

Université de Montréal

L'autonomie au travail :

*Étude de cas des livreur·euse·s de la gig-économie à Montréal*

Par

Léa Coget

Département de sociologie

Faculté des Arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures  
en vue de l'obtention du grade de Maître ès sciences (M. Sc)  
en sociologie

Novembre 2020

© Léa Coget, 2020

Université de Montréal

*Ce mémoire intitulé*

**L'autonomie au travail :**

***Étude de cas des livreur·euse·s de la gig-économie à Montréal***

Présenté par

**Léa Coget**

*A été évalué(e) par un jury composé des personnes suivantes*

**Jacques Hamel**

Président du jury

**Yanick Noiseux**

Directeur de recherche

**Marianne Kempeneers**

Membre du jury

## Résumé

Ce mémoire s'intéresse à l'expérience de travail des livreur·euse·s de plateformes de la gig-économie, au prisme de la question de l'autonomie. Il apparaît hautement paradoxal que les plateformes numériques, tout en célébrant cette valeur émancipatrice qu'est l'autonomie, sapent simultanément toutes ses chances de réalisation effective par les travailleur·euse·s, en multipliant les sources, directes ou indirectes, de contrôle. Devant ce paradoxe, nous interrogeons la réception par les travailleur·euse·s du discours sur l'autonomie tenu par les plateformes numériques et tentons de déceler leur interprétation personnelle de l'autonomie, afin de comprendre les conditions sous lesquelles une autonomie *au travail* peut être exercée. En adoptant une conception large de l'autonomie, il s'agit également d'intégrer les niveaux individuel et collectif afin de tisser des fils entre rapport au travail et action collective dans le cadre d'une réflexion sur les ressorts de la mobilisation.

À partir d'un corpus de 16 entretiens menés avec des livreurs de plateforme à Montréal, nous développons une analyse qui tente de faire la part entre les aspirations et les pratiques concrètes d'autonomie, tant à l'échelle individuelle qu'à l'échelle collective, en mettant l'accent sur les obstacles à leur réalisation. Au terme de cette analyse, nous mettons en évidence le fait que l'autonomie apparaît comme un *enjeu* des rapports sociaux de production, qui se trouve dans une tension constante avec son opposé dialectique, à savoir le contrôle. Ce qui se dessine alors apparaît bel et bien comme une « zone grise d'autonomie ».

**Mots-clés** : gig-économie, travail de plateforme, capitalisme de plateforme, autonomie, rapport au travail, action collective, mobilisation, travail précaire

# Abstract

This dissertation focuses on the work experience of platform-based delivery workers through the lens of autonomy. It appears highly paradoxical that digital platforms, while celebrating the emancipatory value of autonomy, simultaneously undermine all its chances of effective realization by workers, by multiplying direct or indirect sources of control. To address this paradox, we question workers' reception of the discourse on autonomy held by digital platforms and attempt to identify their personal interpretation of autonomy, in order to understand the conditions under which autonomy *at work* can be exercised. By adopting a broad conception of autonomy, we integrate the individual and collective scales in order to weave threads between the relationship to work and collective action as part of a reflection on the dynamics of mobilization.

Based on a corpus of 16 interviews conducted with platform delivery workers in Montreal, we are developing an analysis that attempts to distinguish between aspirations and concrete practices of autonomy, both at the individual and collective levels, by focusing on the obstacles to their realization. At the end of this analysis, we highlight the fact that autonomy appears to be an issue in the social relations of production, which is in constant tension with its dialectical opposite, namely, control. What then emerges appears to be a "grey zone of autonomy".

**Keywords:** gig economy, platform work, platform capitalism, autonomy, relationship to work, collective action, mobilization, precarious work

# Table des matières

Résumé .....	i
Abstract .....	ii
Table des matières .....	iii
Liste des tableaux .....	v
Remerciements .....	vi
Introduction.....	2
Chapitre 1 : Cadre théorique et problématique.....	12
1.1 La gig-économie, ou le travail dans les zones grises de l'emploi .....	12
1.2 L'autonomie au travail.....	19
Chapitre 2 : Démarche de recherche et méthodologie.....	33
2.1 Fondements de la recherche.....	33
2.2 Choix de la méthode.....	35
2.3. Construction des données.....	39
2.4. Analyse des données .....	45
Chapitre 3 : L'autonomie individuelle au travail .....	48
3.1 Trois piliers de l'autonomie personnelle dans le travail de plateforme .....	48
3.2 Autonomie dans l'attribution de sens à l'expérience de travail .....	73
3.3 Mise en œuvre de stratégies pour contrôler son activité.....	86
3.4 Conclusion du troisième chapitre.....	92
Chapitre 4 : L'autonomie collective.....	94
4.1 Obstacles à la mobilisation.....	95
4.2 Surgissements chez les précaires .....	110
4.3 Ressorts de l'action collective .....	114

4.4 Conclusion du quatrième chapitre .....	125
Discussion conclusive : Une zone grise d'autonomie.....	127
Rappel des principales conclusions .....	127
Discussion autour de la « zone grise d'autonomie ».....	129
Retour critique sur la démarche et piste de réflexions futures .....	136
Bibliographie.....	138
Annexes .....	151
Grille d'entretien – première version.....	151
Grille d'entretien – deuxième version.....	153

## Liste des tableaux

Tableau 1. Opérationnalisation du concept d'autonomie .....	30
Tableau 2. Portrait des participants .....	40

# Remerciements

Je remercie tout d'abord mon directeur de recherche, Yanick Noiseux, pour sa direction, ses conseils et son soutien tout au long du parcours.

À mes ami·e·s et collègues, merci pour votre écoute et pour vos réflexions qui m'ont permis de cheminer. Je tiens également à remercier mes professeur·e·s dont les séminaires ont fortement contribué à construire mon raisonnement.

Merci enfin à ma famille, Catherine, Michel, Paul, qui a toujours été présente et à qui ce mémoire revient.





# Introduction

Produits de la « nouvelle économie » apparue dans les années 1990, les plateformes numériques se présentent comme des intermédiaires entre des producteurs et des consommateurs de biens ou de services. Elles constituent aujourd’hui un modèle d’entreprise dominant dans plusieurs secteurs économiques (par exemple le transport, l’hôtellerie, les services à domicile, les médias, etc.). Il est courant de distinguer entre les plateformes de capital telles *Airbnb* (où ce qui se vend est un bien) et les plateformes de travail telles *Uber* (et *UberEats*), *Skip the Dishes* et *DoorDash*, où ce qui se vend est un service, et qui feront l’objet du présent mémoire. Les plateformes de travail se scindent entre les plateformes de travail localisé (telles *Uber* ou *TaskRabbit*, où les services sont fournis physiquement) et les plateformes de travail en ligne (telles *Amazon Mechanical Turk*, où les services sont fournis en ligne). Ces distinctions permettent assurément de mieux cerner notre objet d’étude : nous nous intéressons aux plateformes où persiste dans le procès de production une composante spatiale (Heeks, 2017). Cette définition peut être complétée en observant, avec Srnicek (2018), les modalités particulières d’extraction de la valeur de ces plateformes. En situant l’histoire des plateformes dans l’histoire longue du capitalisme, Srnicek élabore une typologie de plateformes d’après leur modèle d’affaires, et en distingue cinq types : la plateforme publicitaire, la plateforme nuagique, la plateforme industrielle, la plateforme de produits, et finalement la plateforme allégée (Srnicek, 2018 : 54). Chacun de ces types de plateformes a une façon bien particulière de répondre à l’exigence capitaliste de profit. Dans le cas des plateformes dites « allégées » – dans lesquelles sont classées les plateformes de livraison –, cela repose sur l’externalisation de la main-d’œuvre ainsi que de la plus grande partie des actifs de l’entreprise. Étant non rentables, Srnicek prédit leur éventuelle disparition. Cela fait écho à un propos tenu par un de nos répondants, Rémi, qui formulait le même avis en déclarant avoir « l’impression que c’est une bulle » et qu’il n’y a « pas d’avenir là-dedans »<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Paradoxe de cette industrie en forte émergence, toutes les entreprises importantes y enregistrent de lourdes pertes (Escande, 2020). Le récit de la faillite de la société belge *Take Eat Easy* en 2016 révèle à cet égard la stratégie de la « croissance avant les profits », ainsi que le rôle central des fonds d’investissements de capital-risque dans le lancement et le maintien des activités dans la durée, lesquels font un « pari sur l’avenir » en soutenant une plateforme dans ses efforts d’atteindre la position dominante qui lui permettra d’être rentable (Belleflamme et Neysen, 2017).

Ce secteur est dominé par des firmes transnationales telles *Deliveroo*, compagnie britannique créée en 2013, les compagnies américaines *GrubHub* (2004) et *UberEats* (2014), ou encore la néerlandaise *Just Eat* qui a commencé en 2008 avant d'étendre ses activités à l'international. Ces firmes s'engagent dans une course au monopole, car la situation monopolistique est la garantie du succès de leur modèle d'affaires (Dallaire-Fortier et Hébert, 2020), puisque le pouvoir de marché leur permet de pratiquer des tarifs élevés. Cette tendance à la monopolisation est néanmoins critiquée par des consommateurs qui voient là un abus de position dominante (U.S. District Court, 2020). Cette course est par ailleurs marquée par d'importants mouvements de capitaux, notamment dans des opérations de fusions-acquisitions<sup>2</sup> signalant l'aspiration à l'hégémonie. Au total, il est estimé que 1 % de la main d'œuvre américaine et entre 3 et 6 % de la main-d'œuvre britannique travaille sur les plateformes numériques « allégées », ce qui en fait un secteur économique somme toute marginal (Srnicek, 2018 : 85-86).

### **Les plateformes de livraison au Québec**

Au Québec, l'industrie de la livraison se partage entre un petit nombre de compagnies : Skip the Dishes, UberEats et DoorDash. Plusieurs autres entreprises de livraison existent, tels *À la carte Express*, *Golo* ou encore *Eva*, mais la concentration qui s'opère par le biais d'effets de réseau tend à accroître l'importance des premières. Skip the Dishes, fondée en 2012 à Winnipeg (Manitoba), est la seule entreprise canadienne du trio. Elle dessert une dizaine de villes au Québec, mais est surtout bien implantée dans les provinces anglophones (Charlebois, 2019b). DoorDash et UberEats, fondées respectivement en 2013 et 2014, sont toutes deux américaines avec un siège social à San Francisco. Si DoorDash dessert une dizaine de villes au Québec, UberEats quant à elle n'est présente qu'à Montréal, Québec, Trois-Rivières et Sherbrooke (Morissette, 2020). Une étude<sup>3</sup> de 2019 a permis de constater que UberEats est la plateforme la mieux implantée au Québec avec une part de marché estimée à 14 %, tandis que Skip the Dishes est celle qui détient la plus grosse part de marché à l'échelle canadienne (Charlebois, 2019b).

---

<sup>2</sup> Les plus récentes opérations sont l'acquisition par Uber de Postmates (Siddiqui et Telford, 2020), et la constitution de l'entité Just Eat Takeaway.com par la fusion de la britannique Just Eat et la néerlandaise Takeaway ainsi que par le rachat de l'américaine GrubHub et de la start-up canadienne Skip the Dishes (Browne, 2020).

<sup>3</sup> Enquête de Angus Reid Global et l'Université Dalhousie sur l'« état du marché » des applications de livraison de repas. Un sondage a été mené auprès de 1500 Canadiens (Charlebois, 2019a).

La concentration de l'industrie de la livraison au Québec comme ailleurs s'opère non seulement par le rachat des petites entreprises par les grosses, mais aussi par l'élimination des concurrents. Ainsi Foodora, présente dans plusieurs villes québécoises depuis 2015, a cessé ses opérations au Canada au mois de mai 2020 en arguant que la compagnie ne parvenait pas à dégager une rentabilité suffisante. On constate toutefois que cette décision survient peu après la décision de la Commission des relations de travail d'Ontario facilitant la reconnaissance du droit de se syndiquer aux travailleurs et travailleuses de cette plateforme<sup>4</sup> (Brulotte, 2020), d'où la dénonciation de certains ayant vu, dans la décision de mettre fin aux activités, une pratique « antisyndicale » (Agence QMI, 2020).

Dans l'ensemble et pour l'instant, l'industrie de la livraison semble toutefois florissante tant au Québec qu'au Canada. La popularité des plateformes numériques « explose » (Caron, 2020) et donne lieu à des discours leur prophétisant un bel avenir<sup>5</sup>, car il y aurait là « un potentiel de développement énorme » (Charlebois, 2019a). D'après l'association *Restaurants Canada*, l'industrie aurait connu une croissance de 44 % en 2018 (Mcbride, 2019). Au premier trimestre 2020, le chiffre d'affaires d'UberEats a ainsi connu une forte hausse de 53 % (Michel, 2020), le contexte de pandémie étant particulièrement favorable aux plateformes de livraison<sup>6</sup>. Ainsi, les plateformes deviennent incontournables à l'heure du confinement et des mesures de distanciation physique. Les salles à manger des restaurants étant fermées, bon nombre de restaurateurs s'en remettent aux services de livraison offerts par ces plateformes, mais au prix de commissions parfois très élevées. Si dans plusieurs juridictions une limite a été imposée aux plateformes eu égard au montant de la commission qu'elles peuvent exiger des restaurants – par exemple, San Francisco a fixé cette commission maximale à 15 % du coût de production des restaurateurs –, aucune obligation de ce type n'a été formulée par les dirigeants québécois,

---

<sup>4</sup> D'après le syndicat STTP, près de 90 % des travailleur-euse-s s'étaient prononcés en faveur de la syndicalisation (La Presse canadienne, 2020b).

<sup>5</sup> Un exemple illustrant l'engouement suscité par les plateformes numériques est la prédiction du cabinet PwC selon lequel les plateformes de cinq secteurs d'activité pourraient générer d'ici 2025 des revenus de 335 milliards de dollars, alors que leurs revenus s'élèvent à 15 milliards de dollars à l'heure actuelle (PwC, 2015).

<sup>6</sup> « Grubhub's stock has jumped nearly 33% since the announcement of New York City's lockdown; DoorDash has recently filed for an IPO [introduction en bourse], with a pre-pandemic valuation of \$13bn. In a call with shareholders on 19 March—when two hundred people in the United States had died from the virus—Uber's chief executive, Dana Khosrowshahi, said the company's Eats business was growing and revealed Uber had a \$10bn pile of unrestricted cash. 'In any crisis, liquidity is key,' he said. The day after the call, Uber's stock jumped 40%. » (Chan, 2020)

laissant de ce fait les plateformes exercer leur pouvoir de marché (Orfali, 2020). Dans ces circonstances, plusieurs restaurateurs jugent les plateformes comme « un mal nécessaire » (Morissette, 2020). Plusieurs plateformes ont par ailleurs récemment diversifié leurs activités en proposant de nouveaux services, tel UberEats lançant un service de livraison d'épicerie (The Canadian Press, 2020).

Le modèle d'affaires des plateformes de livraison repose sur la mobilisation de travailleur·euse·s formellement indépendant·e·s, et elles fournissent peu d'information à leur sujet. En 2018, Foodora disait gérer plus de 2500 coursiers au Canada<sup>7</sup>, tandis que UberEats en déclarait 10 000 (Ghebreslassie, Taylor et Singh, 2018)<sup>8</sup>. À Montréal plus spécifiquement, Foodora a fait savoir qu'elle comptait, en 2017, « entre 200 et 250 livreurs à vélo » (Fortier, 2017). En ce qui concerne DoorDash, l'entreprise revendiquait, en 2017, plus de 100 000 livreurs répartis dans plus de 400 villes au Canada et aux États-Unis (DoorDash, 2017). Ainsi, ces quelques données disparates fournies par les plateformes ne donnent qu'un très bref aperçu de leur main-d'œuvre.

Des enquêtes menées auprès des travailleur·euse·s révèlent deux traits importants de cette population : elle est plus jeune que la moyenne de la population active<sup>9</sup>, fortement diplômée<sup>10</sup>, et comporte une forte proportion de travailleur·euse·s immigré·e·s (Markham, 2018). Une enquête canadienne de 2018 portant sur le « travail à la demande » révèle que ce type de travail est plus fréquent chez les nouveaux·elles arrivant·e·s que chez les personnes nées au Canada<sup>11</sup>. Tantôt recherchant un complément de revenu et un horaire flexible, tantôt fuyant – ou étant écartés par – le marché du travail régulier à cause de pratiques discriminatoires, une grande part des travailleur·euse·s des plateformes attachent à cette activité un caractère temporaire (Jan, 2018). Ainsi, il existe un fort taux de roulement de personnel sur les plateformes de livraison. D'après une enquête britannique, près de 40 % des travailleur·euse·s ont moins de 6 mois

---

<sup>7</sup> Une autre source indique 2000 coursiers revendiqués par Foodora en 2017 (Fortier, 2017).

