ses effets. L'auteure montre qu'à travers une cartographie de la répartition de la foule des travailleurs, l'évaluation permanente de leur productivité et un suivi constant de la dynamique de la demande, la gestion algorithmique d'Uber établit des procédures obscures et informelles qui déterminent et modifient la répartition des travailleurs dans le temps et l'espace. Ce faisant, l'algorithme favorise les plus productifs et punit ceux qui ne se conforment pas aux règles. Soumis à cette gestion changeante qui définit combien ils peuvent gagner et combien de temps ils devront travailler, les chauffeurs sont amenés à faire preuve de ce qu'Abílio qualifie l'« autogestion subordonnée », c'est-à-dire d'établir des stratégies de survie et d'adaptation. Par exemple, ils définissent les objectifs qu'ils doivent atteindre quotidiennement, mais la durée de la journée dépendra entièrement de la façon dont le travail leur sera distribué. Et comme le mentionne Flichy (2019), la distribution de ce travail est particulièrement opaque puisque l'algorithme ne se contente pas de rapprocher les offres et les demandes, il les hiérarchise de façon à maximiser le chiffre d'affaires de la

plateforme, en privilégiant certains offreurs au détriment d'autres, à partir de règles qui apparaissent totalement aléatoires pour les chauffeurs.

Il faut noter aussi que le système de bonus, récompenses et classements met le chauffeur au travail lui faisant supporter les risques et les coûts non prévus initialement. Le terme « gamification » du travail (Scholz, 2013) réfère à ce type de rationalité algorithmique. Lorsqu'Uber a besoin de plus de chauffeurs disponibles, ceux-ci sont incités à se rendre dans telle ou telle zone grâce à des bonus à la clé, sans aucune certitude que ledit bonus existera encore quand ils arriveront dans la zone concernée. Dans ce cas, le chauffeur qui aura perdu son temps supportera seul les erreurs du modèle. Plusieurs auteurs (Abílio, 2020 ; Flichy, 2019 ; Rosenblat et Stark, 2016) pointent ces pratiques comme relevant d'un transfert de risques et d'une incitation à la productivité. La forme de défi qui est lancée au travailleur indique clairement que rien n'est garanti, pas même la rémunération pour le travail effectué. Il faut prendre un risque et le risque est précisément celui de travailler gratuitement, car le bonus peut arriver ou non. Uber peut également définir qui sera le « gagnant » parce que ce qui apparaît comme un hasard algorithmique² peut s'avérer une distribution programmée. Mais, comme le souligne Abílio (2020), tant que la « boîte noire » algorithmique ne s'ouvre pas, ce ne sont que des hypothèses confirmées ou non par l'expérience des travailleurs, qui peuvent même être qualifiées de mythes et de légendes urbaines.

L'hétérogénéité des motivations et des profils des travailleurs

Uber se présente comme une figure emblématique de l'« économie du partage », au sein de laquelle les travailleurs sont généralement décrits comme une masse homogène d'individus qui choisissent de tirer parti de la valeur supplémentaire de leurs ressources, à savoir leur véhicule, tout en devenant des « entrepreneurs ». Or, si cette image peut correspondre à la réalité d'une partie d'entre eux, diverses recherches qualitatives révèlent une variété de motivations à l'œuvre.

Dans leur étude sur les chauffeurs Uber et Lyft, Rosenblat et Hwang (2016) ont identifié cinq types de motivations: (1) Le loisir. Certains chauffeurs ne sont pas motivés à travailler pour des raisons financières, mais pour des raisons sociales. Ils aiment rencontrer de nouvelles personnes et considèrent leur activité exclusivement comme un complément de revenu. C'est le cas de retraités qui conduisent parce qu'ils ont du temps libre et qui veulent demeurer occupés tout

² Uber affirme : « We are not setting the price. The market is setting the price ».

en complétant leur revenu de retraite ; c'est aussi le cas des professionnels qui travaillent pour Uber en vue de se procurer un revenu complémentaire. (2) La transition de carrière. Cette motivation concerne des personnes à la recherche d'une meilleure qualité de vie dans une nouvelle ville ou un nouveau pays. Leur activité de chauffeur est perçue comme temporaire et transitoire pour faire le pont vers un nouvel emploi. (3) L'autonomie, la flexibilité et le fait d'être son propre patron. Ces motifs sont adoptés soit parce les chauffeurs ont connu des environnements de travail caractérisés par un contrôle important et peu de marge de manœuvre, soit pour favoriser une meilleure conciliation vie privée/vie professionnelle. (4) Support à un autre projet entrepreneurial. Cette motivation est en lien avec l'aspect social de l'activité de chauffeur qui, favorisant la rencontre d'individus appartenant à différents horizons, permet d'alimenter une banque de clients pour une autre activité. (5) Période moratoire en vue d'apprendre une nouvelle langue. Puisqu'une grande partie des transactions sont automatisées par l'application et que les interactions sont limitées, l'activité de chauffeur peut représenter une opportunité d'emploi attrayante pour ceux qui maîtrisent mal la langue du pays dans lequel ils sont possiblement récemment arrivés. Théoriquement, un immigrant allophone arrivé au Canada pourrait débiter son activité de chauffeur Uber en une semaine.

Si les motivations sont diverses, plusieurs points communs se retrouvent dans les profils des chauffeurs. D'abord, une faible professionnalisation dont le degré varie selon les contextes nationaux. Par exemple, alors qu'il s'agit d'un emploi principal pour la majorité des chauffeurs Uber en France, c'est surtout une activité d'appoint de ce côté de l'Atlantique (Hall et Krueger, 2018). L'étude menée par Jamil et Noiseux (2018) sur les chauffeurs Uber montréalais révèle l'homogénéité de leurs profils. Presque exclusivement des hommes, les chauffeurs de Montréal sont également majoritairement issus de l'immigration provenant du Moyen-Orient, de l'Afrique du Nord et d'Haïti, ce qui, dans l'ensemble, reflète la structure ethnique de la communauté des chauffeurs de taxi à Montréal. Pour ces chauffeurs, il s'agit souvent d'une activité « faute de mieux », aboutissement d'un parcours semé d'échecs à intégrer le marché de l'emploi que plusieurs associent à « des pratiques discriminatoires cachées » (Jamil et Noiseux, 2018 : 13). Pour ces immigrants surqualifiés diplômés en génie, en éducation, en sciences et administration des affaires, etc. travailler pour Uber constitue une stratégie d'entrée sur le marché du travail qui permet de vaincre l'exclusion économique. Ces résultats rejoignent les conclusions d'autres études sur les intermédiaires du marché du travail (Vultur et Provencher, 2014) et d'un rapport du CIRANO portant sur la surqualification professionnelle des travailleurs immigrants au Québec (Boudarbat et Montmarquette, 2016).

De manière générale, peu importe le pays, Uber jouit d'un fort pouvoir d'attraction dans les régions caractérisées par un taux de chômage important. Pour les personnes qui combinent souvent un ensemble de difficultés sur le marché de l'emploi, Uber apparaît comme du « libéralisme qui fonctionne ». Comme le rapportent Abdelnour et Bernard (2019), ces chauffeurs nourrissent beaucoup d'espoir en démarrant leur activité de chauffeur qui semble leur offrir des opportunités d'ascension sociale.

Les questions juridiques et les enjeux politiques, économiques et sociaux soulevés par l'émergence d'Uber dans le secteur du transport de personnes

La nouveauté du modèle Uber ne réside pas tant dans son côté technologique que dans sa manière d'organiser, de superviser et de rémunérer le travail. En cherchant à minimiser le coût financier et les responsabilités juridiques à endosser, Uber bouscule le modèle traditionnel du salariat et ouvre une série de questions juridiques ainsi que des enjeux politiques, économiques et sociaux. Nous les examinons brièvement dans les pages qui suivent.

Les questions juridiques

Puisque le cadre juridique actuel n'a pas été pensé pour y inclure l'activité des plateformes numériques, ces dernières bénéficient d'une certaine latitude pour contourner les règles en vigueur. Sur le plan juridique, les débats portent principalement sur deux questions : a) l'argument avancé par Uber selon lequel l'entreprise serait un intermédiaire « neutre » et b) le statut des contributeurs.

a) L'argument de la neutralité

En ce qui a trait à la question de la neutralité, Uber entretient depuis ses débuts un flou autour de sa position sur le marché du travail. L'entreprise se définit à la fois comme une plateforme et comme une société technologique (Gillespie, 2010) mettant de l'avant son rôle d'« intermédiaire neutre » qui facilite l'accès à des services. Le débat juridique entourant les activités d'Uber consiste, pour une bonne partie, à déterminer si l'entreprise appartient à un secteur d'activité déjà existant ou si elle relève d'un secteur d'activité inédit et orienté vers les nouvelles technologies.

Dans le cadre des nombreuses poursuites contre Uber visant à lui faire reconnaître ses responsabilités en tant que société de transport, la défense de l'entreprise consiste à se présenter comme « un fournisseur de services technologiques qui ne fournit pas de service de transport ». Par exemple, en réponse à de multiples

poursuites alléguant que l'entreprise discrimine les passagers aveugles et handicapés, Uber a fait valoir que l'American With Disabilities Act ne s'appliquait pas à elle comme aux sociétés de taxis, compte tenu du fait qu'elle est une entreprise de technologie et non de transport (Strochlic, 2015). Ou encore, dans le cadre d'un recours collectif en Californie visant à contester la neutralité d'Uber vis-à-vis de ses chauffeurs qui affirmaient qu'ils devaient être considérés comme des employés plutôt que comme des entrepreneurs indépendants (O'Connor, Colopy, Manahan et Gurkinkel v. Uber Technologies, Inc., 2015), Uber a rétorqué que « nous gagnons notre argent avec les logiciels de licence. Et il se trouve que nous avons un modèle de rémunération qui, quand [les conducteurs] l'utilisent avec succès, nous apporte une rémunération ».