<sup>8</sup> Fait à noter, l'article cité indique que Skip the Dishes a refusé de fournir l'information relative au nombre de livreurs qu'elle emploie, signalant par là l'opacité qui entoure les opérations des plateformes.

<sup>9</sup> Parfois même n'ayant pas l'âge légal pour travailler (Piquemal et Kristanadjaja, 2019). Une enquête menée auprès de coursiers de Deliveroo en Belgique a mis en évidence une moyenne d'âge de 21 ans (Drahokoupil et Piasna, 2019).

<sup>10</sup> Srnicek (2018 : 86) mentionne que « parmi les salariés de TaskRabbit, 70 % détiennent un diplôme de premier cycle universitaire et 5 % ont terminé leur doctorat ».

<sup>11</sup> « 10,8 % des travailleurs immigrants masculins qui étaient au Canada depuis moins de cinq ans étaient des travailleurs à la demande en 2016, par rapport à 6,1 % des travailleurs masculins nés au Canada » (Jeon, Liu et Ostrovsky, 2019)

d'ancienneté, tandis que 14 % seulement sont actifs depuis plus de deux ans (Lepanjuuri, Wishart et Peter, 2018 : 22).

Les compagnies opérant les plateformes se targuent d'offrir de bons salaires. Par exemple, le PDG de DoorDash avance que les livreur·euse·s gagnent en moyenne 22 \$ de l'heure<sup>12</sup> (Primack, 2020). Foodora pour sa part estime le salaire moyen de ses livreur·euse·s à 21 \$/h (ICI.Radio-Canada.ca, 2019). Sur les sites d'emploi, les salaires moyens présentés fluctuent entre 15 et 17 \$/h. Toutefois, plusieurs enquêtes tendent à démentir ces chiffres en indiquant qu'après avoir pris en compte les frais d'utilisation et d'entretien du véhicule, les travailleur·euse·s se retrouvent avec un salaire proche du salaire minimum – voire en dessous, comme le révèle une enquête gouvernementale britannique (Booth, 2018). Ainsi, une étude de 2018 menée par un chercheur du MIT révélait que le salaire médian des chauffeurs Uber américains se situe entre 8,5 et 10 \$/heure (soit entre 11 et 13 \$/h en dollars canadiens), et que près de la moitié des conducteur·trice·s gagnent moins que le salaire minimum de 2016 (Zoepf, 2018). Plusieurs enquêtes journalistiques corroborent les résultats de cette étude, telle celle menée par *Le Journal de Montréal*, dont l'expérience du journaliste « infiltré » rapporte un salaire brut de 13 \$/heure, dont il faut déduire le coût d'utilisation et d'entretien du véhicule (Nardi, 2016). Concernant les livreur·euse·s de repas, un travailleur californien a divulgué des estimations de revenus sur son blogue, les situant dans une fourchette entre 8 et 12 \$/heure (soit entre 10,5 et 15,5 dollars canadiens), cet écart s'expliquant par une forte variation en fonction des heures de la journée (Herrera, 2018).

On notera enfin que depuis le lancement des différentes plateformes, l'évolution de la rémunération des livreur·euse·s est à la baisse, les plateformes ayant régulièrement apporté des modifications à la forme que prend la rétribution, en passant notamment d'un salaire horaire à un tarif par course<sup>13</sup>. Cela a pour conséquence d'accroître l'importance des bonus en supprimant toute garantie de revenu, accroissant de ce fait la précarité économique des travailleur·euse·s. Il ressort en outre de plusieurs études que dans l'ensemble, les personnes sont peu satisfaites des revenus et des avantages liés à l'emploi, mais apprécient l'indépendance et la flexibilité procurées

---

<sup>12</sup> Fait intéressant, le PDG de DoorDash est, semble-t-il, ignorant du montant des frais dont doivent s'acquitter les livreur·euse·s pour mener leur activité (essence, assurance, dépréciation et entretien du véhicule) (Primack, 2020).

<sup>13</sup> Il est à noter que c'est ce changement survenu dans les termes du contrat des livreur·euse·s Deliveroo qui a suscité la colère et déclenché les premières mobilisations contestataires (Woodcock, 2016a).

par le travail sur les plateformes (Lepanjuuri, Wishart et Peter, 2018). Les conditions de travail fortement précaires du personnel des plateformes ont été mises en lumière par l'actualité<sup>14</sup>.

Dérivant pour partie du statut d'indépendant octroyé à ces travailleur·euse·s, le débat public ainsi que les travaux académiques en viennent à investir l'arène juridique afin de mettre en cause la légitimité de ce statut et tenter de faire intervenir les tribunaux dans la lutte pour de meilleures conditions de travail. Tandis que plusieurs plateformes tentent de susciter l'inquiétude en avertissant qu'une requalification de leur main-d'œuvre en salariés les condamnerait à la faillite – puisque leur modèle repose sur l'externalisation des coûts salariaux –, la décision récente de la compagnie *Just Eat* d'offrir des avantages sociaux à son personnel semble démentir cette idée reçue (Josephs, 2020). Dans la période récente, les tribunaux tendent de plus en plus à reconnaître dans la situation des travailleur·euse·s de plateforme un salariat déguisé. Le statut de salarié est octroyé lorsqu'est reconnu un lien de subordination entre un travailleur ou une travailleuse et un donneur d'ordres. Celui-ci se définit comme « l'exécution d'un travail sous l'autorité d'un employeur ayant le pouvoir de donner des ordres et des directives, de contrôler l'exécution du travail et de sanctionner les manquements du salarié » (CNESST, Loi sur les normes du travail, cité par Dallaire-Fortier et Hébert, 2020). Pour tenter de le mettre en évidence, les tribunaux se fondent sur une panoplie d'indices<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Dans le contexte de pandémie, les plateformes de livraison ont été appelées à jouer un rôle important dans le maintien des personnes à domicile. Ce faisant, leur personnel, tout comme les autres catégories de « travailleur·euse·s essentiel·le·s », ont été en première ligne face au risque sanitaire. Cette crise a donc été, comme pour d'autres catégories de travailleur·euse·s, l'occasion de révéler leurs conditions de travail précaires. Les mesures protectrices prises par les plateformes envers leur flotte de livreur·euse·s, quasi inexistantes, ont été déplorées. Qui plus est, l'absence de filet de sécurité, et en particulier les conditions difficiles d'accès à l'aide financière gouvernementale, condamnaient la plupart à poursuivre leur activité en dépit du risque avéré.

<sup>15</sup> « La jurisprudence a dégagé plusieurs facteurs servant d'indicateurs de la présence d'un salarié. [...] : Rémunération en contrepartie d'une prestation de travail ; existence d'un minimum de liens de subordination ; subordination—dépendance économique ; absence de risque de perte pour le travailleur ; absence de possibilité pour le travailleur de faire des profits ou d'entrer en concurrence ; absence de libre choix des moyens d'exécution du travail ou subordination du travailleur quant à l'exécution de son travail, celui-ci s'accomplissant dans le cadre établi par le donneur d'ouvrage ; acceptation par le travailleur d'être intégré dans l'entreprise ; existence d'un encadrement prévoyant la présence obligatoire à un lieu de travail, l'imposition de règles de conduite et d'un horaire de travail ; absence d'autorité pour engager ou congédier du personnel ; devoir du travailleur de fournir un rendement soutenu à la satisfaction d'une autre personne ; absence de possibilité pour le travailleur de se faire remplacer par quelqu'un d'autre pour l'exécution d'une partie du contrat ; façon dont l'embauche et le congédiement sont faits ; obligation d'avertir en cas d'absence ; obligation de dresser un rapport journalier, hebdomadaire ou mensuel ; conduite adoptée vis-à-vis de l'assurance emploi, de la Régie des rentes, des plans d'assurance maladie et des lois fiscales ; devoir de loyauté et de discrétion du travailleur en ce qui concerne les choses qu'il apprend dans l'exécution de

Le statut de travailleur-euse indépendant-e – ou de travailleur-euse autonome ou encore d’autoentrepreneur-e, selon les cadres législatifs nationaux – fait l’objet d’appels aux tribunaux dont plusieurs ont donné raison aux travailleur-euse-s revendiquant un statut de salarié<sup>16</sup>. Au Canada, un arrêt de la Cour suprême en date du 26 juin 2020 autorise les travailleur-euse-s de la plateforme UberEats à s’adresser aux tribunaux locaux pour qualifier leur relation d’emploi (La Presse canadienne, 2020a). Ils et elles ne sont alors plus contraints de recourir à l’arbitrage des différends tel qu’inscrit dans le contrat signé avec l’entreprise<sup>17</sup>. Cet arrêt fait suite à la décision de la Commission des relations de travail de l’Ontario en date de février 2020 qui a accordé aux travailleur-euse-s de Foodora le droit de se syndiquer (Radio-Canada, 2020). Ainsi, les batailles juridiques menées par les travailleur-euse-s des plateformes tentant de faire reconnaître leurs droits débouchent sur des gains effectifs. Toutefois, le débat sur le statut est loin d’être clos puisque les plateformes contestent à leur tour ces récentes décisions rendues par les tribunaux<sup>18</sup>.

Face à ces enjeux, la nécessité de réglementer davantage le secteur apparaît aux yeux de tous les acteurs, mais les propositions sont de nature et d’envergure variées. Différentes avenues sont empruntées pour améliorer le sort des travailleur-euse-s de plateforme : la syndicalisation, la création de coopératives, l’action directe, la procédure judiciaire. Dans un esprit similaire, la

---

son travail ; mode de rémunération du travail exécuté ; les fournitures, instruments de travail et installations sont la propriété du donneur d’ouvrage ; en cas d’erreur, de faute ou de négligence de la part du travailleur, la responsabilité est attribuée à l’employeur, non au travailleur ; les services sont exclusifs au donneur d’ouvrage ; les services sont rendus au nom du donneur d’ouvrage ; les clients paient les services au donneur d’ouvrage ; la clientèle appartient au donneur d’ouvrage » (Loi sur les normes du travail, article 1 [10]).

<sup>16</sup> Ainsi, par exemple, est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020 la loi AB-5 (*Assembly Bill 5*) dans l’État de Californie. Cette loi propose de déterminer le statut d’un travailleur ou d’une travailleuse d’après un test en trois étapes visant à déceler l’existence d’un lien de subordination (Ballotpedia, 2019). Elle est saisie par les tribunaux californiens pour reconnaître aux travailleur-euse-s des plateformes le statut de salarié, leur donnant accès à des droits habituellement octroyés aux salarié-e-s tels un salaire minimum, une assurance maladie ou encore des prestations de chômage (Lesnes, 2020). Toutefois, les résultats du référendum appelé « Proposition 22 » en Californie risque fortement de changer la donne. Porté par les géants Uber, DoorDash et Lyft, cette Proposition 22 vise à pérenniser le modèle des plateformes en réaffirmant la légitimité du statut de travailleur-euse indépendant-e de leur main-d’œuvre. De l’autre côté de l’Atlantique, la Cour de Cassation française procède depuis 2018 à la requalification en salarié des travailleur-euse-s de plateforme qui en feraient la demande, jugeant « fictif » le statut d’indépendant de ces travailleur-euse-s (Le Monde, 2020).

<sup>17</sup> Toutefois cette décision a « un effet sur l’ensemble des chauffeurs d’Uber au pays, [...] sauf au Québec, où s’applique le droit civil plutôt que la Common Law. » (Lasalle, 2020)

<sup>18</sup> Ainsi dans l’État de Californie, la loi AB-5 est remise en question par la *Proposition 22*, référendum dont l’issue favorable à Uber permet aux plateformes de continuer à considérer leur personnel comme des travailleur-euse-s indépendant-e-s et ne pas appliquer les lois du travail de l’État de Californie (Siddiqui et Tikku, 2020).



création de coopératives se déploie de façon marginale en tentant de faire concurrence aux multinationales, et attire un nombre croissant de travailleur-euse-s (Garcin-Berson, 2020). Finalement, l'action directe occupe une place de premier plan dans certains pays, avec notamment un mouvement collectif de résistance en Europe organisé sous le nom de Fédération transnationale des coursiers (Dif-Pradalier et Dufresne, 2019).

C'est précisément ce mouvement de mobilisation des travailleur-euse-s, et plus largement les surgissements dans l'espace public de plusieurs pays de mouvements de travailleur-euse-s, qui constitue le point de départ de notre réflexion. Notre interrogation première porte sur l'absence d'un tel mouvement de résistance – organisée ou non – sur le sol québécois. Dans une optique sociologique, ce mémoire vise à faire la lumière sur les conditions de cette résistance en approchant la question au prisme du rapport au travail. En effet, il nous semble que l'on ne peut faire l'économie d'une réflexion sur le rapport particulier que les travailleur-euse-s entretiennent avec leur activité dans la gig-économie, afin de comprendre, de façon plus contextualisée, les obstacles à la résistance tout autant que ses conditions d'émergence. Plus particulièrement, ce rapport au travail sera abordé sous l'angle de la question de l'autonomie, une notion pour le moins vague et ambivalente – à la fois un idéal et une injonction, comme nous aurons l'occasion de le développer. Nous nous saisisons de cette ambivalence même dans notre exploration de l'autonomie, en menant une réflexion qui intègre deux échelles : individuelle et collective. La question qui sous-tend l'ensemble de la réflexion est la suivante : sous quelles modalités l'autonomie individuelle et collective des livreur-euse-s de plateforme se déploie-t-elle ? Nous proposons, d'une part, d'explorer le rapport au travail en interrogeant les diverses modalités d'appropriation par les travailleurs de leur activité. D'autre part, nous interrogeons les conditions de possibilité de l'autonomie à l'échelle collective dans le cadre d'une réflexion sur les ressorts de la mobilisation.

Cette réflexion se déploiera au travers de quatre chapitres. Dans un premier chapitre, nous élaborons le cadre théorique à partir d'une revue de la littérature visant à problématiser davantage le sujet. Il s'agit de puiser dans les travaux existants les éléments théoriques permettant de formuler notre question de recherche et permettant d'asseoir l'analyse que nous développerons. Une première section porte sur la gig-économie en tant qu'objet d'étude pour les sociologues, et identifie trois orientations prises par les travaux de recherche, à savoir : le brouillage des frontières de la relation d'emploi, les spécificités du modèle organisationnel en lien

avec l'enjeu de la surveillance, et enfin les enjeux relativement aux luttes des travailleurs de la gig-économie. La deuxième section vise quant à elle à définir la notion d'autonomie qui constitue la perspective adoptée dans le cadre de ce mémoire. Nous rappelons son rapport dialectique avec le terme de « contrôle » et retraçons les diverses évolutions qu'elle a connues dans la théorie managériale. Puis nous tentons de préciser davantage le concept en mobilisant pour ce faire les catégories de Renault (2013).

Le second chapitre présente la démarche de recherche qui nous a permis de colliger le matériel soumis à l'analyse. Il consiste à justifier le choix de la méthode et à exposer la façon dont elle a été mise à l'épreuve du terrain, en ne manquant pas de rappeler au préalable les fondements épistémologiques de la recherche.

Les deux chapitres suivants sont consacrés à la présentation et à la discussion des résultats. Le chapitre trois explore les différentes facettes de l'autonomie individuelle en commençant par présenter une conception « étroite » de l'autonomie qui reprend le discours tenu par les plateformes. Puis nous élargissons la focale à d'autres dimensions qui permettent d'étendre notre compréhension de la notion d'autonomie au travail, à savoir : 1) l'attribution de sens par les travailleurs à leur activité, distinguant entre les fonctions instrumentale et expérientielle du travail ; et 2) l'utilisation de stratégies pour exercer un contrôle sur l'activité. Le chapitre quatre quant à lui porte sur la notion d'autonomie collective. Il met en évidence les obstacles à la mobilisation puis opère un basculement afin de mettre en lumière les pratiques effectives, quoiqu'embryonnaires, d'autonomie collective déployée par les travailleurs rencontrés. Cette scission en deux chapitres est la transposition formelle du mouvement en deux étapes sous-tendues par notre question de recherche, à savoir la réflexion sur le rapport au travail (au niveau individuel) dans le but de poser les jalons de la résistance, collective, des travailleurs.

Enfin, notre discussion finale conclut le mémoire en présentant les principaux résultats, puis soumet à la discussion quelques éléments de réflexion centrés sur l'idée de « zone grise d'autonomie ». Nous proposons alors une typologie des travailleurs rencontrés se donnant pour objectif de discerner les conditions sociales permettant à certains, davantage que d'autres, de faire l'expérience d'une certaine autonomie au travail. Suite à cela, nous signalons plusieurs limites de notre démarche de recherche, et soulevons quelques pistes de réflexion pour la suite.



# Chapitre 1 : Cadre théorique et problématique

Ce chapitre liminaire poursuit deux objectifs. D'une part, il s'agit de présenter le cadre théorique dans lequel nous nous inscrivons en dressant un bref portrait des travaux qui nous ont servi de base de réflexion. D'autre part, il s'agit de préciser notre perspective théorique en définissant les concepts qui seront mobilisés dans la suite de notre travail. Ainsi, nous nous proposons tout d'abord de faire un tour d'horizon des travaux portant sur la gig-économie, avant de porter le regard sur les travaux consacrés à la question de l'autonomie au travail. Ainsi faisant, il s'agira également de distinguer la particularité et l'originalité de notre réflexion autour de notre objet de recherche, les travailleurs et travailleuses des plateformes de livraison, dans le cadre de la littérature plus vaste, et en effervescences, portant sur l'économie de plateforme.

## 1.1 La gig-économie, ou le travail dans les zones grises de l'emploi

Cherchant à tracer un portrait général de la production scientifique autour de la gig-économie, notre revue de littérature vise, dans un premier temps à cerner la généalogie du capitalisme de plateforme, en le situant notamment dans le paysage des transformations de l'emploi qui ont eu lieu ces quarante dernières années. Il s'agit de comprendre les transformations des marchés de l'emploi qui ont permis l'émergence et l'expansion des emplois de type « gig ». Suite à ce rappel des filiations historiques, nous identifierons les différentes orientations prises par les travaux portant sur le sujet.

Si les plateformes numériques sont opérées par des compagnies se prétendant « disruptives » en adoptant de tels modèles organisationnels, force est de constater que les logiques à l'œuvre sont loin d'être nouvelles. En effet, le modèle des plateformes apparaît comme le résultat des tendances du mode de production capitaliste à se reconfigurer pour survivre aux crises (celle de 1990, celle de 2008) et continuer de générer des profits<sup>19</sup>. Son principe fondateur est celui de l'externalisation de la production à grande échelle, de façon à réduire les coûts de production afin de faire face à la concurrence (Srniczek, 2018). Reposant sur des pratiques prédatrices d'exploitation des biens personnels des travailleur-euse-s (ex. : les véhicules des conducteurs

---

<sup>19</sup> L'infrastructure de l'économie numérique trouve son origine dans la bulle Internet des années 1990. Durant cette décennie, la fascination technologique combinée à la dérégulation bancaire concourent à l'investissement d'une grande quantité de capital-risque dans des entreprises de l'Internet (Srniczek, 2018 : 25-28).

Uber ou encore les logements des propriétaires de Airbnb), l'économie de plateforme repose sur une ouverture à de nouveaux terrains pour l'accumulation capitaliste (Harvey, 2004). Plus largement, le « capitalisme de plateforme »<sup>20</sup> désigne ainsi cette sphère d'activité à visée lucrative se déroulant par l'intermédiaire des plateformes numériques.

### **1.1.1 La désagrégation du lien d'emploi et des protections**

Le capitalisme de plateforme se nourrit de l'érosion de la « société salariale » (Castel, 1995), autorisant un retour des forces brutes du marché telles qu'elles étaient à l'œuvre à l'époque préindustrielle du XIXe siècle (Stanford, 2017). En particulier, la reconfiguration renvoie, pour plusieurs, à la sous-traitance de la production à des individus isolés qui existait déjà au XIXe siècle dans le cadre du « putting-out system » ou « domestic system » - à savoir un système de sous-traitance de fabricants vers des travailleur·euse·s à domicile qui coexistait avec les usines et les grands ateliers (Finkin, 2015 ; Acquier, 2017). Les similitudes avec le XIXe siècle dépassent cette seule caractéristique : certains n'hésitent pas à comparer la « quatrième révolution industrielle » célébrée par les chantres de la digitalisation avec la révolution industrielle d'antan (Degryse, 2017). Cette externalisation est vectrice d'un « désencastrement » de la relation d'emploi (Azaïs, Dieuaide et Kesselman, 2017) et faisant en sorte que le travail se trouve relégué vers des « zones grises » (Bisom-Rapp et Coiquaud, 2017), là où les régulations nationales perdent de leur effectivité et où le travail se trouve soumis à une plus forte marchandisation. L'éclatement de la figure de l'employeur (D'Amours, Noiseux, Papinot et Vallée, 2017) se perçoit alors concrètement par l'imposition par les plateformes du statut de travailleur indépendant à leur main-d'œuvre. De ce fait, le lien d'emploi se trouve affaibli, et la relation d'emploi, individualisée (Weil et Goldman, 2016), concourant ainsi à l'atomisation des travailleur·euse·s. La flexibilité de l'emploi caractéristique de cette zone grise, mobilisant les travailleur·euse·s selon le principe du « juste-à-temps » (De Stefano, 2016), en fait un marché du travail dit « périphérique » en regard du modèle de Durand (2004) qui dépeint les transformations des marchés du travail dans l'après-fordisme comme relevant d'une dynamique de centrifugation de l'emploi vers des segments précarisés du marché du travail (Noiseux, 2014 ; Jamil et Noiseux, 2018). En effet, l'externalisation du coût de la main-d'œuvre qui est au principe du modèle des plateformes numériques répond à cette logique de sous-traitance « portée au cœur même des systèmes productifs eux-mêmes » (Durand 2004, cité par Noiseux, 2012). Cette dynamique repoussant les travailleur·euse·s du cœur

---

<sup>20</sup> Expression dont on doit la première formulation au blogueur Sascha Lobo (Langley et Leyshon, 2017)

vers la périphérie, c'est-à-dire de l'emploi le plus stable vers l'emploi le plus précaire et évanescent, est donc *in fine* un vecteur de précarisation de l'emploi dans le capitalisme avancé.

La prolifération de ces emplois est en lien avec le renouveau du phénomène de travail indépendant (D'Amours, 2006). Comme le note cette autrice, la « déstandardisation » du travail se traduit par un accès réduit à la protection par les conventions collectives et les régimes de protection sociale. Les travailleur·euse·s de plateforme, à l'instar des travailleur·euse·s atypiques, bénéficient d'une moindre protection légale et sociale : ils et elles sont exclu·e·s de l'aire d'application des lois du travail et des régimes de protection sociale. D'aucuns ont qualifié d'« évasion sociale » cette pratique des plateformes consistant à s'immiscer dans les failles du droit social (Degryse, 2019), et ce, afin de reporter l'incertitude et les aléas de l'activité économique sur les individus en devenant des « shadow employers » (Friedman, 2014). En effet, la généralisation de relations de type donneur d'ordre/sous-traitants est l'occasion d'une dilution des responsabilités (Cingolani, 2019). Cette évolution est en outre contraire aux principes de justice sociale inscrits dans les textes juridiques d'après-guerre tels que la Déclaration de Philadelphie, qui désigne la démarchandisation du travail humain comme un progrès du droit social (De Stefano, 2017 ; Supiot, 1999).

Les plateformes donnent ainsi à voir une marchandisation exacerbée par la fragmentation du travail en une succession de petites « tâches », d'où l'appellation « gig » (Aloisi, 2016). On a ainsi affaire sur les plateformes numériques au phénomène de « humans-as-a-service » (Prassl, 2018 ; Irani et Silberman, 2015), effectuant des tâches rémunérées à la pièce. Plus encore, la marchandisation à l'œuvre se trouve masquée par l'élaboration d'un nouveau langage qui masque le concept de travail – « trajets », « tâches », « requêtes » – et signale le caractère « à la pièce » du travail qui se conçoit désormais comme une succession de « tâches ». Masquant la nature laborieuse de l'activité, ce vocabulaire contribue à brouiller les frontières<sup>21</sup> entre le travail et le loisir, ou entre l'activité professionnelle et l'amateurisme (Berg et al., 2017). Au-delà des procédés langagiers et sémantiques, la dissimulation du travail s'opère par l'entremise de la technologie, qui est notamment au principe du « Amazon Mechanical Turk » (plateforme de *crowdsourcing*), et qui offre au regard le « spectacle de l'innovation » pour dissimuler le ou la travailleur·euse (Scholz 2015, cité par Graham et al. 2019).

---

<sup>21</sup> Le brouillage des frontières entre travail et loisir a fait l'objet de plusieurs inventions lexicales dans les sciences sociales : « prosumers », « weisure », « playbour » (Casilli, 2015).

Ainsi cantonné·e-s, bien souvent malgré eux·elles, au statut d'indépendant, les travailleur·euse-s de plateforme évoluent à l'écart de la société salariale et des protections sociales qu'elle a érigées en norme. Souffrant de l'absence de sept types de sécurité évoquée par Standing (2011 : 10) – la sécurité de revenu, d'emploi, de poste, la santé et la sécurité au travail, la sécurité du marché du travail, la sécurité de reproduction des compétences et la sécurité de représentation – ils et elles font partie de cette nouvelle classe sociale, le précaire, que cet auteur voit se déployer dans le capitalisme avancé.

Force est toutefois de constater que leur mise au travail s'opère selon un mode qui ne s'identifie pas entièrement au travail indépendant. Au contraire, nombreux sont ceux qui dénoncent un « salariat déguisé » (De Stefano, 2017) ou une situation de « faux indépendant » (Dirringer, 2018) en mettant en évidence les multiples indices de contrôle du travail par les plateformes, qui ne s'en tiennent pas à un seul rôle d'intermédiaire technologique ou à une « place de marché ». La mobilisation du travail qui a lieu sur les plateformes est caractéristique des nouvelles formes d'emploi qui transcendent les frontières traditionnellement établies dans le droit du travail entre salariat et indépendance, et se présentent comme des formes « hybrides »<sup>22</sup> (Dupuy et Larré, 1998). En effet, il y a désormais « de l'autonomie dans la subordination et de l'allégerance dans l'indépendance » (Supiot, 1999). Le travail de plateforme est un exemple de telle situation de travail où le statut juridique de travailleur indépendant n'est pas garant du pouvoir de direction et de contrôle sur l'activité qui lui est en théorie attaché. En effet, les plateformes exercent un fort pouvoir de direction sur l'activité. Nous reviendrons un peu plus loin (section 1.2.3) sur le type de contrôle exercé sur les travailleur·euse-s de plateforme.

### **1.1.2 Le modèle organisationnel et la centralité des données**

Plusieurs travaux se donnant pour objectif d'éclairer le modèle économique des plateformes définissent ce dernier comme « dysfonctionnel » (Fleming, Rhodes et Yu, 2019), c'est-à-dire non soutenable sur le long terme, car il est incapable de générer des profits (Srnicek, 2018). La plateforme numérique constitue un modèle d'organisation « hyper-externalisée » dans lequel

---

<sup>22</sup> Face à cette observation de la multiplication des situations de travail, certains dénoncent la mésadaptation du droit du travail, et prônent la création de statuts intermédiaires afin d'adapter le droit du travail à la flexibilité qui est désormais de mise sur les marchés du travail. Plusieurs pays ont ainsi adapté leur législation afin de tenir compte des besoins particuliers des travailleur·euse-s dont la situation de travail emprunte des caractéristiques à la fois au salariat et au travail indépendant, dans l'objectif de leur offrir une protection adaptée à leur situation particulière. C'est ainsi qu'en Italie on a vu apparaître les travailleur·euse-s « para-subordonné·e-s ».

non seulement la main-d'œuvre, mais également le capital fixe et le capital variable (entretien, formation) sont externalisés (Kenney et Zysman, 2016), d'où le qualificatif d'« allégé » utilisé par Srnicek (2018 : 81) pour désigner ce modèle d'organisation. Selon une stratégie de « croissance avant les profits » (Srnicek, 2018 : 80), les plateformes comptent sur les effets de réseaux leur permettant de générer des économies d'échelles en se lançant dans une course au monopole. En effet, les économies d'échelle sont le moyen par lequel les plateformes comptent atteindre la rentabilité (Dallaire-Fortier et Hébert, 2020). Pour cette raison, l'aspiration à l'hégémonie qui leur est constitutive est le signe d'une forte concentration, qui va à l'encontre de l'idée de décentralisation dont elles se veulent porteuses<sup>23</sup> au premier abord en mettant en évidence leur fonctionnement par réseaux. En effet, à la désintermédiation initiale – comprise comme la mise en relation directe des agents par l'entremise de la technologie – succède une re-intermédiation (Langley et Leyshon, 2017). Les plateformes conservent la mainmise sur la propriété du système d'information qui est l'infrastructure principale de l'organisation du travail, et procèdent ce faisant à une forte concentration du contrôle et du pouvoir, leur permettant de dégager une rente (Srnicek, 2018 : 81). Dans ce modèle, les plateformes apparaissent comme des structures « entre firme et marché » (Acquier, 2017). Alors qu'elles prétendent se cantonner à un rôle d'intermédiaire procédant à une mise en relation des agents sur un marché, les plateformes interviennent en réalité dans le processus de production en fixant « les prix, les conditions de travail, les modalités de l'échange [...] et en définissant les horaires de travail » (Abdelnour et Bernard, 2018). Pour ces auteur·trice·s, qui rejoignent ainsi les constats des travaux présentés dans la première section, ce positionnement doit être compris comme une stratégie permettant aux firmes de se déresponsabiliser d'obligations fiscales et légales, relatives au droit du travail et aux cadres réglementaires des industries concernées (*ibid.*).

Quantité de travaux portant sur les plateformes numériques s'intéressent par ailleurs à une caractéristique saillante de leur modèle économique, à savoir le fait qu'il repose sur l'extraction et l'exploitation à grande échelle des données. Les données des usagers constitueraient ainsi la « matière première » dans le procès de production des plateformes et deviendraient ainsi une nouvelle « marchandise fictive », au sens de Polanyi (Manokha, 2018). Cette collecte de données à grande échelle repose sur l'élaboration d'un système élaboré de surveillance que Jamil (2020) désigne par le néologisme « algopticon », celui-ci traduisant, avec l'image du panoptique de

---

<sup>23</sup> Comme aux premiers temps de l'Internet, avant sa marchandisation dans les années 1990.



Bentham, l'idée d'une surveillance permanente des sujets par voie technologique, opérant comme un puissant mécanisme de pouvoir. Le procès de production des plateformes apparaît alors comme une combinaison de taylorisme et de panoptisme (Waters et Woodcock, 2017). Surtout, ces procédés de surveillance permettent une collecte de données qui nourrissent une « gestion algorithmique » du travail (Mateescu et Ngyuen, 2019), dont certains perçoivent qu'elle institue une nouvelle « gouvernamentalité », à savoir une « gouvernamentalité algorithmique »<sup>24</sup> (Rouvroy et Berns, 2013 ; David Murakami Wood et Monahan, 2019). Plus précisément, tant l'allocation du travail que la gestion de la main-d'œuvre sont déléguées à l'outil technologique.

La gestion algorithmique présente cinq fonctions principales : la surveillance du procès de production ; la collecte de données en vue de l'évaluation de la performance ; la prise de décision automatisée ; le système de messagerie automatisée (notifications) ; l'architecture des choix possibles – que Aneesh (2009) nomme « algocracy » – dans le but de guider les conduites (Ivanova, Bronowicka, Kocher et Degner, 2018). Elle résulte en l'existence d'importantes asymétries d'information qui exercent une « coercition douce » (Calo et Rosenblat, 2017) par le biais d'« injonctions indirectes » (Gomes, 2018) et, ce faisant, sont au principe de la coordination des efforts individuels des travailleur·euse·s. Par exemple, la fixation dynamique des prix – « *price surging* » – par la plateforme est une façon d'exercer un contrôle sur les conduites qui préserve l'illusion de l'autonomie des travailleur·euse·s (Shapiro, 2020). D'autre part, le contrôle des conduites s'opère également par le biais des pratiques d'évaluation, servant l'objectif de discipliner la main-d'œuvre en incitant les travailleur·euse·s à adapter leurs comportements, soit à fournir du travail émotionnel (Gandini, 2019 ; Anderson, 2016). Ainsi, diverses techniques sont mises en œuvre par les plateformes de manière à placer les travailleur·euse·s dans un état de « subordination indirecte » (Flichy, 2019), ou dans une situation de « travail dépendant » (Cherry et Aloisi, 2017).