Selon ce cadrage, les conséquences négatives rapportées par les chauffeurs seraient donc uniquement liées à la connectivité logicielle. En se proclamant simple intermédiaire de connexion, Uber dément les structures hiérarchiques qui émergent au travers de sa conception de logiciels et d'interfaces. Pour autant, même si Uber, de par son innovation technologique, représente un nouveau moyen de relier et d'organiser une offre et une demande de travail, l'appréciation juridique de la relation dans son ensemble dépasse la question du type d'interface qui existe entre l'offreur et le demandeur. C'est pourquoi le droit du travail cherche à déterminer la nature du lien qui les unit. Cet enjeu du rôle joué par la plateforme dans le cadre de la relation triangulaire est central puisqu'il pose la question de la subordination économique et de l'existence des « travailleurs indépendants économiquement dépendants » (Valenduc, 2017).

b) Le statut des contributeurs

Autour de la question du statut des contributeurs, les tensions sont particulièrement vives. En demandant aux chauffeurs de signer des documents prétendant établir leur statut d'entrepreneurs indépendants, Uber nie l'existence d'une relation de travail et refuse ainsi de reconnaître l'existence d'un lien de subordination avec ses chauffeurs (De Stefano, 2018 ; Prassl, 2018). Sur le plan juridique, il s'agit d'un enjeu majeur tant pour la dimension individuelle que collective du droit du travail. En appréhendant séparément le contrat avec le prestataire d'un côté et celui avec le client d'un autre côté, Uber fait en sorte que l'opération dans son ensemble (de la mise en relation jusqu'à la fin de la course) échappe à l'appréciation juridique. Ces pratiques sont régulièrement critiquées du fait que sans contrat de travail, les chauffeurs Uber ne bénéficient d'aucune protection légale associée 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 ou d'autres formes de protection sociale (Lambrecht, 2016). Cette question fait l'objet de vifs débats dans différentes parties du monde pour

savoir s'il convient ou non de requalifier le statut des chauffeurs en tant qu'employés. Si, à première vue, ces travailleurs ont un profil d'indépendant, du fait qu'ils n'ont pas de contrat de travail, qu'ils possèdent leur propre outil de production et qu'ils choisissent la façon dont ils organisent leur temps de travail, économiquement, ils dépendent cependant d'une seule plateforme qui structure et gère de nombreux paramètres de leur activité. Nasom-Tissandier et Sweeney (2019) constatent que dans le contexte des poursuites contre Uber visant à reconnaître les chauffeurs comme employés, la requalification du statut dépend de l'angle choisi pour apprécier le statut juridique des chauffeurs. Sur ce plan, l'une des façons d'analyser la situation – plus courante dans le monde anglo-saxon – est d'envisager l'opération d'intermédiation dans sa globalité sans étude séparée des différents rapports contractuels qui s'y nouent. Par conséquent, les travailleurs apparaissent comme des salariés intégrés dans l'activité économique d'autrui. Cette approche qualifiée d'« organisationnelle » consiste à reconnaître que les travailleurs ne peuvent être considérés comme des indépendants du fait qu'ils ne possèdent pas leur propre entreprise (ils ne peuvent générer de profit ou créer une clientèle propre). L'autre façon est de regarder l'existence d'un lien de subordination, défini comme l'exécution d'un travail sous l'autorité d'un employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et d'en sanctionner les manquements. La question est donc de savoir si les chauffeurs sont bel et bien autonomes vis-à-vis d'Uber. Dans l'ensemble, les juges se sont montrés assez peu enclins à prononcer cette requalification. Le refus de la reconnaissance du statut de salarié est alors justifié par la liberté dont bénéficient les travailleurs (libre détermination des périodes et horaires de travail), conjuguée à l'absence de preuve de l'existence d'un pouvoir de sanction de la plateforme. Toutefois, divers travaux de recherche montrent que, dans le cas d'Uber, le lien de subordination existe et qu'il se manifeste de manière effective (Codagnone et al., 2016 ; De Stefano, 2018 ; Valenduc et Vendramin, 2016). En effet, pour être considéré comme un indépendant, un travailleur doit pouvoir gérer lui-même plusieurs aspects de son activité, notamment : a) avoir la possibilité de travailler de façon autonome (au moment et au tarif qu'il choisit) ; b) être exempté de contrôle ou directives de la part d'un tiers ; c) être en mesure de choisir et de recruter du personnel ; d) être libre de travailler ou non. Dans le cas d'Uber, la situation est partagée puisque les chauffeurs ne sont techniquement pas obligés de se connecter à la plateforme. Cependant, quand ils sont connectés, ils ne peuvent refuser plus de 20 % des courses qu'ils reçoivent, au risque de se faire désactiver. Par ailleurs, ils n'ont pas de latitude sur les tarifs proposés.

La question n'appelle pas de réponse claire et consensuelle, d'autant qu'elle dépend des législations locales de chaque pays, voire de chaque province dans

le cadre des fédérations. Pour autant, comme le démontrent Rosenblat et Starke (2016), une relation asymétrique existe entre l'entreprise et ses « partenaires ». Le contrôle qu'exerce Uber sur les chauffeurs se manifeste de nombreuses façons : les lignes de conduite à respecter, le trajet à suivre imposé par l'application, la vérification des antécédents et des tests de connaissance de la ville, l'obligation d'accepter un haut taux de courses (au risque d'être désactivé), un système de contrôle et d'évaluation des prestations, soutenu par des sanctions disciplinaires.

Cette question du statut d'emploi a des incidences sur l'ensemble des aspects de la protection sociale des travailleurs (Nirello, 2018). Elle amplifie également la portée des débats entourant le phénomène de brouillage des frontières entre ce qui est considéré comme du travail et ce qui ne l'est pas. Comme l'a montré Dujarier (2009), on passe de la constitution d'une identité professionnelle forgée au travail à celle d'un travail amateur dont la caractéristique principale est d'être flexible et d'évoluer entre consommation, loisirs, travail non rémunéré et travail temporaire. De fait, la notion de *zone grise de l'emploi*, proposée dès 2000 par Alain Supiot apparaît d'actualité pour rendre compte de la désuétude de l'opposition binaire entre travail salarié et travail indépendant. Plus récemment, Flichy (2019 : 200) appelait à appréhender les deux statuts non pas comme des entités claires et mutuellement exclusives, mais plutôt à travers le prisme de leur convergence : « Il faut plutôt considérer qu'on assiste à une certaine convergence entre « autonomie dans la subordination » d'une part et « allégeance dans l'indépendance » d'autre part ».

Les enjeux politiques, économiques et sociaux

Sur le plan politique, on constate un peu partout une difficulté des États à institutionnaliser les relations avec les plateformes. Lambrecht (2016) propose deux explications à cette relation difficile entre les institutions politiques et les dirigeants des plateformes. La première renvoie au fait que les modèles de l'économie numérique seraient tellement innovants qu'ils se trouveraient forcément en rupture avec la législation conçue pour les modèles traditionnels d'une relation d'emploi classique. La deuxième explication consiste à dire que le modèle économique des plateformes reposerait sur le contournement des lois et que leur système serait consciemment élaboré à cette fin. Le contexte politique favorise ainsi une attitude de résistance des plateformes face aux réglementations nationales et locales, qui adoptent alors une approche semblable à d'autres grandes entreprises du domaine des nouvelles technologies comme Google, à qui on associe souvent l'adage : « Mieux vaut demander pardon que la permission » (Lambrecht, 2016.).

Deux pistes d'action peuvent être alors évoquées devant les pratiques de contournement de la législation. La première consiste à choisir le statu quo, réaffirmant alors la légitimité de la réglementation existante. La deuxième vise à élaborer un régime juridique sur mesure pour l'économie des plateformes, justifiée, d'une part, par le fait que le caractère nouveau des pratiques rend inapplicable le régime juridique en vigueur et, d'autre part, par le fait que les pratiques de l'économie des plateformes sont suffisamment différentes des services classiques, ce qui rend la réglementation inopérante.

Sur le plan économique, les plateformes comme Uber tendent à internationaliser des secteurs d'activités appartenant historiquement à des compagnies locales, comme les sociétés de taxis. Ce phénomène représente un risque accru d'évasion fiscale puisque, ce faisant, de nombreuses parts de marché appartenant auparavant à des acteurs qui payaient des impôts sont transférées vers des acteurs qui en paient peu. L'implantation d'Uber sur le marché du transport de personnes transforme également le visage de la concurrence puisque le modèle des plateformes a tendance à faciliter l'émergence de marchés monopolistiques. L'effet « winner-takes-all » encourage une forte concentration des profits entre les mains de quelques multinationales, qui sont celles qui exploitent au mieux les mécanismes de l'évasion fiscale.

Sur le plan social, le modèle d'Uber et plus globalement celui de la « plateformisation » du travail met sous pression plusieurs acquis liés à la protection sociale des travailleurs, généralement associés au modèle du salariat. Sans contrat de travail, les travailleurs sont privés de la protection légale associée au statut d'employé : salaire minimum, responsabilité juridique de l'employeur en cas d'accident du travail, protections contre le licenciement, protection sociale (Lambrecht, 2016). Ces travailleurs supportent les risques et les coûts de leur activité, vivent dans l'incertitude quant à leur propre rémunération et charge de travail et sont subordonnés, selon une nouvelle logique, à des entreprises disposant d'un pouvoir de monopolisation et de centralisation élevé (Abílio, 2020; Slee, 2017).

Les défis propres à la mobilisation et les amorces d'actions collectives

La mobilisation collective des chauffeurs Uber soulève un certain nombre de défis spécifiques à la réalité du travail de plateformes. Le principal défi découle du statut d'« indépendant » des travailleurs, qui les place *a priori* hors du périmètre du droit

du travail et des organisations syndicales. En effet, institutionnaliser les relations avec les plateformes impliquerait pour les syndicats de représenter des indépendants, ce que bien souvent leurs statuts ne permettent pas.