### **1.1.3. Les enjeux des luttes**

Dans ce contexte organisationnel, il convient de se poser la question des modalités de transformation des conditions de travail. En effet, la représentation syndicale et la négociation

---

<sup>24</sup> « Par gouvernamentalité algorithmique, nous désignons [...] un certain type de rationalité (a)normative ou (a)politique reposant sur la récolte, l'agrégation et l'analyse automatisée de données en quantité massive de manière à modéliser, anticiper et affecter par avance les comportements possibles » (Rouvroy et Berns, 2013). Cette conception n'est pas sans rappeler la « gouvernance par les nombres » théorisée par A. Supiot (2015).

collective étant mises à l'index par les entreprises opérant les plateformes, alléguant le statut de travailleur-euse indépendant-e de leur main-d'œuvre, les moyens à disposition des travailleur-euse-s afin de peser sur leur destinée se trouvent considérablement réduits. Ainsi, plusieurs travaux se penchent sur les modalités d'action collective des travailleur-euse-s dans le contexte du travail de plateforme, en commençant par dresser la liste des obstacles structurels qui s'y opposent – institutionnels et organisationnels – tels l'absence de cadre juridique permettant la représentation ou la négociation collective, l'individualisation du lien d'emploi, l'atomisation des travailleur-euse-s et la fragmentation des collectifs de travail qui en est le corollaire, le brouillage des frontières entre le travail et le loisir, l'important taux de roulement du personnel, ou encore l'absence de tradition syndicale dans ces milieux de travail. Ces enjeux, loin d'être propres aux travailleur-euse-s de plateforme, sont globalement partagés par le contingent des travailleur-euse-s atypiques, placés dans des configurations organisationnelles qui entravent la résistance (D'Amours, Noiseux, Papinot et Vallé, 2017). C'est pourquoi la question se pose pour l'ensemble du précaire, que Standing (2011 : 7) définit comme une « class-in-the-making », et à propos de laquelle il cherche à interroger les conditions de sa transformation de classe « en soi » en une classe « pour soi ».

Dans cet esprit, plusieurs travaux ont tenté d'identifier les ressorts de la mobilisation des travailleur-euse-s de l'économie de plateforme en analysant les conditions de surgissement de « mobilisations improbables » (Collovald et Mathieu, 2009), en interrogeant les conditions de la solidarité des travailleur-euse-s et du succès de leurs actions (Cant et Woodcock, 2020 ; Woodcock, 2016b ; Tassinari et Maccarrone, 2020), en observant le déploiement de nouveaux répertoires d'actions prenant appui sur des communautés virtuelles (Gerber, 2020 ; Irani et Silberman, 2015 ; Alex J. Wood, Lehdonvirta et Graham, 2018 ; Webster, 2016 ; Maffie, 2020), ou encore en observant les liens à tisser avec les organisations syndicales (Tassinari et Maccarrone, 2017 ; Vandaele, Piasna et Drahokoupil, 2019) ainsi que le rôle des activistes ou « entrepreneurs de mobilisation » (Brugière, 2019). Fondées sur le postulat selon lequel la solidarité émerge là où les contradictions du capitalisme sont évidentes (Beck et Brook, 2020), ces diverses contributions donnent à voir de nouvelles perspectives d'émancipation en démontrant empiriquement comment les contraintes structurelles du travail de plateforme peuvent être combattues par

l'émergence d'une agentivité nouvelle<sup>25</sup>. Ainsi l'« ère numérique » voit-elle éclore des « capacités d'agir » *sui generis* (Feenberg, Khatchatourov et Chardel, 2020).

## 1.2 L'autonomie au travail

Nous venons de faire une petite revue de la littérature présentant les enjeux qui traversent la gig-économie au travers de trois principaux thèmes : les nouveaux liens d'emploi et ses répercussions ; les spécificités du modèle organisationnel des plateformes numériques avec le rôle central joué par les données ; puis enfin, les enjeux de l'action collective. Ce sont les trois directions prises par les travaux que nous avons rencontrés au cours de notre exercice de revue de littérature.

Dans le cadre de ce mémoire, nous adoptons une perspective qui se distingue de celles évoquées précédemment en se situant en amont de la réflexion sur l'organisation. Nous souhaitons mettre la focale sur l'enjeu de l'autonomie au travail, comprise comme un enjeu des rapports de production. Cet enjeu prend la forme d'un paradoxe : les plateformes numériques, tout en faisant la promotion de cette valeur émancipatrice qu'est l'autonomie, sapent simultanément toutes ses chances de réalisation effective par les travailleur·euse·s, en multipliant les sources, directes ou indirectes, de contrôle. Devant ce paradoxe, nous souhaitons premièrement interroger la réception par les travailleur·euse·s du discours sur l'autonomie tenu par les plateformes numériques, deuxièmement, déceler leur interprétation personnelle de l'autonomie, et troisièmement, tenter de percevoir les indices d'un exercice effectif de l'autonomie.

Il convient alors avant toute chose de poser les bases théoriques autour de cette question de l'autonomie. Celles-ci nous permettront de préciser notre question de recherche ainsi que sélectionner les concepts que nous mobiliserons dans la suite de notre mémoire. Ainsi, nous rappellerons brièvement l'histoire de la notion d'autonomie dans les relations de travail afin de saisir en quoi elle relève d'un véritable enjeu. Ensuite nous décrirons les quelques travaux qui se sont déjà penchés sur la question de l'autonomie dans le contexte du travail de plateforme, et préciserons à cette occasion notre question de recherche. Enfin, nous présenterons les concepts qui seront mobilisés pour la suite de la réflexion, et qui seront plus longuement détaillés, car ils constituent les piliers de l'analyse qui sera menée.

---

<sup>25</sup> « The specific forms of control within the gig economy are met by new forms of agency, turning controlling devices and apps into possibilities to organise both independent from and within collective organisations » (Beck et Brook, 2020).

### 1.2.1 La dialectique autonomie-contrôle dans les rapports de production

L'autonomie se conçoit communément comme le fait de « se donner à soi-même ses propres règles » (Appay, 2012) et s'oppose à l'hétéronomie, que Corsani (2019) définit comme synonyme de « subordination ». Ces termes prennent un sens particulier dans le champ des relations industrielles. En effet, pendant longtemps, la subordination a été conçue comme une propriété du salariat tandis que l'autonomie est attachée aux travailleur·euse·s indépendant·e·s (Piotet, 2007). Or, l'expansion des « zones grises de l'emploi » (Azaïs, Dieuaide et Kesselman, 2017) produit un brouillage entre salariat et indépendance (Corsani, 2012) qui donne à voir des situations d'« autonomie dans le salariat » et d'« allégeance dans l'indépendance » (Supiot, 1999). Le travail indépendant recouvre une diversité de situations, caractérisées par plus ou moins d'autonomie (D'Amours, 2019). Cela redonne à repenser sociologiquement la question de l'autonomie au travail indépendamment du statut juridique, dans un contexte où celui-ci ne semble plus constituer un indicateur fiable de la marge de manœuvre réelle dont disposent les individus dans leur travail.

L'idée de « marge de manœuvre » est la traduction concrète d'une notion philosophique, à savoir l'idée d'autonomie comme valeur démocratique (Castoriadis, 1975) et comme vecteur d'émancipation (Appay, 2012). Il s'agit d'une valeur à mobiliser dans le travail tout autant que dans les autres sphères de la vie, car « l'idée d'autonomie implique un type d'« intégration de la personnalité » qui est incompatible avec la division de l'existence sociale en un domaine d'habitation à l'absence d'autonomie (au travail) et un domaine d'exercice de l'autonomie (hors du travail) » (Renault, 2013). Ainsi, il s'agit de réfléchir aux conditions d'une autonomie dans le travail lui-même. Pour cette raison, notre perspective se distingue de la conception du travail de Gorz, selon lequel le travail effectué dans le cadre du régime capitaliste est par essence hétéronome<sup>26</sup>. À ce titre, la perspective d'émancipation consiste d'après Gorz à en réduire la durée, afin d'accroître le temps consacré aux activités autonomes se déroulant à l'extérieur de ce cadre. À rebours de cette conception, la perspective de Simone Weil dont nous nous inspirons considère plutôt que c'est le travail lui-même, sous l'égide capitaliste, qui doit être émancipé,

---

<sup>26</sup> « J'appelle sphère de l'hétéronomie l'ensemble des activités spécialisées que les individus ont à accomplir comme des fonctions coordonnées de l'extérieur par une organisation préétablie » (Gorz, 1988 cité par Méda, 2020). Pour Gorz, « même si l'on est maître de son temps et des modalités d'exécution du travail, le travail reste hétéronome si les buts sont déterminés par des volontés extérieures » (Corsani, 2012). Cette définition de l'autonomie est donc, comme le souligne A. Corsani, bien exigeante.

justifiant ainsi l'intérêt porté à la conceptualisation d'une autonomie *au* travail. Cela implique de contester l'emprise du ou de la travailleur-euse sur la définition du travail dans toutes ses facettes, c'est-à-dire non seulement sa durée et sa rétribution, mais aussi son organisation. Ainsi, notre réflexion se nourrit d'une critique du compromis fordiste, portant sur la distinction faite entre la régulation de la durée du travail et sa rétribution, d'une part, et d'autre part son organisation (relative au contenu de l'activité). Cette distinction, scellée durant la période dite des « Trente glorieuses » avec un intérêt des acteurs syndicaux porté sur les contreparties salariales à la subordination (temps de travail et salaire), conduit à un désintéressement vis-à-vis de l'organisation du travail (Braverman, 1982 ; Durand, 2013). Dans cette perspective que nous reprenons à notre compte, une réflexion sur l'autonomie au travail ne peut faire l'économie de considérations sur l'emprise des travailleur-euse-s sur le procès de production<sup>27</sup>.

Dans le champ des relations industrielles, la notion d'autonomie se trouve indissociablement liée à celle de contrôle, avec laquelle elle entretient un rapport dialectique. Le contrôle, défini comme la façon dont les gestionnaires tentent d'influencer « où, quand et comment » les travailleur-euse-s travaillent<sup>28</sup> (Ivanova, Bronowicka, Kocher et Degner, 2018), est indispensable à tout régime de travail, car « la division du travail requiert des mécanismes pour fixer les objectifs, affecter les responsabilités et évaluer l'efficacité de la performance »<sup>29</sup> (Thompson & McHigh 1995, cité par Ivanova, Bronowicka, Kocher et Degner, 2018). Dès lors, l'autonomie ne peut être conçue en termes « absolus », mais doit alors se penser en termes de degrés, ou de « sphères d'autonomie » (Ivanova, Bronowicka, Kocher et Degner, 2018).

### **1.2.2 De la privation à l'injonction d'autonomie**

#### *Un mouvement de privation*

Dans la société salariale (Castel, 1995), les travailleur-euse-s acceptent la perte de contrôle de leur activité par les contreparties qui sont offertes en échange de cet abandon. Cette privation de contrôle s'analyse, d'après Piotet (2007 : 102-3), en deux temps : d'abord la fixation du travailleur ou de la travailleuse, spatialement et temporellement, à un employeur et à un territoire grâce à l'institution du salariat ; ensuite, sa privation « du savoir de son travail » avec le modèle tayloriste. La fragmentation et la parcellisation des tâches dans l'organisation dite « scientifique » du travail

---

<sup>27</sup> Le développement de plateformes coopératives nous semble être un indicateur de ce regain d'intérêt envers la prise sur l'organisation du travail.

<sup>28</sup> Traduction libre

<sup>29</sup> Traduction libre

ont conduit à déposséder les travailleur·euse·s de leur métier, et ce faisant, à restreindre leur emprise sur le procès de production de telle sorte qu'ils soient entièrement subordonnés à l'organisation.

L'érosion de la société salariale voit éclore de nouvelles modalités de mise au travail. Parmi celles-ci, la mobilisation de travailleur·euse·s sur les plateformes numériques pose question, notamment parce que les deux modalités de privation de contrôle qui ont été usées au cours du XXe siècle, à savoir la fixation des travailleur·euse·s à un employeur et à un territoire, disparaissent entièrement. En effet, avec les plateformes numériques, les travailleur·euse·s ne sont plus juridiquement lié·e·s à un employeur ni attaché·e·s à un territoire. Loin de pouvoir conclure que les travailleur·euse·s, étant libres de louer leur force de travail où bon leur semble, seraient davantage autonomes dans l'exercice de leur travail, nous verrons que de nouvelles modalités de contrôle de la main-d'œuvre se substituent aux premières. Par ailleurs, on perçoit immédiatement avec l'exemple des « micro-travailleur·euse·s » réalisant des tâches sur des plateformes numériques telles Amazon Mechanical Turk que le modèle productif actuel n'a pas fait son deuil de l'organisation du travail dite « scientifique », reconduit sous une nouvelle forme dans la gig-économie (Acquier, 2017). Cette standardisation est également le lot, certes de façon moins exacerbée, des travailleur·euse·s des plateformes de livraison.

### *La critique artiste*

La critique du modèle de production fordiste se fait entendre au cours des mouvements sociaux de 1968, qui font converger une « critique sociale » et une « critique artiste », comme l'énoncent Boltanski et Chiapello (1999). D'après l'analyse des deux auteur·trice·s, le patronat cède, dans les années suivantes, à la critique artiste en accédant aux demandes d'autonomie et d'authenticité, d'amélioration de l'environnement et des conditions de travail. Cette critique artiste, qui a pris naissance dans les milieux intellectuels et artistiques, se « démocratise » à l'ensemble des professions et prend aujourd'hui la forme d'une « démocratisation des aspirations à l'indépendance » (D'Amours, 2012). Il ne faut pas manquer de souligner que l'attrait de l'indépendance se nourrit de la dégradation de l'institution du salariat, c'est-à-dire de la détérioration des conditions de l'emploi « typique », qui fait désormais figure de repoussoir. Ainsi, la croissance du travail indépendant a été analysée comme « une réaction à la fois à la crise de l'emploi et à la crise du sens du travail, dans ses formes industrielles et bureaucratisées » (Bureau et Corsani, 2014). L'aspiration à l'autonomie, doublée d'une aspiration à la « réalisation de soi »

(Mercurio et Vultur, 2010) et à l'expressivité (D'Amours et Kirouac, 2011), fait poindre à l'horizon non seulement la remise en question du salariat comme institution émancipatrice, mais fait fleurir un imaginaire de la « fin du travail » (Méda, 2020).

### *Le nouveau « modèle managérial »*

Ce rapport au travail renouvelé trouve un écho dans les transformations des modèles organisationnels. En réaction à la demande d'autonomie et de liberté des salariés en 1968, les gestionnaires récupèrent la critique artiste en procédant à l'individualisation de la relation d'emploi, à la mise en concurrence des travailleur·euse·s, et en appelant de plus en plus à l'investissement de la subjectivité des personnes dans le travail. De nouvelles pratiques de gestion voient le jour telles l'évaluation individuelle, l'assignation d'objectifs personnalisés, la rémunération indexée sur la performance (Linhart, 2015 : 106-7). Les travailleur·euse·s sont dorénavant enjoins à être « intuitifs, audacieux, réactifs, autonomes et responsables » (Linhart, 2017), tandis que le contrôle au travail, au lieu de s'atténuer, s'accroît paradoxalement (Piotet, 2007) en apparaissant sous de nouvelles formes : des « procédures, protocoles, méthodologies, "bonnes pratiques" » (Linhart, 2017), combinés à un suivi informatisé. Ces transformations de l'organisation du travail, que Dejours et Bègue (2009) définissent comme le « tournant gestionnaire », « l'évaluation individualisée des performances », et l'apparition de la norme de « qualité totale », ne sont pas sans effet sur la santé mentale des travailleur·euse·s. Par exemple, la notion de « qualité totale », qui repose sur l'assignation d'objectifs, révèle une instrumentalisation de la valeur *a priori* positive que serait l'autonomie : « Le gestionnaire se déleste de la question embarrassante des moyens alloués pour atteindre les objectifs, qui sont transférés à la responsabilité des travailleur·euse·s, sous couvert de ladite « autonomie » (Dejours et Bègue, 2009 : 47-48). Autrement appelée « management par objectifs », cette pratique de gestion procède à un dévoiement de l'idéal d'autonomie :

« Le système de management par objectifs et par autocontrôle [...] remplace un contrôle extérieur par un contrôle intérieur plus efficace, plus rigoureux et plus exact. Il pousse le manager à agir, non pas parce qu'on le lui commande ou qu'on le pousse à le faire, mais parce que les nécessités de sa tâche l'exigent. Le manager n'agit plus parce que quelqu'un le lui demande, mais parce qu'il a décidé qu'il doit le faire – il agit, dirons-nous, en homme libre » (Drucker 1954 cité par Supiot, 2015 : 218)<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup>Le management par objectifs procède, dans le cas du travail de plateforme, par l'autoassignation d'objectifs. Plutôt que d'être assignés par le management, les travailleur·euse·s se les fixent eux ou elles-

Ce faisant, les nouvelles pratiques gestionnaires opèrent une individualisation du travail et un effritement des identités et des solidarités collectives. Le travail devient une « épreuve individuelle » (Linhart, 2015 : 100), abattant ainsi les moyens de résistance des travailleur·euse·s, dont les gestionnaires s'assurent ainsi de la docilité (Linhart, 2009 : 107-108). Ceci se fait toutefois au prix d'un coût psychique élevé pour les travailleur·euse·s. L'accroissement de la souffrance au travail se perçoit dans le recours de plus en plus massif aux médicaments de diverses natures<sup>31</sup>, et se solde tragiquement par une augmentation des suicides au travail (Dejours et Bègue, 2009). Le dévoiement de la critique artiste réclamant davantage d'autonomie et d'authenticité aboutit à une extension du domaine où se pose la question de l'autonomie – du fait de l'intrusion du management dans la sphère de la subjectivité<sup>32</sup> –, et se perçoit dans le fait que cette valeur se trouve investie dans un sens qui tend à accroître les problèmes de santé mentale et, en particulier, peut être mobilisée comme clé de lecture du phénomène de dépression (Ehrenberg 1995, cité par Martuccelli, 2004).

Devenues les maîtres-mots de l'organisation moderne du travail, l'autonomie et la responsabilité sont d'autant plus érigées en valeur dans le cas des travailleur·euse·s dits « indépendant·e·s ». En effet, « la figure du professionnel, caractérisée par des valeurs d'autonomie, d'initiative, d'engagement, d'autocontrôle, devient une nouvelle norme organisationnelle » (D'Amours, 2006 : 186). Si les deux termes « autonomie » et « indépendance » sont souvent entendus comme des synonymes, on peut les distinguer comme le fait D'Amours en associant l'indépendance à « l'absence de liens de dépendance juridique », et l'autonomie à « la direction de l'organisation du travail » (D'Amours, 2006 : 7). Cette autrice définit le travail indépendant comme « une forme d'organisation du travail et de gestion du risque lié au travail » (*ibid.*). D'Amours (2019) identifie une « triple dynamique » à l'œuvre qui explique le renouveau du phénomène de travail

---

mêmes. C'est ce que ne manquait pas de souligner Abhijit, de façon tout à fait remarquable, au cours de notre entretien, justifiant ainsi sa satisfaction de travailler sur les plateformes.

<sup>31</sup> Dans cet ordre d'idées, il est particulièrement révélateur à nos yeux que parmi nos répondants, deux travailleurs à temps plein aient admis avoir une habitude de consommation de cannabis. L'un d'entre eux a explicitement affirmé recourir à cette substance psychotrope afin d'être en état de retourner travailler le lendemain : « Let me be completely honest with you. If it's not with that joint after the shift, I'm not gonna continue [rire]. 'cause when I end my 8 or 9 hours shift and I don't have that joint... I would have like, severe headaches, and I can't sleep well. So it's the joint [that allows me to] go the next day to continue work » (Abbas).

<sup>32</sup> « L'affaiblissement apparent du lien de subordination s'accompagnerait d'une nouvelle forme d'hétéronomie : ce n'est pas l'acte de travail qui est soumis à la loi de l'autre, mais la subjectivité même du travailleur » (Corsani, 2019). Ainsi l'autonomie, selon A. Ehrenberg, peut ainsi être considérée comme « quelque chose que l'on subit » (Molénat, 2010).



indépendant dans la période récente : la flexibilisation des marchés du travail ; des politiques publiques d'activation de la main-d'œuvre<sup>33</sup> ; une aspiration à l'expressivité dans le travail. Sur ce dernier point, plusieurs enquêtes mettent en évidence le fait que la discontinuité de l'emploi (associée au travail indépendant) n'est pas forcément subie, mais peut au contraire être souhaitée par des travailleur·euse·s à la recherche de marges plus larges d'autonomie dans la définition des contenus et des modalités de travail, et d'une plus grande maîtrise du temps permettant le développement de projets indépendants (Corsani, 2012). Il résulte de cette triple dynamique que la recrudescence du travail indépendant se perçoit, à l'échelon individuel, comme une tension « entre nécessité et autoréalisation » (Bureau et Corsani, 2014).

### *Le dévoiement de l'idéal d'autonomie*

Ainsi, on voit que l'autonomie, au départ revendiquée comme valeur émancipatrice, se retourne contre les travailleur·euse·s en devenant une injonction<sup>34</sup> (Appay, 2012 ; Martuccelli, 2004). Lorsque l'autonomie « n'a plus à être conquise », mais est « octroyée et imposée » (Piotet, 2007 : 103), elle se mue en nouvelle forme de domination, ainsi que l'analyse Martuccelli<sup>35</sup> (2004). Répondant à une logique de responsabilisation des individus, l'injonction à l'autonomie se caractérise par un appel à la performance et à la réussite. À ce titre, elle perd son potentiel émancipateur et participe du renouvellement des mécanismes de domination au travail. Ce

---

<sup>33</sup> Celles-ci ont notamment été mises en lumière, dans le cas français, par Abdelnour (2014), qui a révélé l'ambition des instigateurs de ces dispositifs favorisant l'entrepreneuriat de s'en servir comme d'un outil de lutte contre le chômage. Or, force est de constater que cette forme d'emploi constitue un support de la précarité (Giraud et Rosenfield, 2019).

<sup>34</sup> Le caractère hautement paradoxal de cette injonction à l'autonomie est le mieux exprimée par B. Appay : « Depuis les revendications du droit à l'autonomie émancipatrice et par un retournement cynique de l'histoire, il semblerait que l'autonomie soit devenue aujourd'hui une injonction, un devoir qui en appelle sans cesse à la responsabilité de chacun alors même que la responsabilité des puissants devient évanescence. Comment un idéal qui s'est exprimé par un combat pour la liberté et qui est devenu un droit au travers des luttes sociales, révolutionnaires ou non, peut-il apparaître aujourd'hui sous une forme contraignante comme un devoir imposé, comme une obligation qui serait devenue source de maltraitance ? » (Appay, 2012)

<sup>35</sup> « Figure hautement paradoxale, il s'agit d'enjoindre à quelqu'un de se doter par lui-même de sa propre loi. Mais cette obligation, sans imposer de contenu précis, en appelle simplement à ce que l'individu, en tant qu'acteur, prenne des décisions autonomes. C'est d'ailleurs à ce niveau que se situe l'essentiel du désaccord théorique autour de cette forme d'injonction. Pour certains, il s'agit d'un avatar d'un processus plus large de désinstitutionnalisation ; pour d'autres, au contraire même, il s'agit d'un nouveau modèle institutionnel. Si le débat est subtil, la plupart de ces positions s'accorde sur le fait que l'injonction d'autonomie prend moins la forme de l'intériorisation d'une loi morale que d'une norme d'intériorité creuse, puisqu'elle est censée n'avoir aucun contenu normatif spécifique. Il s'agirait ainsi d'un nouveau mode de fonctionnement des normes sociales, enjoignant moins à l'individu de faire preuve de discipline et d'obéissance que de flexibilité et de souplesse » (Martuccelli, 2004 : 485).

constat est partagé par Fleming (2017) qui la fait dériver de l'importance prise par la théorie du « capital humain » dans les nouveaux modèles gestionnaires, ainsi que par D'Amours (2009) qui voit en elle un report problématique des risques sur l'individu – quand bien même « les épreuves sont sociales » – et l'identifie comme un obstacle à l'action collective des travailleur·euse·s.

D'autre part, plusieurs auteur·trice·s soulignent le caractère illusoire de l'autonomie telle qu'elle est promue dans les nouveaux modèles managériaux, et la qualifient d'« autonomie contrôlée » (Appay, 2005). En mettant en évidence les dispositifs de contrôle toujours en vigueur – voire renforcés – sur le procès de travail, plusieurs auteur·trice·s émettent des réserves quant au bien-fondé de la notion d'autonomie en estimant qu'elle relève davantage d'une « discrétion » laissée aux travailleur·euse·s, c'est-à-dire une décision portant sur une série déterminée de choix (Terssac, 1992). D'autres encore font état de contraintes – temporelles, financières – qui « brident » les capacités des travailleur·euse·s à exercer véritablement leur autonomie (Corsani, 2012). La précarité apparaît comme un frein important à l'exercice d'une autonomie au travail (D'Amours et Kirouac, 2011).

Dès lors, il devient nécessaire de poser la question des conditions d'une autonomie véritablement émancipatrice. En effet, la privation des travailleur·euse·s du contrôle qu'ils et elles exercent sur le contenu et l'organisation du travail opérée durant la majeure partie du XXe siècle se retourne dans la période récente en une promotion de l'autonomie, qui devient non seulement une aspiration « démocratisée » parmi les travailleur·euse·s, mais également une valeur promue par les gestionnaires. Loin de pouvoir conclure que l'émancipation des travailleur·euse·s serait désormais à portée de main, ce retournement prend la forme d'une « injonction d'autonomie » qui conduit à reconsidérer l'enjeu de l'autonomie dans de nouveaux termes. Il s'agit de se pencher sur les conditions de l'autonomie, en particulier dans les zones grises de l'emploi (Corsani, 2012), avec en trame de fond la question suivante : une autonomie émancipatrice est-elle possible ?

### **1.2.3 La « gig autonomie »**

Plusieurs travaux portant sur la gig-économie font la lumière sur cet enjeu de l'autonomie des travailleur·euse·s, en proposant des grilles de lecture. Par exemple, Pichault et McKeown (2019) distinguent trois types d'autonomie dans le travail de plateforme – l'autonomie relative au statut d'emploi ; l'autonomie relative au contenu du travail ; l'autonomie relative aux conditions de travail – et posent l'existence d'un « continuum » d'autonomie. Leur étude conclut que le travail de livraison sur les plateformes combine les inconvénients d'une forte autonomie relativement

au statut d'emploi (un accès réduit à la protection sociale), et les inconvénients d'une faible autonomie relativement au contenu du travail (procès de travail standardisé et contrôlé) et aux conditions de travail (pas de revenu assuré ; le temps et le lieu de travail dictés par le client). Pour leur part, Ivanova et al. (2018) identifient les sources de contrôle qui contraignent l'exercice d'autonomie des travailleur·euse·s de plateforme. Ce contrôle s'exerce ainsi par les notifications automatisées, les incitatifs monétaires, la compétition interne pour les quarts de travail, et l'asymétrie d'information. Il ressort de l'étude de la gig-économie que les plateformes numériques usent de ces deux sortes de contrôle : le contrôle organisationnel et le contrôle par le marché. Dans ces conditions, l'autonomie apparaît comme éminemment « contrôlée ».

Prenant appui sur ces travaux, notre mémoire vise à interroger le ressenti des travailleur·euse·s au sujet de cette tension entre autonomie et contrôle dans l'exercice de leur activité. Il s'agit d'explorer la « logique » que se donnent les personnes, le crédit qu'elles accordent au discours des plateformes valorisant l'autonomie, leur propre conception de l'autonomie, ainsi que les pratiques de l'autonomie effectivement perceptibles dans leur travail quotidien. Afin de mener cette exploration, il convient de préciser davantage les outils théoriques qui seront mobilisés.

#### **1.2.4 Définition et opérationnalisation de la conception retenue**

En réorientant notre question de recherche sur la question de l'autonomie au travail, il s'agissait de sortir du problème spécifique de l'action collective en élargissant la perspective à la façon dont les travailleur·euse·s exercent, que ce soit collectivement ou individuellement, une prise sur leur activité. Pour la suite de l'analyse, nous avons mobilisé les concepts de Renault (2013), qui propose de décliner la question de l'autonomie en trois volets : autonomie personnelle, autonomie collective et autonomie inscrite dans des rapports de pouvoir.

L'autonomie personnelle s'observe d'après Renault (2013) au travers du processus consistant à « donner une signification personnelle à l'activité », et notamment, dans l'effort visant à « donner le plus de place possible à ce qui est considéré comme la part intéressante du travail ». Parmi les diverses modalités de l'appropriation personnelle, il donne les deux exemples suivants : les traces de personnalisation du poste de travail par la décoration (dans le cadre d'un travail à l'usine) ; la réorganisation du travail en vue de promouvoir ce que les travailleur·euse·s considèrent comme leur « vrai boulot » (dimension expressive du travail). Afin de documenter l'exercice de l'autonomie au travail, nous reprenons les indicateurs que Mercure (2020) a signalés comme révélateurs du « mode d'implication » des travailleur·euse·s dans leur activité. En effet, on peut

assimiler l'implication au travail à une forme d'exercice de l'autonomie, puisque le mode d'implication des travailleur-euse-s, soit leur engagement, témoigne de la manière dont ils et elles parviennent à transformer la tâche en activité, autrement dit, de la marge de manœuvre qu'ils et elles s'octroient, bref, de la manière dont ils et elles exercent leur autonomie. La mobilisation des indicateurs de Mercure (2020) nous semble d'autant plus pertinente que certains recourent Renault (2013). L'implication au travail (ou l'exercice de l'autonomie personnelle) peut se révéler par : la négociation subjective de la norme ; le hiatus entre travail prescrit et travail réel<sup>36</sup> ; la mobilisation de savoir-faire ; la négociation des rationalités concurrentielles de l'efficacité et de la professionnalité ; l'interprétation et appropriation des règles ; le vécu du travail quotidien ; le degré d'investissement dans la fonction (ce qui est jugé positivement ou non) ; l'appropriation du travail (logique de rationalité qui affronte celle de l'organisation). Une question qui demeure d'après nous en suspens et que nous tenterons d'explorer bien qu'elle ne fasse pas partie des cadres proposés par Renault ni Mercure est la question de l'appropriation subjective de son propre engagement au travail – posant que l'engagement au travail peut également être prescrit, et instrumentalité par l'organisation. Quoi qu'il en soit, nous nous retrouvons dans la définition de Renault de l'autonomie personnelle comme un enjeu de l'expérience du travail : « l'autonomie n'est pas seulement une caractéristique structurelle de l'activité productive, mais aussi un enjeu de l'expérience du travail, quelque chose qui importe aux travailleurs, qu'ils cherchent à protéger et à promouvoir de différentes manières » (Renault, 2013).

Dans la typologie de Renault, l'autonomie peut également être analysée sur le plan du travail comme « activité coopérative ». Il ne s'agit plus ici de voir de quelle manière les travailleur-euse-s s'approprient individuellement leur activité, mais plutôt de quelle façon le collectif de travail agit pour déterminer les règles de son activité. Cette autonomie qualifiée de « collective » se caractérise par la coopération des travailleur-euse-s dans l'organisation du travail. La coopération se distingue de la « coordination » de la même façon que le « travail prescrit » se distingue du « travail réel ». Entre les deux termes, il y a un différentiel d'engagement de la personne (dans

---

<sup>36</sup> Également mis en évidence par Linhart (2009) : « [...] on fera l'hypothèse que le décalage entre travail prescrit et travail réel [...] peut être interprété comme un espace de résistance. Ce décalage met en évidence, au cœur des situations les plus taylorisées du travail, une implication transgressive des salariés qui constitue une remise en cause des conditions de mise au travail à laquelle les salariés sont soumis ». Linhart poursuit la réflexion en faisant remarquer que cette résistance est quelque peu « paradoxale », car « elle sert le plus souvent objectivement les intérêts de l'entreprise, tout en recélant subjectivement une contestation de la domination inscrite dans les modalités de l'organisation du travail ».

son activité – dans le collectif de travail). Ainsi, si la coordination se définit par « les interactions prescrites », la coopération, quant à elle, est à observer dans les « interactions productrices effectives » (Renault, 2013). Plus précisément, l'autonomie dans le travail « en tant qu'activité collective » relève d'un « ensemble d'interprétations quant à la manière dont les tâches doivent être réalisées et la division du travail prescrite adaptée ». Elle peut être mise en lumière par la façon dont les travailleur·euse·s interprètent collectivement les normes de leur activité, et font dans leur pratique référence à une norme commune partagée.