En lien avec la mobilisation collective, Prassl (2018), identifie trois types de défis auxquels les chauffeurs d'Uber sont confrontés. Le premier relève de la résistance de la plateforme face à l'action collective. Cette résistance peut être directe. Par exemple, au Québec, en août 2020, Uber a soumis à ses chauffeurs une clause d'arbitrage stipulant que ces derniers renonçaient à leur droit de participer à toute action ou instance collective, et acceptaient que la résolution des différends et litiges entre eux et Uber se déroule exclusivement sur une base individuelle. Les chauffeurs étaient dans l'obligation d'accepter cette clause pour pouvoir accéder à l'application, suite à quoi ceux qui souhaitaient s'y soustraire devaient envoyer un courriel à une adresse spécifique. Elle peut aussi passer par la mise en place de structures de représentation alternatives, comme c'est le cas à New York où, au début de l'été 2016, Uber a annoncé la création de l'« Independent Drivers Guild », organisation dédiée à la représentation collective des intérêts des chauffeurs vis-à-vis de la plateforme. Si ce type d'initiative a le potentiel d'ouvrir un canal de communication entre les représentants des chauffeurs et la direction locale, elle n'a explicitement aucun pouvoir de négociation collective visant les salaires ou d'autres conditions de travail, ni même la capacité de menacer ou d'organiser des actions syndicales pour étayer des revendications. Plusieurs voix ont critiqué cette initiative qui servirait surtout de façade et qui permettrait à Uber de se donner bonne conscience sans toutefois offrir de réelle voix aux chauffeurs.

Le deuxième défi découle de la dispersion des travailleurs. Sans lieu de travail défini ni rythme de travail régulier, les associations de chauffeurs se heurtent à une fragmentation du travail qui ne permet pas la communication centralisée. En outre, les chauffeurs ont des journées de travail qui ne leur laissent que peu de moments de pause ou d'occasions de se rassembler sur un lieu de travail commun pour construire des relations pouvant mener à un sentiment d'appartenance et à une motivation pour agir collectivement. Au contraire, le statut d'« indépendants » des chauffeurs a plutôt pour conséquence qu'ils se pensent davantage comme concurrents que comme solidaires.

Le troisième défi est lié à l'hétérogénéité des profils des travailleurs qui implique de facto une grande variété de revendications potentielles en matière d'organisation collective. En effet, de nombreuses études montrent que les chauffeurs ne sont pas tous investis, ou du moins pas tous également, face aux préoccupations entourant leurs conditions de travail (Prassl, 2018 ; Rosenblat et

Hwang, 2016). Pour les chauffeurs qui exercent cette activité à temps plein, les études mettent en lumière la difficulté d'en vivre et la précarité qu'elle génère (Ravenelle, 2017) tandis que la satisfaction est plus élevée pour les chauffeurs exerçant cette activité à temps partiel (Schor et Attwood-Charles, 2017). En effet, ceux pour qui l'activité de chauffeur constitue un revenu d'appoint ont souvent l'avantage de bénéficier d'une autre protection sociale à côté qu'il s'agisse de celle attachée à leur activité principale salariée, d'une protection sociale étudiante ou de celle d'un membre de leur famille. Pour les chauffeurs à temps partiel, les inconvénients du non-salariat sont relativement faibles tandis que pour ceux à temps plein, la demande d'une protection sociale identique à celle des salariés représente un sujet majeur de revendication. Abdelnour et Bernard (2019) en concluent que ce sont essentiellement les chauffeurs pour lesquels le travail pour Uber est leur activité principale, voire exclusive, qui peuvent trouver des motifs à s'engager dans une action collective.

Ajoutons que, parmi les chauffeurs d'Uber, un certain nombre adhèrent à la rhétorique de l'entrepreneuriat qui valorise l'autonomie et l'indépendance. Ceux-ci sont plus susceptibles de rejeter toute initiative provenant des syndicats qu'ils associent au modèle salarial dont ils souhaitent justement se détacher. C'est pourquoi nombreux sont les chauffeurs qui, même s'ils sont favorables à certaines formes de revendications visant à améliorer leurs conditions de travail, dont la rémunération, ne soutiennent pas la voie contentieuse utilisée en vue de requalifier leur relation de travail en relation salariée.

En dépit de ces défis et malgré les obstacles à la mobilisation, plusieurs initiatives d'actions collectives ont néanmoins vu le jour ces dernières années. Les revendications des chauffeurs Uber se rejoignent généralement sur la question des rémunérations. Les travailleurs demandent à être mieux payés. Ils revendiquent une hausse du tarif de la course ainsi qu'une baisse des commissions prélevées par Uber (Abdelnour et Bernard, 2019). Ces revendications sont adressées directement à Uber, mais également aux pouvoirs publics, à qui les travailleurs demandent un rôle de régulation des tarifs et parfois des statuts.

Dans les dernières années, de nombreuses associations de chauffeurs ont vu le jour un peu partout dans le monde. Au Québec, l'Association des Chauffeurs Professionnels du Québec (ACPD) vise à représenter les chauffeurs professionnels à temps plein et temps partiel, qu'ils soient chauffeurs de taxi ou Uber. En France, les associations Capa-VTC et Unsa-VTC sont particulièrement actives depuis octobre 2015, date de la première manifestation de chauffeurs à

Paris pour dénoncer la baisse des tarifs décidée unilatéralement par Uber. Ces organisations professionnelles partagent des revendications communes ; elles dénoncent la création par les applications d'une « zone grise » entre le statut d'indépendant et celui de salariat et s'opposent à la création d'un troisième statut de « travailleurs indépendants dépendants ». Elles revendiquent plutôt la possibilité de voir coexister, au sein des chauffeurs Uber, des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants. « Il y aurait d'un côté les entrepreneurs qui savent démarcher et développer leur clientèle et qui offrent un service haut de gamme et, d'un autre côté, ceux qui sont "sous perfusion", totalement dépendants des applications, qui devraient être reconnus comme salariés » (Abdelnour et Bernard, 2019).

Depuis 2015, une série d'actions en justice ont été menées contre Uber dans plusieurs pays. Aux États-Unis, de nombreux litiges ont été entamés par des chauffeurs Uber en vue d'obtenir la requalification de leur contrat de partenariat en contrat de travail. Dans un premier temps, plusieurs décisions à portée individuelle ont effectivement abouti à la reconnaissance d'un statut d'employé à des chauffeurs Uber. Dans un deuxième temps, des recours collectifs ont été intentés, notamment au Massachusetts et en Californie, lesquels ont abouti en avril 2016 à une transaction judiciaire ; les demandeurs ont renoncé à leur qualification d'employé en échange du paiement d'une indemnité ainsi que d'une plus grande transparence entourant les décisions de désactivation et une promesse d'aider à la création d'une association représentative des chauffeurs dans ces deux États américains (Lambrecht, 2016).

L'un des recours collectifs les plus médiatisés concerne l'arrêt du Tribunal du travail de Londres, rendu en 2016, qui a reconnu les chauffeurs d'Uber comme des travailleurs ayant droit entre autres à un salaire minimum. Ce recours collectif intenté par deux chauffeurs Uber, avec le soutien de GMB, un syndicat général des travailleurs du Royaume-Uni a abouti à un verdict sans précédent et a ouvert la voie à l'émergence d'une jurisprudence relative à cette zone grise du travail. De même, plus récemment, en mars 2020, la Cour de cassation, la plus haute juridiction française, a confirmé la requalification en contrat de travail du lien unissant Uber et un chauffeur qui avait saisi la justice en 2017 après que l'entreprise a désactivé son compte. Le tribunal a reconnu le caractère fictif du statut d'indépendant ainsi que le lien de subordination qui unit Uber et le chauffeur. L'arrêt souligne de nombreux éléments qui ne recouvrent pas les critères du travail indépendant, parmi lesquels un itinéraire imposé au chauffeur, une destination inconnue, « révélant qu'il ne peut choisir librement la course qui lui convient », de même que la possibilité pour Uber de déconnecter le chauffeur à partir de trois

refus de course. La Cour de cassation a ainsi jugé que le chauffeur « qui a recours à l'application Uber ne se constitue pas sa propre clientèle, ne fixe pas librement ses tarifs et ne détermine pas les conditions d'exécution de sa prestation de transport »³. Même si de nombreux chauffeurs sont attachés à leur statut d'indépendant, ceux qui le souhaitent pourront désormais s'appuyer sur cette décision pour demander une requalification de leur relation contractuelle avec Uber. Au Québec, plusieurs actions collectives ont été intentées contre Uber dans les dernières années. Ces actions n'ont pas été l'initiative de chauffeurs Uber, mais de l'industrie du taxi et d'un particulier (cas détaillés dans la section suivante). Le caractère illégal d'Uber à partir de son implantation en 2013 jusqu'à l'adoption d'un projet pilote en 2016 a plutôt participé à la création d'un sentiment de loyauté des chauffeurs envers l'entreprise, avec laquelle ils se sentaient solidaires.

La dérèglementation de l'industrie du taxi au Québec : effets et enjeux

C'est à l'automne 2013 que l'entreprise Uber fit ses premiers pas au Québec, à Montréal. Elle s'immisça d'abord timidement dans l'industrie de transport de personnes, mais la curiosité et l'enthousiasme des clients contribuèrent à faire grimper significativement le nombre de chauffeurs Uber, qui étaient initialement des chauffeurs de taxi, se connectant ponctuellement à l'application. Dès ses débuts sur le marché montréalais, certaines voix de l'industrie du taxi et du gouvernement s'inquiétèrent de la légitimité de ce nouveau venu dans l'industrie, lui reprochant son *modus operandi* qui ne répondait pas aux règles en vigueur. À ces voix discordantes, Uber rétorqua ne pas avoir besoin de licence spécifique pour opérer, revendiquant un statut de compagnie technologique et non de compagnie de taxi. Néanmoins, sans autorisation d'opérer, l'activité de la compagnie demeurait illégale et les chauffeurs Uber risquaient une contravention qui a oscillé, selon les périodes, entre quelques centaines et plusieurs milliers de dollars, en plus de la saisie du véhicule et suspension de leur permis de conduire.