Renault fait mention de plusieurs caractéristiques de l'environnement de travail qui entravent l'effort des travailleur·euse·s de préserver cette autonomie collective, à savoir : « des dispositifs de pouvoir destinés à individualiser et à mettre en concurrence les travailleurs [...] et à saper les conditions d'existence des collectifs de travail ». Cela résonne de façon toute particulière dans le travail de plateforme, au sein duquel l'idée de « collectif de travail » n'a que peu de réalité, car le procès de travail impose l'isolement des travailleur·euse·s. En d'autres termes, la « destruction méthodique du collectif (Bourdieu, 1998) est constitutive de l'organisation du travail de plateforme, ce qui rend hautement improbables les occasions d'exercer – et encore moins développer – une quelconque forme d'« autonomie collective ». En somme, si l'autonomie collective est, ainsi que le souligne Renault, toujours un « bien précaire », il l'est à plus forte raison dans le travail de plateforme.

La typologie de Renault s'achève sur une dernière modalité par laquelle peut s'exercer l'autonomie au travail, qui se distingue des deux précédents par son caractère « belliqueux ». Tandis que l'autonomie personnelle et l'autonomie collective sont des valeurs positives à préserver et cultiver, l'autonomie inscrite dans des rapports de pouvoirs se comprend sur le mode « négatif » comme une forme de résistance à la domination. Dans les termes de Renault, elle est : « la lutte contre [...] le cortège des maux qu'accompagne la domination (vulnérabilité à l'égard des supérieurs hiérarchiques, risque de sanction [...], de licenciement, etc.) ». En résumé, elle est l'opposé symétrique des deux premières formes d'autonomie, puisqu'il s'agit de « défendre des espaces d'autonomie individuelle et collective ». L'enjeu est d'« être dominé le moins possible ». Cet enjeu de résistance à la domination peut être mis à mal par la rhétorique du « travail indépendant », qui a pour effet de nier l'existence de cet enjeu. C'est pourquoi il nous faudra y porter une attention particulière et procéder à une fine analyse. On tentera alors d'explorer la perception des travailleur·euse·s des rapports de forces qui les lient aux autres acteurs de

l'organisation. À cet effet, nous pourrions mobiliser un autre indicateur du « mode d'implication » des travailleur·euse·s mentionné par Mercure (2020), à savoir les « lieux et enjeux des conflictualités et résistances quotidiennes ». Plus largement, il sera pertinent de relever tous les indices d'une « résistance ordinaire » (Scott, 2009) à l'organisation du travail.

La lecture des entretiens au prisme de cette grille théorique s'est trouvée confrontée à quelques résistances. Il y avait encore un trop grand décalage entre l'abstrait des concepts et les réalités décrites au travers du corpus d'entretien. Ce constat nous a fait prendre conscience de la nécessité d'opérationnaliser ces concepts, c'est-à-dire de rendre les concepts de Renault concrètement mobilisables dans l'analyse en définissant des indicateurs. À cette fin, nous avons procédé à un travail de définition extensive des trois notions, notamment grâce à la mobilisation d'autres auteur·trice·s (Mercure, 2020 ; Ferreras, 2007). Puis nous les avons scindées d'après trois dimensions qu'une première analyse du corpus d'entretien a permis de mettre au jour, à savoir : aspirations, entraves, exercice. Absentes de la grille proposée par Renault (2013), ces trois dimensions sont transversales aux différents types d'autonomie et appellent à l'enquête sur le terrain.

	<b>AUTONOMIE PERSONNELLE</b>	<b>AUTONOMIE COLLECTIVE</b>	<b>AUTONOMIE CONTRE LE POUVOIR</b>
<b>ASPIRATIONS</b> AUTONOMIE	Propos sur l'autonomie (attribution de sens <sup>37</sup> et négation du contrôle)	Propos sur le collectif	Propos sur la domination
<b>ENTRAVES</b> CONTRÔLE	Ce qui fait obstacle à l'exercice de l'autonomie (contraintes, contrôle, prescriptions)	Ce qui empêche la coopération	Ce qui masque la domination
<b>EXERCICE</b> ZONE GRISE	Les pratiques autonomes (choix, agentivité, ruses)	Pratiques solidaires	Actes de résistance

*Tableau 1. Opérationnalisation du concept d'autonomie*

<sup>37</sup> Attribution de sens : modes d'implication (Mercure, 2020), registres instrumental et expérientiel (Ferreras, 2007).

Telle que nous l'avons adaptée, la grille de lecture de l'autonomie au travail proposée par Renault (2013) permettra de répondre à notre question de recherche, à savoir : sous quelles modalités l'autonomie individuelle et collective des livreur-euse-s de plateforme se déploie-t-elle ? Cette grille se trouve subdivisée en trois volets, lesquels reprennent des notions repérées dans la littérature. Nous avons appliqué ces trois notions aux catégories de Renault que sont l'autonomie individuelle, collective ainsi que l'autonomie inscrite dans des rapports de pouvoir, afin de rendre ces dernières davantage opérationnelles et mobilisables en tant que catégories d'analyse.

Les aspirations à l'autonomie à l'échelle individuelle s'expriment par des discours sur le sens de l'activité et les diverses manières de se l'approprier. Ainsi que le souligne Piotet (2007 : 103), même les environnements conçus pour être les plus hostiles à l'autonomie individuelle, telles les organisations « taylorisées », ne parviennent à éradiquer « l'astuce » ou « l'intelligence humaine ». De telles aspirations à l'autonomie sont également témoignées par la revendication de choix libres et autodéterminés, qui minimisent voire nient entièrement la réalité du contrôle auquel le travail est soumis. Sur le plan collectif, les aspirations à l'autonomie apparaissent comme des propos qui mettent en valeur le collectif de travail, ou bien qui accompagnent de regrets ou de critiques le constat de son absence. Enfin, les aspirations à une autonomie inscrite dans des rapports de pouvoir sont mises en lumière, à nos yeux, par les propos relevant l'existence de rapports de pouvoir, et identifiant les intérêts divergents des acteurs de l'organisation du travail dans laquelle ils sont inscrits.

La seconde notion qui nous semble éclairer la grille de Renault est celle de contrôle. Défini comme l'opposé dialectique de l'autonomie, le contrôle est perceptible à l'échelle individuelle dans l'expression des contraintes, des prescriptions ou des sources de vulnérabilités que subissent les travailleur-euse-s. Sur le plan collectif, il s'agit de repérer les obstacles à la coopération qui sont autant de freins à l'exercice d'autodétermination collective. Enfin, l'autonomie inscrite dans des rapports de pouvoir fait face à un type particulier d'obstacles, à savoir les éléments – institutionnels, organisationnels ou subjectifs – qui dissimulent les rapports de pouvoir ou masquent l'existence d'intérêts divergents au sein de l'organisation du travail.

Enfin, la troisième notion repérée dans la littérature et qui nous a permis d'adapter la grille de Renault est celle de « zone grise d'autonomie ». La perspective de la « zone grise » opère une sorte de synthèse entre l'autonomie et le contrôle, faisant l'hypothèse que seule la négociation de leurs parts respectives permet de donner une clé de compréhension des marges de manœuvre

effectives des individus faisant de situations de travail similaires des expériences parfois très diverses. Ainsi, sur le plan individuel, il s'agit de repérer les pratiques autonomes, c'est-à-dire les preuves d'agentivité – choix, prises de décision, initiatives, stratégies – qui rendent compte de la façon dont les individus usent, ou s'octroient, des marges de manœuvre. Ensuite, sur le plan collectif, nous tenterons de repérer de telles marges de manœuvre par l'observation de pratiques solidaires, c'est-à-dire de « mise au travail » du collectif de travail. Enfin, la zone grise d'autonomie inscrite dans des rapports de pouvoir sera analysée d'après les actes de résistance mis en œuvre – qu'ils soient individuels ou collectifs – c'est-à-dire des pratiques qui trouvent leur justification dans l'existence de rapports de pouvoirs et d'intérêts antagoniques.

Ainsi, nous avons subdivisé les trois catégories de Renault d'après trois notions apparues dans la littérature comme des clés de compréhension des enjeux de l'autonomie au travail. Cette grille, résumée dans le tableau 1, nous a permis de classer le matériel d'enquête et a été le support de l'analyse menée. Dans le prochain chapitre, nous détaillons la méthode qui nous a permis de colliger ce matériel.



## Chapitre 2 : Démarche de recherche et méthodologie

Il s'agit dans ce chapitre d'exposer la démarche de recherche. Nous commençons par présenter la posture épistémologique que l'on adopte ainsi que le type de méthode choisi, à savoir une méthode qualitative. Puis nous faisons le récit du processus de collecte de données, et terminons le chapitre en mettant en évidence les opérations d'analyse que nous avons effectuées pour aboutir aux résultats qui seront discutés dans les chapitres suivants.

### 2.1 Fondements de la recherche

Avant de présenter notre méthode d'enquête en tant que telle, il convient de rappeler brièvement les fondements de la recherche qui constituent les piliers de notre démarche. Nous exposerons nos choix épistémologique, théorique et méthodologique<sup>38</sup>, dans l'intention d'interroger la validité scientifique de notre démarche.

Notons ainsi d'emblée que nous nous nous inscrivons dans le paradigme interprétatif, tout en faisant une grande place à la posture critique. Dans l'approche interprétative ou compréhensive, il s'agit d'étudier les phénomènes « du point de vue de l'acteur » (Savoie-Zajc, 2007), suivant le postulat que « l'homme ordinaire a beaucoup à nous apprendre » (Kaufmann, 2016). En valorisant le point de vue interne des personnes, l'attention est portée sur le sens que celles-ci donnent à leurs actions, à leurs comportements ou à leur vie. L'approche critique quant à elle suppose un parti pris en faveur des opprimés, et adosse à la recherche une fonction émancipatrice.

Ces deux approches, dont les postulats sont énoncés par Neuman (2011 : 119)<sup>39</sup>, se trouvent réconciliées dans le troisième modèle épistémologique défini par Pires (1997), augmenté des

---

<sup>38</sup> Ces choix « sous-tendent toutes les composantes d'une enquête. Pourquoi examiner un matériau de recherche, jusqu'à quel point, avec quelles attentes, dans quel but, de quelle manière, à partir de quel moment, sous quel angle, pour quel public ? Pour quelles raisons a-t-on choisi ce site, ces participants, cette méthode ? Pourquoi cette prudence ou cet empressement vis-à-vis du sujet abordé, cette ouverture ou cette directivité en situation d'entretien, ce canevas plutôt que cet autre ? Qu'y a-t-il derrière cette attitude, cette émotion, ce sentiment, cette sensation corporelle projetés ou ressentis en lien avec la situation étudiée ? Pourquoi interpellé ce modèle, privilégier cette entrée, en appeler à cet élément théorique en vue de la situation à analyser ? » (Paillé et Mucchielli, 2016 : 122-23)

<sup>39</sup> Neuman (2011 : 119) élabore une classification idéal-typique des écoles épistémologiques en sciences sociales. Ces écoles sont au nombre de cinq : positivisme, science sociale interprétative, critique, féministe, postmoderne. Chaque école épistémologique repose sur une série de postulats (soit d'axiomes indémontrables), portant sur : les motifs de la recherche ; la nature de la réalité sociale ; la nature humaine ; l'agentivité humaine ; le rôle du sens commun ; ce qu'est une théorie ; ce qu'est une explication vraie ; ce

contributions des féministes des années 1970, combinant le point de vue « de l'intérieur » et le point de vue « d'en bas » (p. 54). Comme le sous-tend ce modèle, le but de notre recherche est double : la connaissance objective et l'émancipation. Si notre stratégie de recherche est plus proche de l'école interprétative (ou le deuxième modèle de Pires), qui privilégie le « regard de l'intérieur », la « causalité intentionnelle et d'interprétation » ainsi que les « données qualitatives », notre « attitude mentale » est plus proche de l'école critique ou engagée, puisqu'elle admet un « engagement envers l'émancipation et les applications pratiques émancipatrices » (Pires, 1997 : 57).

Selon nous, la combinaison des deux postures peut contribuer à se prémunir contre les potentiels écueils de chacune de ces approches. En ce qui a trait à la posture compréhensive, l'œil critique permet de s'armer contre le risque de subjectivisme excessif. À la posture critique, la sensibilité interprétative rappelle la complexité du social et l'impossibilité de le saisir dans un discours univoque. D'autre part, les deux postures se rejoignent dans le processus d'objectivation – requis pour prétendre à une quelconque scientificité – tel qu'explicité par Simmel, qui conçoit l'objectivité « comme une combinaison de proximité et de distance » (Pires, 1997 : 63). Pour Simmel, le processus d'objectivation s'opère en deux temps : « d'abord, attachement et intérêt pour le groupe ; ensuite, distance par rapport aux particularismes du groupe ou au moins à quelques-unes de ses partialités » (*ibid.*). Ainsi, l'objectivité n'implique ni de se conformer à un idéal de « neutralité » ni de tomber dans l'excès inverse qui consisterait à « se mettre à la remorque du groupe [étudié] ou tout accepter à partir d'un point de vue donné » (Pires, 1997 : 63). Par exemple, l'examen attentif des « faits inconvenients » (Weber) ou des « cas négatifs » (École de Chicago) servira à assurer la rigueur de notre travail. Plus concrètement, la combinaison de ces deux postures se donne à voir dans notre intérêt porté à la question des « obstacles ».

Dans le cadre de ce mémoire, nous adoptons une méthode de recherche qualitative, car l'objectif est « l'explication compréhensive du social » (Kaufmann, 2016 : 22). Ce type de recherche occupe une place particulière dans l'univers scientifique puisque son « régime de scientificité » ne répond pas au critère de la falsification, mais à celui de la plausibilité (Olivier de Sardan, 2008 : 11). Sa rigueur est « indexée à un double rapport d'adéquation : (a) le rapport d'adéquation entre l'argumentation et les données d'enquête ; (b) le rapport d'adéquation entre les données

---

que constitue une bonne preuve. Sur chacun de ces aspects, l'approche interprétative et l'approche « critique » en sciences sociales se distinguent.

d'enquête et le « réel de référence » (*ibid.*). Plus spécifiquement, on s'inspire de l'approche dite de la « théorie ancrée »<sup>40</sup>, soit un type d'analyse empirique, inductive et qualitative qui accorde, dans l'élaboration de théories, un primat aux données, au terrain, à l'expérience vécue. Ce type de recherche, autrement appelée « théorie fondée sur les faits », opère un « renversement du mode de construction de l'objet », selon les termes de Kaufman (2016) :

Dans le cadre des méthodes qualitatives produisant de façon évolutive une théorie fondée sur les faits, [le] test [de validation des résultats] n'a pas lieu d'être puisque le terrain est déjà la contrainte initiale, que les hypothèses lancées sont issues de l'observation : l'ordre des procédures est inversé. L'ordre est inversé, mais sans que les deux phases soient séparées. L'originalité de la théorie fondée sur les faits est en effet que découverte et justification sont intimement et continuellement imbriquées. (Kaufmann, 2016 : 26)

Nous suivons cette approche moins pour ses fondements épistémologiques – notamment, le principe consistant à aller sur le terrain sans bagage théorique et avec lequel nous avons un certain inconfort – que pour la méthode d'analyse et d'interprétation des données qu'elle suggère, suivant en cela Paillé (Paillé et Mucchielli, 2016 : 28). Cette méthode d'analyse, reposant sur des allers-retours constants entre matériau et analyse, sera détaillée plus précisément dans la quatrième section de ce chapitre. Contentons-nous ici d'ajouter que selon cette approche, les hypothèses de recherche prennent naissance au contact des données empiriques, et ne sont pas antérieures à la collecte de données.

Si le primat du terrain caractérise l'approche de la théorie ancrée qui fonde notre recherche qualitative, c'est néanmoins la méthode et le rapport à la théorie qui sont au fondement du processus d'objectivation – ou de la rupture avec le sens commun (Kaufmann, 2016 : 22) – nécessaire à assurer la scientificité de la démarche. Le cadre théorique ayant été présenté dans le précédent chapitre, il convient désormais de se pencher sur la méthode.

## 2.2 Choix de la méthode

Nous venons de présenter le cadre épistémologique et méthodologique dans lequel s'inscrit ce mémoire. Nous avons justifié le fait de recourir à des méthodes qualitatives et avons dit quelques mots de la théorie ancrée dont nous nous inspirons, tant du point de vue de la conception

---

<sup>40</sup> Cette théorie a connu sa première formulation sous la plume de Glaser et Strauss en 1967 dans un livre intitulé *The Discovery of Grounded Theory : Strategies for Qualitative Research*. Elle est devenue une approche dominante dans la recherche qualitative à partir des années 1990 (Paillé et Mucchielli, 2016 : 28).

fondamentale de la recherche (approche inductive, priorité aux données) que des étapes d'analyse des données (aller-retour entre matériel et analyse).

Dans cette section, il s'agit de présenter, plus concrètement, les méthodes d'enquête employées afin de récolter des données à même de fournir des éléments de réponse à notre question de recherche. Si l'analyse est essentiellement fondée sur un corpus d'entretiens, notre démarche de recherche a débuté par une phase d'observation directe. Dans le but de respecter l'ordre chronologique de la recherche, nous commencerons par une discussion de cette première méthode.

### **2.2.1 La préenquête : observation directe**

Assumant le caractère exploratoire de notre démarche, nous avons débuté notre travail de terrain par une préenquête consistant en une immersion dans le milieu de travail étudié. Nous nous sommes fait embaucher par deux plateformes de livraison de repas opérant à Montréal (UberEats et Foodora) et avons travaillé pour ces plateformes trois mois durant, à raison d'une vingtaine d'heures par semaine, en faisant des courses à vélo. Recommandée par Roy (2016 : 211) dans le cadre d'une étude de cas, la préenquête a consisté en une observation directe où nous nous sommes positionnée en « témoin [...] des comportements des individus et des pratiques au sein [du groupe] en séjournant sur les lieux même où ils se déroulent » (Martineau, 2016 : 318). Cette exploration s'est prolongée au-delà des 15 jours préconisés par Beaud et Weber (2003 : 133), car les particularités du milieu, à savoir principalement la solitude dans laquelle s'effectue le travail, ont été des freins à l'observation. En effet, les sujets à l'étude étant mouvants et fortement dispersés dans l'espace, notre terrain n'était pas « donné » à l'observation, mais constamment à chercher. Ainsi, compte tenu du nombre limité de scènes observables, nous nous sommes retranchée sur un journal de terrain où nous prenions des notes sur notre expérience personnelle à la manière d'une autoethnographie.

Cette première approche du terrain a servi plusieurs fonctions. Au-delà de nous aider à saisir plus finement notre objet d'étude, nous souhaitions avoir une expérience de travail qui permette de mettre à bas la distance sociale avec les participant·e·s en prévision des entretiens, et favoriser l'intercompréhension en nous appropriant les codes du milieu. Il s'agissait également de se familiariser avec le terrain afin d'être moins encline par la suite à relever son aspect « exotique », ce qui est un risque dans le cas d'une enquête par dépaysement. Cette expérience de travail nous a, d'autre part et de façon tout à fait fortuite, permis d'accéder au groupe des coursiers et

coursières sur le réseau social Slack, mentionné lors de la séance d'« orientation » de Foodora<sup>41</sup>. De plus, la préenquête a servi à orienter la question de recherche en fonction des observations réalisées sur le terrain. Ayant été frappée par le caractère solitaire de ce travail, nous avons eu à cœur de voir de quelle manière cela constitue un enjeu pour l'organisation des travailleur·euse·s. Finalement, le terrain exploratoire nous a conduits à définir la meilleure méthode à adopter pour la collecte de données. En effet, alors que nous envisagions initialement l'ethnographie, nous avons plutôt, au terme de la préenquête, opté pour l'entretien semi-dirigé. L'option ethnographique a été écartée après avoir constaté que l'éclatement spatial des sujets à l'étude constituait un défi majeur, surtout dans le cadre d'un terrain de maîtrise, limité dans la durée. De surcroît, il ne nous semblait pas souhaitable de s'engager dans une autoethnographie comme méthode principale d'enquête, car il est fort probable que notre expérience de travail soit assez éloignée de l'expérience de travail commune. En effet, la visée de la recherche nous a mis dans des dispositions qui ne sont pas celles des travailleur·euse·s dans leur ensemble, et ne sont donc pas propices à saisir adéquatement la réalité de l'expérience vécue<sup>42</sup>.

### **2.2.2 L'entretien semi-dirigé**

Afin de recueillir la parole des travailleur·euse·s, nous avons opté pour une série d'entretiens semi-dirigés. Ce type d'entretien nous est apparu comme une méthode adéquate en regard de nos objectifs de recherche. En effet, cette méthode est pertinente lorsque l'attention est portée sur « l'analyse du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques et aux événements auxquels ils sont confrontés : leurs représentations sociales, leurs systèmes de valeurs, leurs repères normatifs, leurs interprétations de situations conflictuelles ou non, leurs lectures de leurs propres expériences » (Campenhoudt, Marquet et Quivy, 2017 : 244). Notre compréhension de l'entretien semi-dirigé est triplement influencée : par la définition qu'en donne Savoie-Zajc (2016) en la considérant comme une méthode donnant « un accès privilégié à l'expérience humaine » (Savoie-Zajc, 2016), par l'« entretien compréhensif » de Kaufman (2016), et finalement, par la conception de l'entretien « ethnographique » ou « approfondi » de Beaud (1996), qui pose la situation d'entretien comme un cadre d'observation (Beaud et Weber, 2003 : 160). Les postulats qui fondent cette méthode nous semblent compatibles avec le cadre épistémologique dans lequel

---

<sup>41</sup> À l'occasion de cette séance d'orientation, Foodora informe les nouvelles recrues de l'existence de ce réseau. Toutefois l'adhésion au groupe est loin d'être automatique puisqu'il faut solliciter le management afin de recevoir l'invitation à le rejoindre.

<sup>42</sup> Nous supposons ici l'existence d'un « réel de référence » (Olivier de Sardan, 2008 : 7).

nous nous situons. En particulier, les deux visées d'apprentissage et d'émancipation<sup>43</sup> énoncées par Savoie-Zajc à propos de l'entretien semi-directif nous appellent particulièrement, puisque ces deux objectifs sont également ceux de la théorie telle que conçue par les tenants de l'école « critique » en recherche sociale (Neuman, 2011), avec laquelle nous avons indiqué notre proximité. De surcroît, la « rupture progressive avec le sens commun » engagée dans l'entretien « compréhensif » (Kaufmann, 2016 : 22) nous apparaît cohérente avec l'approche de théorisation ancrée qui procède par étapes afin d'élaborer de la théorie à partir des données empiriques.

En tant qu'elle est une « interaction verbale entre des personnes qui s'engagent volontairement dans pareille relation afin de partager un savoir d'expertise, et ce, pour mieux dégager conjointement une compréhension d'un phénomène d'intérêt pour les personnes en présence » (Savoie-Zajc, 2016), l'entrevue permet la « production d'un savoir socialement construit ». Elle pose que les personnes interrogées sont les expertes de leur propre vie.

Notre seconde inspiration est l'entretien dit « ethnographique », qui est un entretien « approfondi » donnant une grande place aux données contextuelles. Les conversations en voiture que nous avons menées se rattachent d'après nous à ce type d'entretien. Il s'agit en effet de concevoir l'entretien comme une « situation d'observation » en soi, dans laquelle « seule l'observation de la scène sociale [...] que constitue l'entretien donne des éléments d'interprétation de l'entretien » (Beaud, 1996 : 236).

### **2.2.3 Littérature grise**

Le matériel de recherche sur lequel nous nous sommes appuyés comprend également de la littérature grise produite par les différents employeurs de nos répondants. Nous avons ainsi récolté les contrats de service et les informations affichées publiquement sur les sites Internet officiels.

Nous décrivons dans la prochaine section la façon dont nous avons mis en œuvre la méthode de l'entretien semi-dirigé que l'on vient de présenter.

---

<sup>43</sup> La co-construction du savoir avec la personne enquêtée au cours de l'entretien est certes utile au chercheur dans les étapes ultérieures de sa recherche, mais elle est également précieuse pour la personne interviewée en servant de base de réflexion. La fonction « émancipatrice » est le mieux décrite par Bourdieu, affirmant que l'entretien permet à l'enquêté de « mettre au jour les déterminismes sociaux de ses opinions et de ses pratiques » (Bourdieu cité par Legavre, 1996). Pour les deux interlocuteurs, « les questions abordées [...] peuvent stimuler des prises de conscience et des transformations » (Savoie-Zajc, 2016).

## 2.3. Construction des données

### 2.3.1 Démarche de recrutement

Notre démarche de recrutement vise à obtenir la participation d'une douzaine de personnes, et est guidée par un objectif de diversification : nous souhaitons recueillir une variété de discours, de points de vue, d'expériences. À cette fin, les critères retenus pour sélectionner les participant·e·s ont été délibérément peu restrictifs : il s'agissait d'avoir une expérience de travail d'au moins deux mois sur une plateforme de livraison de repas à domicile opérant à Montréal, et avoir plus de 18 ans. Sans rechercher une quelconque « représentativité »<sup>44</sup>, nous souhaitons la participation de travailleur·euse·s présentant un éventail varié de caractéristiques sociodémographiques (âge, genre, ethnicité, classe sociale, profil migratoire) et d'expériences de travail (régime de travail, ancienneté sur les plateformes, mode de transport utilisé pour la livraison). Face à cette aspiration, une difficulté a immédiatement surgi : le recrutement de femmes dans une industrie dominée par le genre masculin. Sur la totalité des personnes auxquelles nous avons eu l'occasion de présenter la recherche, soit une soixantaine environ, nous avons rencontré seulement deux femmes (qui ont toutes deux décliné la proposition d'entrevue). Somme toute, l'échantillon entièrement composé d'hommes que nous avons obtenu nous semble représentatif de la population totale des livreur·euse·s montréalais·es.

Les premières observations de terrain ayant mené au constat de l'absence de collectif de travail observable et joignable, nous avons d'abord tenté de procéder au recrutement de participant·e·s de façon virtuelle. L'appel à participation publié sur Facebook eut peu d'écho : un seul entretien fut réalisé suite à cette démarche de recrutement. Par la suite, nous sommes allées à la rencontre des travailleur·euse·s en nous rendant à la porte de restaurants dont nous savions d'après notre expérience de travail qu'ils sont des lieux de passage fréquent. Afin de rejoindre des personnes aux caractéristiques variées, nous avons procédé au recrutement en divers lieux ainsi qu'à différentes heures de la journée. Au fil du temps, nous avons adapté notre technique de recrutement sur le terrain. Au départ, nous interpellions les personnes afin de leur expliquer brièvement la recherche et leur remettions un dépliant afin qu'elles puissent nous contacter si elles souhaitaient participer. Après quelque temps, il nous est apparu bien plus commode de

---

<sup>44</sup> La représentativité de l'échantillon est un objectif difficilement atteignable dans le cas d'une recherche qualitative, qui plus est, lorsqu'elle porte sur un groupe nombreux dont les membres ne sont pas clairement identifiés – il n'existe pas de registre des livreur·euse·s auquel nous aurions pu avoir accès.

prendre les coordonnées des personnes afin de leur expliquer plus longuement la recherche au téléphone, compte tenu du fait que le lieu où nous les interpellions est un lieu de passage où règne l'empressement. De plus, la mention du temps requis par la participation, à savoir environ une heure, a semblé constituer un élément fortement dissuasif. C'est pourquoi nous avons fait le choix de ne plus le mentionner d'emblée, et d'ajouter qu'il n'y a là aucune contrainte, la durée de l'entretien variant selon la disponibilité des personnes. De cette manière, nous avons pu recruter douze autres participants. Enfin, les trois derniers participants ont été sollicités en commandant des repas via une plateforme. Ce procédé a été utilisé dans le contexte où sévissait la pandémie et où il devenait délicat d'aller à la rencontre des personnes au cours de leur travail. Le tableau ci-dessous dresse un bref portrait des participants.

<b>Pseudonyme</b>	<b>Tranche d'âge</b>	<b>Personne racisée<sup>45</sup> et/ou issue de l'immigration</b>	<b>Langue d'entretien</b>	<b>Ancienneté sur les plateformes</b>	<b>Régime de travail</b>
Rémi	25-29	Non	Français	1-2 ans	Plein (saisonnier)
Norman	25-29	Non	Anglais	1-2 ans	Partiel
Abhijit	20-24	Oui	Anglais	1-2 ans	Partiel
Josef	30-34	Oui	Français	2-6 mois	Partiel
Simon	20-24	Non	Français	2-6 mois	Partiel
Sandeep	25-29	Oui (+ réfugiée)	Anglais	6-12 mois	Plein
Ravi	30-34	Oui	Anglais		Plein
Fayçal	35-39	Oui (+ réfugiée)	Anglais	2-6 mois	Plein
Gabriel	Plus de 40	Issue de l'immigration	Anglais	2-6 mois	Plein
Thomas	20-24	Non	Français	2-6 mois	Plein
Vasil	Plus de 40	Issue de l'immigration	Anglais	1-2 ans	Plein
Abbas	25-29	Oui (+ réfugiée)	Anglais	2-6 mois	Plein
Issa	Plus de 40	Oui	Français	2-6 mois	Partiel
Karim	25-29	Oui	Français	2-6 mois	Partiel
Vijay	25-29	Oui	Anglais	2-6 mois	Plein
Toufik	25-29	Oui	Français	1-2 ans	Partiel

*Tableau 2. Portrait des participants*

<sup>45</sup> Selon la conception de la « racisation » de Colette Guillaumin, à savoir « une assignation qui entraîne des discriminations, des préjugés et des inégalités » (Pascual, 2020). Étant donné qu'il s'agit d'un concept sociologique, la question posée aux participants portait sur l'appartenance à une « minorité visible ».



### 2.3.2 Grilles d'entretien

Afin de procéder à une collecte de données susceptible de nous permettre de répondre aux objectifs de recherche, nous nous sommes dotée d'une grille d'entretien. Celle-ci a pour objectif de ne pas perdre de vue les objectifs de la recherche lorsque nous allons sur le terrain.

Sa construction a été le résultat d'un processus évolutif : nous avons adapté la grille en fonction de ce que nous apprenait chaque entretien supplémentaire, tantôt en ajoutant des questions ou en éliminant, tantôt en réarrangeant l'ordre des questions, ou bien en signalant des possibilités de relances. Si cette pratique a eu pour effet de produire un corpus d'entretien hétérogène, elle se justifie toutefois d'après les principes de la théorie ancrée. En effet, lorsque l'on s'inscrit dans cette approche, « le fait de ne pas poser les mêmes questions d'une entrevue à l'autre pourra être un signe du progrès de la recherche plutôt qu'un défaut » (Paillé, 1994 : 153).

La première version de la grille vise à interroger les ressorts de la mobilisation de façon exploratoire. Il s'agit de réfléchir avec l'interviewé sur les conditions qui rendent possible l'action collective, allant du partage de frustrations jusqu'aux stratégies de mobilisation. La première partie de l'entretien vise à récolter des informations sur la perception de l'emploi et des conditions de travail, tandis que la seconde partie invite le ou la participant-e à se projeter dans l'avenir, et ce, dans le but de comprendre son attitude vis-à-vis de l'action collective.