Dès 2015, les pressions de l'industrie du taxi se firent plus vives. De nombreuses manifestations furent organisées par les chauffeurs de taxi dans les rues du centre-ville de Montréal, devant le bureau du ministre des Transports de l'époque Robert Poëti et devant l'Assemblée Nationale. L'industrie du taxi somma le gouvernement de légiférer pour encadrer les activités d'Uber afin de mettre fin à l'iniquité entre les statuts de chauffeur de taxi et de chauffeur Uber. Parallèlement,

³ Cour de cassation – Chambre sociale France, Arrêt num. 374 du 4 mars 2020 (19-13.316).

les actions individuelles d'intimidation envers les chauffeurs Uber se multiplient. Face à ces attaques, la compagnie lança plusieurs campagnes publicitaires et pétitions appelant les utilisateurs à manifester leur soutien. La rhétorique derrière les discours de l'entreprise utilisait l'argument de l'innovation et de l'économie du partage. Les Montréalais furent alors nombreux à soutenir la start-up. De son côté, le maire de Montréal de l'époque, Denis Coderre afficha ouvertement son opposition à la légalisation des activités d'Uber.

Au début de 2016, le climat devint de plus en plus houleux. Les chauffeurs de taxi entamèrent un recours collectif par le biais du Regroupement des travailleurs autonomes (RTAM-Métallos) contre Uber et le gouvernement du Québec pour la perte de revenus encourue depuis 2013. De son côté, Uber répondit que son service devrait être règlementé plutôt que supprimé. Devant l'absence de réponse du gouvernement, la pression de l'industrie s'intensifia et une grève générale des taxis fut annoncée en février 2016. De son côté, le gouvernement annonça la nomination d'un nouveau ministre des transports et Jacques Daoust prit dès lors les rênes de l'épineux dossier. Contrairement à son prédécesseur qui enjoignait les citoyens à refuser de prendre « des taxis illégaux » et qui avait toujours associé Uber à l'illégalité, le ministre Daoust se montra ouvert à une légalisation du service. Reconnaissant que le *statu quo* n'était plus envisageable et que le système de gestion de l'offre qui prévalait jusque-là n'était plus tenable, il annonça une commission parlementaire sur le sujet, rapidement mise sur pieds.

L'année 2016 fut le théâtre de plusieurs affrontements mettant en scène à la fois l'entreprise Uber, l'industrie du taxi, le gouvernement libéral, les partis d'opposition et la mairie de Montréal. Ces tensions augmentèrent la pression sur les chauffeurs Uber qui, se sentant souvent traqués, devaient opérer furtivement, par crainte des inspecteurs du Bureau de taxi de Montréal qui pouvaient leur infliger des contraventions et mettre leur véhicule en fourrière d'une part, et des chauffeurs de taxi d'autre part, qui furent à l'origine de plusieurs manœuvres d'intimidation.

Dans ce contexte particulier, les batailles des chauffeurs Uber se construisirent contre les chauffeurs de taxi dans un premier temps, puis contre la Ville et sa législation dans un deuxième temps. Cet état de fait pourrait expliquer, en partie, pourquoi, contrairement à d'autres endroits dans le monde, les batailles des chauffeurs Uber de Montréal ne se sont pas cristallisées autour des droits du travail, mais davantage autour de la gouvernance municipale et provinciale, en réclamant la création de règles du jeu équitables entre Uber et l'industrie du taxi en place. Chez les chauffeurs Uber montréalais, cette situation a participé à créer un sentiment d'appartenance et de loyauté envers la compagnie qui, pour

repousser la résistance des autorités, avait pour habitude de payer les contraventions et les couts de mise en fourrière que recevaient ponctuellement ses chauffeurs. Ces résultats, mis en lumière par l'étude de Rosenblat et Hwang (2016),⁴ montrent que les chauffeurs, ayant saisi d'emblée la précarité inhérente à leur activité, se sont d'abord concentrés sur l'espoir que celle-ci devienne légale plutôt que sur le taux de la commission prélevée par Uber. À la différence d'autres villes comme New York ou Londres où des batailles juridiques contre la compagnie ont rapidement émergé alors même que les activités d'Uber étaient légales et populaires, les chauffeurs Uber de Montréal ont plutôt cherché à soutenir la compagnie dans son bras de fer avec le gouvernement.

Les négociations entre Uber et le gouvernement se poursuivirent ainsi jusqu'en septembre 2016, date à laquelle un projet pilote d'un an fut adopté, dans le but de tester les nouvelles technologies émergentes reliées à ce secteur. Plusieurs conditions spécifiques furent désormais prévues pour pouvoir opérer en tant que chauffeur Uber, notamment l'obtention d'un permis classe 4C ainsi que le suivi d'une formation de 20 heures. Ce projet-pilote fut renouvelé pour une année en octobre 2017 avec de nouvelles conditions : la nécessité pour les chauffeurs de suivre une formation de 35 heures ainsi que l'attestation policière des antécédents judiciaires.

À l'approche de la fin de cette seconde année de projet-pilote, les tensions entre l'industrie du taxi et l'entreprise Uber se réveillèrent et d'importantes négociations furent orchestrées cette fois par le gouvernement de la Coalition Avenir Québec et son ministre des transports François Bonnardel. Ces négociations ont mené, en octobre 2019, à l'adoption du projet de loi 17. Bousculés par l'adoption de ce projet de loi, les propriétaires de taxi décidèrent de relancer leurs poursuites collectives contre Québec et Uber ; la première poursuite a été initiée par le RTAM-Métallos pour la perte de revenus encourue par les chauffeurs de taxi depuis 2013 et la seconde par Damas Metellus contre le gouvernement du Québec pour tenter d'obtenir la pleine compensation de la valeur des permis de taxis, abolis par la réforme du gouvernement. À noter qu'une autre action collective a été intentée en 2018 par Pierre-Olivier Fortier à la suite de la médiatisation entourant le piratage informatique dont Uber a fait l'objet en 2016 et qui a mené à la communication de renseignements personnels de ses usagers et chauffeurs à des tiers non autorisés. En effet, les bases de données de la multinationale ont été piratées par deux individus qui ont eu accès aux noms des utilisateurs ainsi qu'à leurs numéros de téléphone, courriels et numéros de carte de crédit, sans toutefois qu'Uber

⁴ Les auteurs ont mené une étude, entre autres auprès de chauffeurs Uber de Montréal au début de l'implantation de l'entreprise dans la province.

n'avise les utilisateurs, jusqu'à ce que l'affaire éclate au grand jour plus d'un an après, en novembre 2017. Pierre-Olivier Fortier, usager d'Uber depuis 2013, réclame 10 millions de dollars en dommages punitifs au nom des membres usagers et des chauffeurs Uber.

Le projet de loi 17

Adopté au Québec en octobre 2019, le projet de loi 17 vise l'établissement d'un nouveau régime d'encadrement unique qui s'applique à l'ensemble des services rémunérés de transport de personnes par automobile. Ce nouveau régime abolit la gestion de l'offre qui prévalait jusqu'alors au Québec ; autrement dit, il ne reconduit pas les agglomérations de taxi au sein desquelles des quotas de permis de propriétaires de taxi étaient fixés. Par conséquent, un chauffeur de taxi pourra désormais desservir l'ensemble du territoire québécois, sans égard au port d'attache ou à la destination finale.

Un des aspects les plus controversés de cette loi concerne l'abolition des permis de taxi – dont les prix fluctuaient entre 50 000 et 220 000 dollars – désormais remplacés par des attestations de chauffeur qualifié. En guise de compensation, le gouvernement du Québec a proposé de verser 813 millions de dollars aux détenteurs de permis sur une période d'environ cinq ans pour compenser cette perte de valeur. À cet égard, la loi prévoit, pour une durée de trois ans, la mise en place d'une redevance de 0,20 \$ prélevée sur le prix de chacune des courses rémunérées pour assurer le financement de cette mesure.

D'autres changements introduits par la loi concernent les autorisations nécessaires pour les chauffeurs. Globalement, les barrières à l'embauche ont été abaissées puisque le permis classe 4C qui était requis jusqu'à maintenant sera remplacé par un permis classe 5 (dont les chauffeurs devront être titulaire depuis un an). Ils devront également avoir réussi l'examen de formation initiale et fournir une vérification de leurs antécédents judiciaires. La loi instaure également un nouveau statut d'entreprise pour tous les fournisseurs de services de répartition des demandes ; Uber bénéficiera ainsi du même statut qu'une coopérative de taxi et ils seront tous deux considérés comme des « répondants de service de transport autorisé ».

Sur le plan des régimes de tarification, la loi prévoit que tout chauffeur qualifié pourra choisir entre deux modalités de tarification des services pour une course. La première reconduit le régime de tarification des courses fixée par la CTQ (via le taximètre) pour les courses hélées, demandées par téléphone ou à un poste

d'attente. La deuxième option consiste dans une tarification dynamique qui accorde à tout chauffeur le droit d'offrir une tarification ajustée à l'achalandage du moment si la course est sollicitée au moyen d'une application mobile et qui permet à l'utilisateur de connaître à l'avance le prix de la course.

Compte tenu des tensions importantes générées par ce projet de loi chez les chauffeurs de taxi, certaines mesures ont été mises en place par le gouvernement pour leur permettre de conserver certains avantages. Ainsi, il a été prévu que les taxis traditionnels seraient les seuls à pouvoir continuer de prendre des courses au téléphone, à un poste d'attente ou directement hélés dans la rue. De leur côté, les chauffeurs Uber ne pourront prendre à leur bord que les clients ayant commandé un transport à l'aide d'une application. Dans la même optique, il est prévu que les taxis traditionnels conserveront l'exclusivité des contrats pour le transport adapté et seront les seuls à pouvoir s'afficher avec un lanternon et un taximètre.

L'adoption du projet de loi 17 prévoyait l'entrée en vigueur de la loi le 10 octobre 2020. Par conséquent, en raison du court laps de temps écoulé, ses effets ne sont pas encore réellement mesurables sur le terrain. Néanmoins, plusieurs réactions d'anticipation sont déjà perceptibles tant du côté des chauffeurs de taxi que des chauffeurs Uber. Dans la suite du rapport, nous examinons les préoccupations des acteurs de l'industrie du transport relatives à l'entrée en vigueur de cette loi, en accordant une attention particulière aux enjeux soulevés dans les régions non métropolitaines.

Enjeux régionaux soulevés par la déréglementation de l'industrie du taxi

Dans le contexte de l'adoption du projet de loi 17, nous avons mené une recherche exploratoire portant sur les effets anticipés de ce projet, notamment au niveau régional. Notre démarche méthodologique a reposé sur l'analyse des données secondaires et des entretiens. Les données secondaires ont été constituées d'outils de communication des travailleurs Uber (web et réseaux sociaux) ou de communiqués du gouvernement du Québec. Les entretiens, de type semi-directif, ont été effectués avec une dizaine d'acteurs de l'industrie du transport : des chauffeurs Uber et des propriétaires de permis de taxis de Montréal et des régions de Québec et Saguenay. Nous avons également collecté des informations auprès de spécialistes universitaires de la question de l'« ubérisation ». Parallèlement à ces entretiens, nous avons procédé à une observation des échanges ayant lieu

sur un groupe Facebook rassemblant des chauffeurs Uber du Québec, qui compte environ 5 000 membres.

L'abolition des agglomérations et des quotas de taxis

L'un des changements majeurs introduits par la loi 17 consiste en l'abolition des agglomérations et avec elles, des quotas de permis de taxi avec pour conséquence directe qu'un chauffeur de taxi peut dès octobre 2020 opérer sur l'ensemble du territoire québécois. Pour les chauffeurs de taxi interrogés, ce changement est susceptible de générer plusieurs problèmes. Ainsi l'un d'eux dénonce le fait que cette mesure risque d'accroître la concurrence entre chauffeurs de taxi, particulièrement pour l'accès aux contrats de transport adapté. Auparavant, ces contrats se partageaient uniquement entre les chauffeurs de taxi d'une même agglomération, dont le nombre était limité par les quotas. En abolissant les frontières des agglomérations et en ouvrant le territoire du Québec au grand complet, n'importe quel chauffeur de taxi de la province pourra désormais appliquer sur les contrats de transport adapté. Pour un propriétaire de permis de taxi du Saguenay, interrogé dans le cadre de la recherche, la valeur des mesures de protection mises en place par le gouvernement visant à réserver ces contrats aux taxis est fortement amoindrie par l'ouverture du territoire. Cette situation serait susceptible d'affecter la sécurité d'emploi liée au volume de travail minimum sur lequel pouvaient compter jusque-là les chauffeurs de taxi d'une même région.

Selon d'autres chauffeurs, l'ouverture du territoire aura également des conséquences directes sur la qualité du service. « Un chauffeur de Montréal, en visite chez sa belle-sœur au Saguenay, pourra décider de faire du taxi sur la rue principale sans connaître la ville », souligne l'un d'eux. Certains chauffeurs considèrent que cette décision d'abolir les agglomérations et les quotas aurait été motivée entre autres par les intérêts d'un nouvel acteur influent dans l'industrie, à savoir Taxelco. Pour l'un des propriétaires de taxi interrogé, des pressions politiques exercées par Taxelco auraient contribué à la décision du gouvernement d'abolir agglomérations et quotas, leur maintien représentant un obstacle majeur à l'implantation prochaine de la flotte de taxis Taxelco à Montréal. La couverture médiatique de cette déréglementation qui a mis en scène un bras de fer entre Uber et l'industrie du taxi aurait ainsi masqué la présence de ce troisième joueur important.

Du côté des chauffeurs Uber, l'enjeu de l'abolition des agglomérations se révèle à double tranchant. Son avantage réside dans le potentiel de rentabiliser davantage les activités, notamment en réduisant le nombre de courses « à vide ». En effet, les chauffeurs Uber de la ville de Québec pouvaient aller conduire des clients à

Lévis, mais n'étaient pas autorisés à prendre des courses à partir de cet endroit. Les retours vers Québec se faisaient donc « à vide », ce qui représente un manque à gagner. L'un des chauffeurs Uber interrogés prévoit que l'abolition des agglomérations sera particulièrement avantageuse l'été, en pleine saison touristique, alors que beaucoup de touristes profitent des prix plus abordables de l'hébergement à Lévis. L'autorisation de transporter des usagers de Lévis vers Québec représente ainsi pour les chauffeurs Uber une potentielle hausse de revenus. Cependant, tout comme les chauffeurs de taxi, ceux d'Uber craignent un renforcement de la compétition entre eux, phénomène qui s'est d'ailleurs déjà fait sentir depuis la fusion de certaines agglomérations de taxi de la région de Québec en août 2019.

« Dès le jour où ils ont mis ce système en place, on a vu une différence. Avant, quand j'étais au centre-ville de Québec, proche des bars et restaurants, en fin de soirée, on était plusieurs véhicules Uber à attendre l'un en arrière de l'autre et on voyait un taxi juste une fois de temps en temps. Maintenant, on voit cinq, six taxis en ligne avec un lumignon Taxi-Coop, Taxi Sainte-Foy, Taxi Charlesbourg, Taxi Beauport. Depuis qu'ils peuvent faire des allers-retours avec des clients dans les deux sens, ça a augmenté l'offre d'un coup et évidemment, y'a beaucoup de monde qui préfèrent héler un taxi que prendre Uber à tarif double en fin de soirée. Donc nous, on a vraiment vu une baisse dans les tarifs et dans le nombre de clients. »

L'élargissement de la dérèglementation à l'échelle de tout le Québec va intensifier cet entrelacement des deux communautés de chauffeurs (taxis et Uber) qui travailleront désormais avec le même bassin de clientèle et les mêmes applications. En effet, comme le souligne un chauffeur Uber interrogé, tous les chauffeurs de taxi pourront opérer à partir d'une application quand ils le souhaitent, dès lors qu'ils enlèvent leur lumignon et qu'ils se connectent à l'application. Et vice versa, l'abaissement des barrières à l'entrée pour l'industrie du taxi fera en sorte qu'à peu près n'importe qui pourra devenir chauffeur de taxi en étant membre d'une Coop de taxi. D'après ce même répondant, la plupart des chauffeurs du Québec verront des avantages à opérer à la fois comme taxi et à partir de l'application Uber.

« Presque tous les chauffeurs de taxi vont s'activer sur la plateforme Uber et lorsqu'ils vont voir les prix monter sur l'application, ils vont se connecter pour venir travailler à tarif double ou triple. »

Les conséquences sur les tarifs proposés aux clients sont difficiles à évaluer pour l'instant, car on ne peut pas anticiper de quelles façons les chauffeurs chercheront à tirer profit de cette nouvelle réalité. Un nombre important de chauffeurs de taxi pourraient par exemple voir un avantage à se connecter ponctuellement à l'application, ne serait-ce que pour empêcher qu'un système de prix augmente et crée de la concurrence déloyale. Pour les chauffeurs Uber interrogés, si la dérèglementation avait possiblement un effet bénéfique pour les clients au niveau de la tarification, il pourrait potentiellement nuire aux revenus des chauffeurs. À ce titre – et à la lumière des premiers effets de la fusion des agglomérations dans la région de Québec – plusieurs d'entre eux se questionnent sur les possibilités futures de continuer à exercer leur activité à temps plein de même que sur les conditions de leur travail.

Les conséquences dans les régions non métropolitaines

Parmi les propriétaires de taxi interrogés, tous sont d'avis que l'arrivée d'Uber dans les régions non métropolitaines risque de fragiliser l'industrie du taxi qui peinait déjà à être rentable. Selon eux, les conséquences pourraient se traduire par des coupures dans les services de mobilité lors des périodes habituellement moins rentables, comme les soirées et nuits de semaine. Les acteurs de l'industrie du taxi en région partagent le constat que l'équilibre budgétaire est difficile à atteindre. Un participant interrogé explique cette situation par le fait que l'activité des taxis, opérant 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, se partage généralement en trois périodes : un tiers de leur activité est rentable, essentiellement concentrée les jeudis, vendredis et samedis soir, de même que les jours de semaine grâce aux contrats gouvernementaux de transport adapté ; pour un deuxième tiers de leur activité, l'achalandage est moins élevé et la rentabilité tout juste atteinte ; un dernier tiers est non rentable, particulièrement les soirs de semaine durant lesquels la demande est très faible. Si le service Uber s'implante en région, un des propriétaires interrogés anticipe que les chauffeurs Uber opéreront essentiellement durant les périodes habituellement achalandées, qui sont aussi celles qui permettaient jusque-là à l'industrie du taxi d'atteindre l'équilibre budgétaire en compensant les périodes plus creuses. Cette augmentation de l'offre n'allant pas de pair avec une augmentation de la demande, la situation entraînerait donc une perte de revenus pour les propriétaires de permis de taxi, qui seraient alors contraints de procéder à des coupures de services durant les périodes non rentables que sont les soirs et nuits de semaine. « En faisant ça, le ministre vient de briser cet équilibre qui était là depuis 50 ans », souligne ce propriétaire saguenéen.

Dans les régions non métropolitaines, la redistribution des parts du gâteau découlant de la dérèglementation de l'industrie pourrait donc avoir des conséquences importantes, à la fois financières pour les propriétaires de permis de taxi, mais également pour les clients, susceptibles de perdre des services de transport. Cette conséquence potentielle révèle des dynamiques très différentes pour les marchés du transport de personnes à Montréal et en région. En effet, si la concurrence accrue au sein de l'industrie du transport semble bénéficier aux clients à Montréal – en termes d'accessibilité facile et rapide à un service de mobilité – paradoxalement, son implantation en région pourrait laisser les clients sans aucune option de services de transport durant certaines périodes. Cette situation renforce le sentiment d'injustice vécu par un propriétaire de permis de taxi du Saguenay ; s'il reconnaît que cette dérèglementation peut paraître légitime à Montréal où perdurent certains préjugés défavorables envers les taxis, on ne retrouve pas, selon lui, ces problématiques en région, où le système fonctionnait de manière satisfaisante.

Les difficultés appréhendées à l'implantation d'Uber en région

Bien que les propriétaires de permis de taxis interrogés nourrissent certaines inquiétudes quant aux conséquences de l'arrivée d'Uber sur leur territoire, ils ont néanmoins de sérieux doutes quant au succès de son implantation dans les régions non métropolitaines. Selon eux, le fonctionnement d'Uber serait peu adapté à la réalité du transport de personnes en région, et cela pour deux raisons.

La première tient au fait que le modèle Uber est conçu pour des métropoles et non pour des petites villes où la proximité clients/chauffeurs est plus forte. Si à Montréal, il est rare de se faire conduire deux fois de suite par le même chauffeur de taxi, la plus petite échelle des villes de régions et la stabilité des clients réguliers amènent clients et chauffeurs à se côtoyer régulièrement et à développer des liens. « Quand je prends un client, je continue la discussion que j'ai eue avec lui trois jours plus tôt », souligne un chauffeur de taxi de Saguenay. Selon un propriétaire de taxi de la même région, cet effet de proximité serait la raison pour laquelle se développe un marché noir dans l'industrie de transport de personnes. Selon lui, plusieurs chauffeurs réalisent une part importante de leurs courses de manière illégale en court-circuitant le tiers qu'est la compagnie de taxi. Ils profitent de cette proximité pour se construire une clientèle personnelle en invitant directement leurs clients réguliers à faire appel à leurs services sans passer par la compagnie de taxi. Tout porte à croire que l'arrivée d'Uber en région n'enrayera pas ce phénomène, au contraire. « Le modèle Uber, basé sur une approche par la foule qui anonymise les individus, est pensé davantage pour des grandes métropoles. En région, le lien social de proximité a tendance à court-circuiter la

transaction en rendant superflue la tierce partie normalement responsable de l'articulation de l'offre et de la demande »⁵. Les propriétaires de taxi interrogés croient qu'à l'exception des étudiants qui souhaiteraient avoir un revenu d'appoint en opérant pour Uber les fins de semaine, les chauffeurs professionnels verront peu d'intérêt à travailler via l'application. De même, pour les clients réguliers, qui sont en grand nombre des personnes âgées, l'aspect technologique de l'application constituera certainement un obstacle à son utilisation, sans compter que ces clients apprécient généralement le fait de connaître le chauffeur qui les transporte.

La deuxième raison consiste dans le fait qu'il y a des différences importantes entre le contexte socio-économique de Montréal et celui des régions qui se répercute dans des différences dans le profil des chauffeurs d'Uber. Ainsi, la métropole compterait beaucoup plus de chauffeurs à temps plein, pour la plupart des immigrants récents qui se sont tournés vers cette activité en raison des faibles barrières à l'emploi et de l'accès facile à un revenu. De leur côté, les natifs opèrent davantage à temps partiel, avec un profil de « chauffeur à loisir », comme les qualifie l'un des chauffeurs Uber interrogés. Cette situation s'explique en bonne partie par une dynamique d'emploi très positive qui caractérise les régions, conjuguée au fait que la proportion d'immigrants est beaucoup plus faible en dehors de Montréal. « Le terreau du fonctionnement d'Uber repose en partie sur la misère sociale de bon nombre de ses chauffeurs, pour lesquels cette activité représente la possibilité de s'extraire d'une situation de chômage ou encore de bonifier les faibles revenus d'un autre emploi »⁶. Or, dans un contexte de plein emploi, Uber aurait moins de chances de réussir à s'implanter durablement.

Les stratégies d'adaptation au management algorithmique

Nos observations sur les forums de discussion de chauffeurs Uber du Québec vont dans le même sens que les résultats de Rosenblat et Stark (2016) qui mettent en lumière le flou qui caractérise les règles de fonctionnement d'Uber, comme en témoignent ces publications de chauffeurs :

« Les algorithmes Uber sur l'application font ce qu'ils veulent avec nous. L'application dit que toute la ville est en rouge, mais quand tu es à l'endroit, rien ne se passe. Si tu as fait moins de 20 \$ à l'heure, l'algorithme va t'envoyer une course ; sinon ils vont te laisser attendre

⁵ Olivier Germain, professeur en entrepreneuriat à l'École de gestion de l'UQAM, interrogé dans le cadre des entrevues avec des spécialistes de la question.

⁶ Olivier Germain, professeur en entrepreneuriat à l'école de gestion de l'UQAM, interrogé dans le cadre des entrevues avec des experts de la question.

et il va donner la course à un autre. Uber ne permet pas de faire plus de 22 \$ à l'heure. »

« En principe, c'est toujours [le chauffeur] le plus proche qui reçoit l'appel, sauf que ce chauffeur-là a le droit de refuser la course, alors ça tombe au prochain. Mais Uber a peut-être des petites recettes secrètes dans son logiciel pour arriver à des fins qui sont importantes pour eux... on ne peut que supposer là-dessus. »

Le travail des chauffeurs consiste en bonne partie à apprivoiser cette incertitude et ce flou. Ceux que nous avons interrogés sont tous d'avis que ce qui différencie un chauffeur d'expérience d'un chauffeur débutant passe par l'élaboration de stratégies visant à faire des choix plus éclairés face aux propositions de courses de l'algorithme, notamment par rapport aux courses qu'ils choisissent d'accepter ou non.

« On sait comment accepter nos appels, où aller quand on a terminé. C'est un peu intangible, mais à force d'en faire, on finit par comprendre l'espèce de rythme qu'il faut utiliser. Il y a des façons de travailler avec les majorations et toutes sortes de petites astuces que les chauffeurs utilisent. »

La forte compétitivité qui caractérise les relations entre chauffeurs fait en sorte que ces derniers ont généralement tendance à garder pour eux ces trucs et astuces visant à optimiser leurs revenus. Il s'agit surtout de connaissances liées au rythme de la ville dans laquelle les chauffeurs opèrent et savoir être au bon endroit au bon moment. Il peut s'agir également d'utiliser une application tierce (non gérée par Uber) permettant de connaître en temps réel les zones géographiques couvertes par des majorations : à partir de l'information fournie par cette application, les chauffeurs peuvent savoir à l'avance si la prochaine course qui leur est attribuée par l'application Uber sera à un tarif majoré ou non. Si la course en question n'est pas majorée, le chauffeur peut décider de ne pas l'accepter au profit d'une autre qui le sera. D'autres chauffeurs appliquent la même stratégie sans nécessairement utiliser d'application tierce :

« Moi quand je fais de la route, j'ai des périodes de rush en général. Si je sais qu'il y a beaucoup de majorations, j'aime mieux attendre sur un coin de rue et je ne prends rien mettons en bas de 1,5. Je laisse passer les appels à ce moment-là s'ils ne sont pas majorés. »

Un autre chauffeur interrogé explique qu'il n'accepte que les courses qui se situent dans un périmètre de cinq kilomètres ou à maximum 10 minutes de route de sa

localisation, sans quoi sa course lui coûte plus qu'elle ne lui rapporte. Les chauffeurs mettent en place ces stratégies pour contrer la tendance de l'algorithme d'Uber qui consiste à leur envoyer des courses éloignées de leur localisation lorsqu'ils se trouvent dans une zone où il y a beaucoup de majorations. En février 2020, Uber a d'ailleurs introduit au Québec l'option Uber pro, dont le but semble être de déjouer ces stratégies personnelles déployées par les chauffeurs. À travers l'acquisition de plusieurs niveaux (bleu, or, diamant, platine), l'option Uber pro permet aux chauffeurs ayant un taux d'acceptation de plus de 85 % de connaître à l'avance l'itinéraire et la durée de la course proposée. Comme l'ont documenté Abílio (2020), Flichy (2019) ou encore Rosenblat et Stark (2016), ces pratiques traduisent une nouvelle façon de contrôler les chauffeurs par le biais de tactiques de « gamification ». Ces pratiques, qui visent à augmenter le taux d'acceptation des chauffeurs et plus généralement leur productivité, ne sont pas pour autant synonymes d'une croissance de revenus puisque les bonus à la clé sont seulement caractérisés par de l'information additionnelle sur les courses. Pour l'un des chauffeurs Uber interrogés, qui a pour habitude de n'accepter que les courses localisées dans un périmètre restreint, l'existence de cette nouvelle option ne l'a pas poussé à changer ses habitudes.

Les enjeux relationnels au sein du groupe des chauffeurs Uber

Plusieurs participants à notre recherche ont confirmé l'existence d'importantes différences dans les cultures de travail reliées aux domaines distincts du taxi et d'Uber, mais également de différences de position entre les chauffeurs Uber de Québec et ceux de Montréal. Ainsi, la dynamique relationnelle qui caractérise le groupe Facebook rassemblant les chauffeurs Uber de Québec et ceux de Montréal n'est pas identique. L'un des chauffeurs interrogés évoque les enjeux qui divisent ces deux groupes, particulièrement la volonté de s'organiser pour revendiquer de meilleures conditions de travail :

« Par le passé, il y a eu de grands conflits dans notre groupe entre les chauffeurs de Québec et ceux de Montréal. On ne s'aime pas beaucoup parce que nous, [les chauffeurs de Québec] on 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, personne ne le fait. On n'est pas du tout dans cette mentalité. »

Nos observations sur le groupe Facebook rassemblant les chauffeurs Uber de Québec et Montréal corroborent ce constat d'une fracture importante entre ces deux communautés. À titre d'exemple, les initiatives de mobilisation et de résistance, comme celle décrite ci-dessous, semblent davantage provenir de chauffeurs de Montréal :

« Pourquoi attendre un mauvais climat quand on peut simplement se mobiliser et fermer nos applications pendant 30 minutes voire une heure à une certaine période de la journée. Uber est un algorithme. Uber dépend de nous et non le contraire. Donc, nous avons le pouvoir de changer les choses en notre faveur. Pour ce faire, on doit s'organiser. [...] Si on n'envoie pas un message fort à Uber en fermant nos applications pendant une journée, ils ne vont jamais nous prendre au sérieux. »

Pour l'un des chauffeurs Uber de Québec, ces positions divergentes sont associées à deux cultures différentes qui n'appréhendent pas le service à la clientèle de la même façon : le groupe des « revendicateurs » serait composé essentiellement de chauffeurs de Montréal, majoritairement immigrés, parfois qualifiés de « syndicaux ». L'autre groupe dans lequel ce chauffeur se reconnaît serait composé majoritairement de natifs qui se considèrent davantage comme des travailleurs autonomes et qui jugent absurdes les tentatives à devenir des salariés d'Uber.

Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que les motivations des chauffeurs québécois non immigrants, exerçant majoritairement à temps partiel, résident principalement dans le fait de bénéficier d'une autonomie dans le travail. Selon la typologie des motivations de Rosenblat et Hwang (2016) présentée précédemment, ces chauffeurs seraient de ceux qui sont davantage séduits par la flexibilité des horaires et par le fait d'être son propre patron – soit parce qu'ils ont connu des environnements de travail caractérisés par un contrôle important et peu de marge de manœuvre, soit pour favoriser une meilleure conciliation vie privée-vie professionnelle. D'un autre côté, les travailleurs immigrants, notamment ceux fraîchement arrivés au Québec, qui représentent une part significative des chauffeurs Uber à temps plein, sont davantage à la recherche d'un emploi stable, d'une sécurité et d'une assurance de pérennité dans leur travail. Pour un chauffeur Uber interrogé, ces deux cultures sont peu réconciliables dans une optique de mobilisation des chauffeurs en vue des actions collectives visant Uber : « À moins qu'un groupe se mette à dominer l'autre, je ne vois pas comment on va arriver à se structurer. » Si ce même chauffeur se définit lui-même comme un travailleur autonome qui aspire à le rester et qui ne cherche pas à se syndiquer, il perçoit quand même des avantages à une forme d'organisation collective des chauffeurs, notamment pour contrer l'opacité de la gestion algorithmique d'Uber en lien avec les déconnexions ou la limitation des majorations de prix du jour au lendemain, sans préavis.

« La décision d'Uber [de limiter les majorations à 2,5], peu importe de quel côté on est, on n'est pas d'accord ; on l'a jamais comprise et on est surtout pas d'accord avec l'absence de communication autour de cette décision. On ne sait pas qui l'a prise, on ne sait pas pourquoi elle a été prise, on ne savait pas quand ça finirait, puis ça a jamais fini ».

Même pour ce chauffeur qui se définit lui-même comme antisindicaliste, certains aspects de son activité liés à l'opacité du management algorithmique d'Uber sont inadmissibles et devraient provoquer la mobilisation collective de chauffeurs non pas pour réclamer des avantages sociaux, mais pour ouvrir un canal de communication avec Uber en vue de se faire expliquer les décisions prises par la compagnie. Il croit que cet enjeu aurait pu rallier beaucoup de chauffeurs. Mais selon lui, les obstacles à l'émergence d'un tel groupe tiennent à la fois au nombre élevé de chauffeurs et à leur renouvellement continu ainsi qu'à la nature très hétéroclite de la communauté. De fait, la situation actuelle profite surtout à Uber puisque c'est la dynamique du chacun pour soi qui prévaut : difficile de faire grève puisque ceux qui choisissent de ne pas travailler se font automatiquement remplacer par d'autres qui cherchent à profiter de la situation pour accumuler plus de revenus. De plus, la culture très polarisée au sein des chauffeurs semble faire en sorte qu'il faut « choisir son camp » parmi ceux qui réclament des avantages sociaux d'un côté, et ceux qui valorisent la gestion de sa propre « business » de l'autre. Cette dynamique, qui crée une tendance à devoir se placer dans un camp ou dans l'autre, ne favorise pas les discussions constructives et devient plutôt la source d'affrontements sur les groupes de discussion.

Conclusion

Les résultats de recherche présentés dans ce rapport nous permettent de dégager quelques constats significatifs. En premier lieu, il ressort des analyses que l'univers des plateformes numériques est divers et très hétérogène et que les tentatives de le structurer et de catégoriser ses composantes restent imparfaites. Les « plateformes de travail », caractérisées par le fait que le travail est commandé en ligne, mais exécuté hors ligne, localement, sont un baromètre qui nous donne le pouls des transformations contemporaines du monde du travail. L'émergence de ces plateformes soulève de manière plus prégnante des enjeux sociaux importants qui se posent différemment d'un pays à l'autre en fonction de la législation et de l'état du marché du travail local. Uber apparaît comme une plateforme de travail « idéal typique » de ce modèle spécifique. Ayant pris place comme une « structure de marché » dans le secteur du transport de personnes, Uber s'apparente à la « main invisible » d'Adam Smith, susceptible d'optimiser l'appariement de l'offre et de la demande dans ce secteur. Faisant la promotion de la primauté des relations de réciprocité sur l'échange marchand et en prétendant être une entreprise technologique et non pas un opérateur de transport, cette plateforme a réussi jusqu'à date à contourner une multitude d'institutions sociales (droit du travail, protection sociale, régulation étatique) faisant du travail une « marchandise fictive », et des algorithmes des outils de régulation des tâches et de contrôle de l'activité des chauffeurs.

En deuxième lieu, les personnes qui travaillent pour Uber constituent une catégorie emblématique du développement des nouvelles formes d'emploi et de nouveaux rapports au travail dans l'économie postfordiste. Ces personnes ont des motivations diverses pour travailler sur la plateforme Uber, allant du simple loisir à la nécessité économique, en passant par la recherche d'une plus grande qualité de travail en termes d'autonomie. La sécurité financière des chauffeurs d'Uber et la perspective d'une offre d'emploi stable restent des horizons à atteindre. Les relations entre la plateforme et ses travailleurs sont régies par des contrats commerciaux, ce qui exclut ces derniers de la législation du travail. Les défis de la mobilisation collective sont difficiles à relever dans un secteur où le dialogue social est complexe et marqué par un profil très hétérogène des travailleurs, par des motivations hétéroclites de leur engagement dans l'emploi et par le positionnement stratégique comme « tiers de confiance » d'Uber qui lui donne le pouvoir de « fédérer » les utilisateurs.

En troisième lieu, la recherche exploratoire portant sur l'implantation d'Uber au Québec montre que la diffusion des innovations porteuses de nouveaux modèles d'affaires dans l'économie et dans la société est complexe. L'adoption de ces innovations est un processus inégalitaire (Vendramin, 2020) menant à des disparités entre individus, secteurs d'activité et zones géographiques. La régulation des plateformes représente un défi pour les gouvernements et met à l'épreuve les juridictions nationales. Cette régulation doit tenir compte d'une réalité marquée, d'une part, par une concurrence déloyale entre les activités des plateformes comme Uber et les organisations établies et règlementées et, d'autre part, par des travailleurs à profil hétérogène et dépourvu des logiques de mobilisation collective qui fonctionnaient dans la période fordiste. Sur ce plan, l'insertion d'une plateforme dans les pratiques sociétales courantes et dans la vie quotidienne qui structurent une société donnée devrait faire l'objet d'analyses approfondies afin d'établir la compatibilité du modèle avec ces pratiques.

Bibliographie

Abdelnour, S. et Bernard, S. (2019). Quelles résistances collectives face au capitalisme de plateforme ?, dans Abdelnour, S. et Méda, D. (dir.), *Les nouveaux travailleurs des applis*. Paris : Presses universitaires de France.

Abdelnour, S. et Méda, D. (2019). *Les nouveaux travailleurs des applis*. Paris : Presses universitaires de France.

Abílio, L. C. (2020). Plataformas digitais e uberização : a globalização de um Sul administrado ? *Revue Contracampo*, 39 (1).

Abílio, L. C. (2019). Uberização : A era do nanaempreendedor de si. *Actes num. 43. Rencontre ANPOCS*.

Abílio, L. C. (2017). Uberização do trabalho : subsunção real da viração. *Blog da Boitempo*, 22. <https://blogdaboitempo.com.br/2017/02/22/uberizacao-do-trabalho-subsuncao-real-da-viracao/>.

Abílio, L. C. (2014). *Sem maquiagem : o trabalho de um milhão de revendedoras de cosméticos*. São Paulo, Brasil : Boitempo.

Amar, N. et Viossat, L.-C. (2016). *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale* (N° 2015-121R). Inspection générale des affaires sociales.

Bajaj, N. Sachdeva, S. et Kovalev, D. (2017). General engineering. *Uber.com*. Consulté le 27 avril 2020. <https://eng.uber.com/real-time-id-check/>.

Biz, C. (2019). Uber's Secret Gold Mine : How Uber Eats Is Turning into a Billion-Dollar Business to Rival Grubhub. *Forbes*. Consulté le 27 avril 2020.

Botsman, R. et Rogers, R. (2011). *What's mine is yours*. NY : Collins, New York.

Boudarbat, B. et Montmarquette, C. (2016). *La surqualification professionnelle chez les diplômés des collèges et des universités : État de la situation au Québec*. Rapport de projet PSRA.

Brodsky, I. (2018). Uber Engineering : H3 : Uber's hexagonal hierarchical spatial index. *Uber Technologies*. Consulté le 26 avril 2020. <https://eng.uber.com/h3/>.

Caillé, A. (2000). *Anthropologie du don. Le tiers paradigme*. Paris : Desclée de Brouwer.

Cardon, D. et Casilli, A. A. (2015). *Qu'est-ce que le digital labor ? [What is digital labor ?]*. Bry-sur-Marne, France : INA Editions.

Casilli, A. A. (2019). *En attendant les robots-Enquête sur le travail du clic*. Paris : Le Seuil.

Casilli, A. A. (2018). «La plateforme comme mise au travail des usagers. Digital labor et nouvelles inégalités planétaires» dans B. Coriat, N. Alix, L. Bancel et F. Sultan (dir.) *Vers une République des Biens Communs*, Les liens qui Libèrent, p. 41-56.

Chassany, A.-S. (2016). Uber : A Route out of the French Banlieues. *Financial Times*. Consulté le 26 avril 2020.

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*, JRC Science for Policy Report EUR 27913 EN.

Curran, H. (2017). How a Mom Found Professional Success While Staying at Home with a Newborn. Consulté le 26 avril 2020. <http://blog.fiverr.com/how-a-dallas-mom-found-professional-success-while-nursing-a-newborn-baby/>.

De Stefano, V. (2018). Collective bargaining of platform workers : domestic work leads the way. *Regulating for Globalization*. Consulté le 26 avril 2020. http://regulatingforglobalization.com/2018/12/10/collective-bargaining-of-platform-workers-domestic-work-leads-the-way/?doing_wp_cron=1588295796.4558999538421630859375.

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. et Aloisi, A. (2018). Fundamental Labour Rights, Platform Work and Human-Rights Protection of Non-Standard Workers. *Bocconi Legal Studies Research Paper*.

Dujarier, M.-A. (2009). *Le travail du consommateur*. Paris : La Découverte.

Escande, P. et Cassini, S. (2015). *Bienvenue dans le capitalisme 3.0*. Paris : Albin Michel.

Eurofound (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Luxembourg : Publications Office of the European Union.

Farell, D. et Greig, F. (2016). *Paycheks, Paydays and the Online Platform Economy*. JP Morgan, Chase & Co. Institute.

Farell, D., Greig, F. et Hamoudi, A. (2018). *The Online Platform Economy in 2018. Drivers, Workers, Sellers and Lessors*. JP Morgan, Chase & Co. Institute.

Felson, M. et Spaeth, J. L. (1978). Community structure and collaborative consumption : A routine activity approach. *American behavioral scientist*, 21(4), 614-624.

- Flichy, P. (2019). Le travail sur plateforme. Une activité ambivalente. *Réseaux*, 213(1), 173-209. <https://doi.org/10.3917/res.213.0173>.
- Flichy, P. (2017). *Les nouvelles frontières du travail à l'ère numérique*. Paris : Le Seuil.
- Fuchs, C. (2014). *Digital Labour and Karl Marx*. Routledge.
- Gessner, K. (2019). Uber vs. Lyft : Who's tops in the battle of US rideshare companies. *Second Measure*, November 19. <https://secondmeasure.com/datapoints/rideshare-industry-overview/>.
- Gillespie, T. (2010). The politics of platforms. *New Media & Society*, 12(3), 347-364.
- Hall, J. V. et Krueger, A. B. (2018). An analysis of the labor market for Uber's driver-partners in the United States. *ILR Review*, 71(3), 705-732.
- Holtgrewe, U. (2014). New new technologies : the future and the present of work in information and communication technology. *New technology, work and employment*, 29(1), 9-24.
- Howe, J. (2006). The Rise of Crowdsourcing. *Wired Magazine*, 14, 1-4.
- Huws, U. et Joyce, S. (2016). *Size of the UK's "Gig Economy" revealed for the first time*. FEPR/University of Herfordshire/Europa Global Union.
- Jamil, R. (2020). Uber and the making of an Algoticon – Insights from the daily life of Montreal drivers. *Capital & Class*, 1(20).
- Jamil, R. et Noiseux, Y. (2018). Shake That Moneymaker : Insights from Montreal's Uber Drivers. *Revue Interventions économiques*, 60. <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/4139>.
- Kaminska, I. (2015). The Sharing Economy Will Go Medieval on You. *Financial Times Alphaville*. Consulté le 27 avril 2020. <https://ftalphaville.ft.com>.
- Katz, L. F. et Krueger, A. B. (2016). *The rise and nature of alternative work arrangements in the United States, 1995-2015* (No. w22667). National Bureau of Economic Research.
- Lambrecht, M. (2016). L'économie des plateformes collaboratives. *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2311(26), 5. <https://doi.org/10.3917/cris.2311.0005>.
- Landier, A., Szomoru, D. et Thesmar, D. (2016). *Travailler sur une plateforme internet : une analyse des chauffeurs utilisant Uber en France*, Rapport d'orientation préparé pour Uber.
- Machado, L. (2017). Por corrida cara, motorista de Uber 'acampa' por 12h perto de aeroporto. *Folha de S. Paulo*, Cotidiano, São Paulo. Consulté le 27 avril 2020.

<https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2017/02/1857136-por-corrída-cara-motorista-do-uber-acampa-por-12-h-perto-de-aeroporto.shtml>.

Manokha, I. (2018). Le scandale Cambridge Analytica contextualisé : le capital de plateforme, la surveillance et les données comme nouvelle « marchandise fictive ». *Cultures & Conflits*, 109(1), 39-59.

Massé, D. (2018). L'économie collaborative : un champ émergent et hétérogène. *Formes d'économie collaborative et protection sociale*. Actes du séminaire de recherche de la DREES et de la DARES.

Mauss, M. (1950). Essai sur le don, dans *Sociologie et anthropologie*. Paris : Presses universitaires de France, coll. Quadrige.

Montel, O. (2017). *L'économie des plateformes : enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques* (Document d'études N° 213). Paris : Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques.

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*, Paris; Presses universitaires de France, p. 75-88.

Nicot, A. M. (2019). Les enjeux du travail dans l'économie des plateformes. *Regards*, 1, 53-63.

Nirello, L. (2018). Formes d'économie collaborative et protection sociale. Actes du séminaire de recherche de la DREES et de la DARES. http://www.epsilon.insee.fr/jspui/bitstream/1/88334/1/dossiers_31.pdf

Nirello, L. et Ruault, M. (2018). Les frontières entre activité, travail et emploi. *Formes d'économie collaborative et protection sociale*. Actes du séminaire de recherche de la DREES.

O'Connor, Colopy, Manahan and Gurfinkel v. Uber Technologies, Inc. (2015, August 6), CV 13-03826- EMC. Brief for Defendant Uber Technologies, Inc.'s Opposition to Plaintiffs' Motion for Class Certification. Consulté le 25 avril 2020. <http://www.scribd.com/doc/271072643/BRIEF-Uber-Opposition-to-Motion-for-Class-Certification-1>.

Ostrom, E. (1990). *Governing the Commons : The Evolution of Institutions for Collective Action*. Cambridge University Press.

PIPAME (2015). *Enjeux et perspectives de la consommation collaborative*. Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, rapport final.

Prassl, J. (2018). *La voix collective dans l'économie de plate-forme : défis, opportunités, solutions*. CES.

Ravenelle, A. (2017). Sharing economy workers : selling, not sharing. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 10(2), 281-295.

Rifkin, J. (2014). *La nouvelle société du coût marginal zéro : l'internet des objets, l'émergence des communaux collaboratifs et l'éclipse du capitalisme*. Arles : Actes Sud.

Robert, R. (2015). Portrait du consommateur en travailleur. *Esprit*, 7, 66-74.

Rodet, D. (2019). Jeunes travailleuses et travailleurs de la production engagée : articuler activité professionnelle et convictions dans un engagement professionnalisé. *La Revue de l'Ires*, 3, 11-36.

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, 27.

Scholz, T. (2016). *Platform cooperativism. Challenging the corporate sharing economy*. New York : Rosa Luxemburg Foundation.

Scholz, T. (2013). *Digital labor : The Internet as playground and factory*. New York: Routledge.

Schor, J. (2014). Debating the Sharing Economy. *Great Transition Initiative*. Consulté le 27 avril 2020. https://greattransition.org/images/GTI_publications/Schor_Debating_the_Sharing_Economy.pdf.

Schor, J. et Attwood-Charles, W. (2017). The "sharing" economy : labor, inequality, and social-connection on for-profit platforms. *Sociology Compass*, 11(8).

Slee, T. (2017). *Uberização : A nova onda do trabalho precarizado*. São Paulo : Elefante.

Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Cambridge, UK ; Malden, MA : Polity.

Strochlic, N. (2015). Uber : Disability laws don't apply to us. *The Daily Beast*. Consulté le 27 avril 2020. <http://www.thedailybeast.com/articles/2015/05/21/uber-disability-laws-don-t-apply-to-us.html>.

Sullivan, J. (2016). Curb your enthusiasm. *Uber Newsroom*, 26 January. Consulté le 27 avril 2020. <https://www.uber.com/newsroom/curb-your-enthusiasm>.

Stahel, W. (2006). *The Performance Economy*. Londres : Palgrave Macmillann.

Uber Engineering. (2016). *How Uber Engineering Increases Safe Driving with Telematics*. Consulté le 30 avril 2020. <https://eng.uber.com/self-driving-telematics>.

Valenduc, G. (2017). *Les travailleurs indépendants économiquement dépendants*. CSC/CTU. <http://www.ftu-namur.org/fichiers/CSC-rapportTIED-final.pdf>.

Valenduc, G. et Vendramin, P. (2016). Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures. *ETUI, Institut Syndical Européen, WP*.

Vendramin, P. (2020), «Le numérique, une nouvelle norme?», dans S. Paugam (dir.), *50 questions de sociologie*, Paris : Presses universitaires de France, p. 417-424.

Vultur, M. et Provencher, Y. (2014), Les logiques de recours aux agences de travail temporaires et leurs pratiques de recrutement et de sélection de la main-d'œuvre, dans M. Vultur et J. Bernier (dir.), *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail*. Québec : Presses de l'Université Laval, p. 39-67.

Warren, J.-P. (2020). *Histoire du taxi à Montréal : des taxis jaunes à UberX*. Montréal : Boréal.

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.

Wood, A. and Lehdonvirta, V. (2019). *Platform labour and structured antagonism : understanding the origins of protest in the gig economy*. Paper presented at the Oxford Internet Institute Platform Economy Seminar series. March 5th.



Institut national
de la recherche
scientifique