Suite aux premiers entretiens effectués à l'aide de cette grille, celle-ci a été adaptée à plusieurs reprises, par petites touches. Une inflexion notable peut toutefois être indiquée : il s'agit de l'intégration dans le champ de notre réflexion de la question des affects<sup>46</sup>, que nous souhaitons interroger en tant que révélateurs de tensions et de contradictions à la manière de Hochschild

---

<sup>46</sup> Cette thématique des affects est apparue suite à une réflexion mêlant des observations de terrain et plusieurs lectures théoriques. Nous avons à cœur le problème de l'engagement de la subjectivité dans le travail, en particulier la mobilisation des affects, caractéristique de la mise au travail contemporaine (Vignola et Tasset, 2019). La tentative de cerner les émotions des participant-e-s s'inscrit dans cette visée, première, ainsi que dans la volonté de cerner les obstacles à l'action collective d'une autre manière que par le recours à la théorie de la mobilisation des ressources ou à celle des opportunités politiques, en tissant plutôt des liens avec le « processus de cadrage » (ou *framing process*) qui met la focale sur la question des « perceptions de l'injustice » et celle des « constructions du sens de l'action collective » (Benford, Snow et Plouchard, 2012). Il nous apparaissait que les affects, en tant que matière exprimant une subjectivité, constituaient un angle intéressant pour révéler les contradictions entre subjectivité et conditions objectives. La perspective théorique dans laquelle nous nous inscrivons est celle de Hochschild (1989), qui étudie les affects en tant que révélateur de tensions internes. D'autre part, la mobilisation des affects pour penser l'action collective connaît plusieurs précédents (Dam, Nizet et Streith, 2012). Considérant les « émotions » comme la partie émergée des affects, nous nous sommes donnée pour tâche de relever des émotions appartenant à plusieurs catégories : positives, négatives et discrètes.

(1989). Un nouveau pan de notre réflexion s'est donc ouvert sur le rapport entre les émotions, le rapport au travail et la mobilisation collective<sup>47</sup>. De nouvelles questions d'intérêt ont ainsi vu jour : comment les émotions sont-elles mises en jeu dans le travail de plateforme ? Comment la façon dont les émotions sont mobilisées au travail informe-t-elle sur la propension à l'action collective des travailleur·euse·s ? Sur les stratégies mises en œuvre (démission, stratégie individuelle ou collective) ? Désormais, notre attention est également partagée entre les ressorts de l'action collective, d'une part, et d'autre part ce qui y fait obstacle.

Les deux grilles d'entretien – la première centrée sur l'exploration « nue » des ressorts de la mobilisation collective ; la seconde, tentant de penser cette question au prisme des affects –, sont disponibles en annexe. Il est à noter qu'à ce stade de la recherche, le thème de l'autonomie n'a pas encore pris la place qu'il occupe dans notre question de recherche finale.

### **2.3.3 Déroulement des entretiens**

Les 16 entretiens ont été conduits selon des modes différents : cinq ont été réalisés en personne, il y a eu quatre conversations en voiture<sup>48</sup>, ainsi que sept entretiens téléphoniques. Alors que nous souhaitions initialement réaliser l'entièreté de nos entretiens en personne, nous avons rapidement abandonné cette exigence au vu des difficultés de recrutement des participant·e·s, et également à cause du mot d'ordre de la « distanciation physique » dans la conjoncture sanitaire des mois de mars et avril 2020. Ainsi, l'entretien téléphonique et la conversation en voiture, moins coûteux en temps pour les participant·e·s, ont été employés à la demande de ces derniers. Faisant la supposition que ces personnes à l'emploi du temps surchargé constituent une part non négligeable du personnel des plateformes, nous ne souhaitons pas les exclure a priori de la recherche. Cette adaptation témoigne de la « souplesse d'ajustement » qui caractérise le déroulement d'une recherche qualitative (Pires, 1997 : 74).

Les différentes modalités d'entretien ont une incidence sur le format des entretiens, soit leur durée ainsi que leur structure. La durée des entretiens varie entre 45 minutes (un entretien au téléphone) et 2 heures (conversation en voiture). Un entretien peu conventionnel fut celui réalisé

---

<sup>47</sup> Dans le prolongement de l'intuition de Melucci énonçant que « participation in collective action is endowed with meaning which cannot be reduced to cost-benefit calculation and always mobilizes emotions as well » (Melucci, 1995 : 71), nous souhaitons explorer plus en détail la nature des émotions impliquées dans l'action collective et, en particulier, interroger la nature des émotions susceptibles d'y faire obstacle.

<sup>48</sup> La conversation en voiture a été employée parce que nous savions que c'est une méthode d'entretien qui a déjà fait ses preuves (Jamil et Noiseux, 2018).

avec Fayçal, qui était avec nous au téléphone tout en travaillant simultanément, et dont l'entretien s'est étiré sur près de 2 heures. Ces modalités d'entretien ont une influence directe sur le type de données récoltées. Si l'entretien en face à face ainsi que l'entretien téléphonique ont pu être relativement structurés d'après le schéma d'entretien, celui-ci s'est trouvé relégué à un rôle subalterne dans le cas des conversations en voiture, où bien souvent le participant tenait un rôle plus actif dans l'imposition des thèmes de discussion. La grille d'entrevue servait alors de réserve de questions dans laquelle puiser afin de relancer la personne, tout en permettant de s'assurer d'aborder tous les thèmes prévus. Si elles ont été parfois le lieu de digressions, les conversations en voiture ont également été riches d'enseignements sur les préoccupations réelles des personnes. Par ailleurs, la conversation en voiture est l'occasion d'un entremêlement entre entretien (discursif) et observation, puisque le participant est simultanément en train de travailler et en profite pour fournir des illustrations concrètes des tenants et aboutissants de son activité. Ainsi, nous pouvons considérer que ce type d'entretien est l'« entretien ethnographique » par excellence, tel que Beaud le décrit : « enchâssé dans le terrain (pris par son rythme, son ambiance) » (Beaud, 1996 : 234).

#### **2.3.4 Limites méthodologiques**

En posant un regard réflexif critique sur notre processus de collecte de données, nous pouvons percevoir au moins deux limites à la méthode employée.

Premièrement, nous avons réalisé une série d'entretiens semi-directifs qui se sont avérés très peu directifs, se situant plutôt au voisinage de l'entretien libre (au cours duquel l'interviewé parle de façon continue sans se voir imposer de thèmes spécifiques de la part du chercheur). Cet abandon de notre part du rôle de « direction » de l'entretien est perceptible à travers l'usage que nous faisons de notre grille d'entretien. En effet, nous l'utilisons comme d'un support pour débiter l'entretien et pour relancer le participant, mais la délaissions dès lors que la parole du participant était « en marche ». Ainsi, cela a pu nous conduire à parfois nous éloigner de notre question de recherche au cours de l'entretien, laissant le participant libre dans son discours, donnant lieu à un certain nombre de digressions et de propos qui s'avèrent, après analyse, de faible intérêt pour nous.

Nous étions consciente de ce risque lorsque nous menions les entretiens, mais justifions néanmoins cette pratique par le caractère exploratoire de notre recherche. En effet, nous percevions les limites de notre grille de questions et nous attendions – et espérions fortement –

que le discours du participant déborde du cadre prévu par le schéma d'entretien. Ainsi, nous faisons confiance au participant pour aborder d'autres thèmes que ceux initialement prévus. Au final, nous parvenons à aborder tous les thèmes et à poser les questions que nous avions prévues, mais saisissons l'opportunité de creuser certains aspects ou d'aborder des thèmes qui ne faisaient pas partie initialement de notre champ de réflexion lorsque le participant se montrait disposé à le faire. Force est toutefois de constater que ces « débordements » se sont parfois produits dans un sens qui se révèle, après analyse, de peu d'intérêt.

Une deuxième critique que l'on peut adresser à notre collecte de données consiste dans le risque de biais interprétatifs. En effet, nous ne sommes sans doute pas en mesure de saisir l'ampleur des précautions à prendre relativement à l'interprétation de propos tenus en anglais, langue qui n'est ni la langue maternelle du participant ni la nôtre. D'autre part, nous n'avons pas une idée précise de la façon dont interpréter les différences culturelles, et dans quelle mesure celles-ci peuvent avoir une incidence sur le sens des propos tenus par les participants. Cela nous a amenée à faire preuve de prudence dans le processus d'analyse des données.

Remarquons également que, rétrospectivement, il apparaît que nos participants ne disposent pas tous des mêmes « qualités d'interviewé ». Nous n'avons pas tenu compte durant le processus de recrutement de la remarque de Beaud avertissant que « toute personne sociale n'est pas "interviewable" » (Beaud, 1996 : 234), par crainte d'imposer un critère de sélection trop arbitraire. De cette non-sélectivité résulte un corpus d'entretien disparate, comprenant un petit nombre d'entretiens moins réussis, que l'on a relégué à la marge de notre corpus suite au processus d'analyse, car ils contiennent des échanges relativement pauvres. Par exemple, la maîtrise de la langue a été un obstacle important aux échanges avec Sandeep. Nous avons tenté de contrebalancer cet effet par la réalisation d'un nombre d'entrevues supérieur à ce qui était initialement prévu (16 plutôt que 12).

Finalement, mentionnons une dernière difficulté rencontrée durant notre collecte de données : dans le contexte de la pandémie, nous nous sommes vue dans l'obligation de modifier la procédure de collecte du consentement des participants, en produisant une version électronique du formulaire d'information et de consentement.

Nous avons ici fait le récit de notre démarche de recherche. Il nous importe de reconnaître que notre collecte de données fût quelque peu chaotique, pour des raisons tant pratiques que

théoriques. D'un côté, notre question de recherche évoluait, et de l'autre côté, notre présence sur le terrain était remise en cause par la dégradation de la situation sanitaire au Québec, où la distanciation physique entre les personnes a été imposée comme mesure de prévention de l'épidémie. La cohérence dont nous avons tenté de faire preuve dans le récit de cette démarche ne doit pas faire oublier que certaines contraintes pratiques nous ont conduite à faire des choix dans l'urgence, reléguant à une date ultérieure la réflexion sur les conséquences de ces choix sur la méthodologie employée.

## **2.4. Analyse des données**

Pour l'analyse des données, nous avons suivi les trois étapes décrites par Van Campenhoudt, Marquet et Quivy (2017 : 313), à savoir la préparation des données, leur mise en relation, puis finalement leur confrontation à nos hypothèses de recherche.

### **2.4.1 Méthode d'analyse**

Le processus d'analyse commence par la transcription des entretiens. Nous avons procédé à une transcription intégrale non seulement parce que nous reconnaissons le principe général selon lequel s'abstenir de trier au moment de la retranscription permet une analyse plus fine des données (Savoie-Zajc, 2016 : 357), mais surtout parce que nous ne savions pas encore, à cette étape, ce que nous cherchions dans le corpus. La transcription intégrale a permis de ne pas se mettre de barrières a priori dans ce qu'il serait possible de découvrir. Elle a également été l'occasion de s'imprégner du corpus et d'en faire une première analyse en notant nos impressions.

### **2.4.2 Démarche d'analyse**

#### *Première analyse : codification*

Suite à la transcription des cinq premiers entretiens, nous avons effectué une première analyse à la main en les annotant dans les marges. Notre façon de procéder à ce moment est semblable à la troisième stratégie d'analyse identifiée par Paillé et Mucchielli dans leur tableau d'ensemble des méthodes d'analyse qualitative :

La troisième stratégie consiste à tenter de saisir le sens du texte à analyser par des annotations inscrites dans le texte ou dans la marge de celui-ci sous la forme de mots, de formules ou de courtes phrases. La personne souhaite synthétiser ce qu'elle pressent ou découvre dans le texte, elle cherche à cerner les propos ou les phénomènes en les reportant dans des énoncés, des thèmes ou des catégories (Paillé et Mucchielli, 2016 : 17).

Cette première étape d'analyse a eu lieu alors que nous n'avions pas achevé notre collecte de données et nous a servi à affiner notre grille d'entretien. Une fois terminée la collecte de données et transcrite la totalité des entretiens, nous avons procédé à un codage de chaque entretien à l'aide du logiciel Atlas.TI. Le choix d'utiliser ce logiciel est motivé par un souci de rigueur et de systématique. Correspondant à la première étape de l'analyse dans l'approche de la théorie ancrée (Paillé, 1994), ce codage est une première étape de mise en relation des données. Il consiste à établir des relations entre les éléments de chaque entretien « de manière à reconstituer la structure de l'entretien et, par là, le système de représentation et d'action de la personne interviewée » (Campenhoudt, Marquet et Quivy, 2017 : 290). Nous avons annoté chaque entretien ligne par ligne afin de tenter d'en comprendre le sens, à la façon d'un examen phénoménologique (Paillé et Mucchielli, 2016 : 149). Cette première analyse a eu pour résultat la schématisation de chaque entretien, tentant de faire ressortir les thèmes<sup>49</sup>, les mots-clés et le « langage indigène », ainsi que la structure du propos, sa cohérence interne.

Au terme de ce travail, nous sommes parvenus à faire « fermenter »<sup>50</sup> notre matériel en en tirant une compréhension de notre corpus qui nous a menée à réorienter notre question de recherche. En effet, nous avons constaté que les ressorts de la mobilisation restent une énigme au terme de notre collecte de données, car les réponses obtenues aux questions d'entretien font ressortir les difficultés de la mobilisation. Au mieux, permettent-elles de donner des indices de là où il faudrait creuser davantage (ex. : Slack). En d'autres termes, il nous apparaissait que les données collectées au terme du travail de terrain ne permettaient pas de répondre à notre question de recherche initiale. C'est pourquoi nous avons redéfini les termes de notre recherche, tout en conservant notre question initiale en l'intégrant comme une des composantes de la nouvelle question (autonomie collective).

#### *Deuxième analyse : catégorisation (interprétation)*

L'opérationnalisation des notions d'autonomie personnelle, collective et contre le pouvoir nous amène à opérer un second codage des entretiens. Le logiciel Atlas.TI est mis à profit pour générer un rapport des extraits codés, triés d'après le code attribué. Cet exercice nous a fait prendre

---

<sup>49</sup> D'après la définition du thème de Paillé et Mucchielli (2016 : 19) : « Le thème renvoie à ce qui est abordé dans l'extrait du corpus correspondant tout en fournissant des indications sur la teneur des propos. [...] Il permet de cerner à un premier niveau les éléments importants d'un corpus ».

<sup>50</sup> L'expression est de Campenhoudt, Marquet et Quivy (2017 : 290) : « Dans l'analyse, le matériau de départ a, en quelque sorte, "fermenté" par la comparaison et la mise en relation de ses composantes, révélant des perspectives d'explication non perçues au départ de la recherche [...] ».

conscience des limites de nos catégories d'analyse. En effet, les propos relevant de l'autonomie contre le pouvoir relèvent généralement aussi tantôt de l'autonomie personnelle, tantôt de l'autonomie collective. Pour cette raison, plusieurs extraits ont été doublement codés.

Si l'analyse est pour l'essentiel effectuée sur la base du rapport de citations triées d'après le code, les verbatims sont présents dans la phase de vérification de l'analyse élaborée. Celle-ci n'est pas une phase distincte de l'analyse, mais s'opère parallèlement. Ces retours vers les textes intégraux permettent de nuancer l'analyse en prenant de la distance vis-à-vis des concepts donnant à l'analyse sa structure. En d'autres termes, le retour vers les textes intégraux des entretiens permet de vérifier la justesse de l'analyse. Il permet parfois de la complexifier – en découvrant dans un propos un autre sens que celui qui a été attribué par le codage – voire de la corriger. En effet il est apparu à quelques reprises que le sens donné à un extrait relevait d'une mauvaise interprétation, imputable au fait d'avoir sorti la citation de son contexte.

Dans les deux prochains chapitres, nous présentons les résultats de l'analyse menée d'après la méthode que nous venons d'indiquer, en procédant en deux étapes : le chapitre trois porte sur l'autonomie individuelle, tandis que l'autonomie collective fait l'objet du chapitre quatre.

## Chapitre 3 : L'autonomie individuelle au travail

Dans ce chapitre, il s'agit d'explorer le thème de l'autonomie personnelle en procédant à une analyse en deux temps. Dans un premier temps, nous adoptons une conception étroite de l'autonomie, reposant sur trois éléments constitutifs du discours que les plateformes adressent aux travailleur·euse·s, et constituant selon nous une autonomie *par l'emploi*<sup>51</sup>. Nous tenterons de percevoir le niveau de résonance de l'autonomie ainsi définie dans le vécu des travailleur·euse·s, et mettrons en évidence plusieurs obstacles à son exercice effectif qui démentent le discours des plateformes les proclamant comme des garanties. Dans un second temps, nous élargissons notre conception de l'autonomie en reprenant pour ce faire la définition de Renault (2013), qui, elle, permet de penser une autonomie *au travail*. Ainsi entendue, l'autonomie sera explorée au travers de l'attribution de sens et la mise en œuvre de stratégies, qui témoignent d'un rapport personnel au travail et de l'usage d'une marge de manœuvre dans son exercice.

### 3.1 Trois piliers de l'autonomie personnelle dans le travail de plateforme

L'autonomie personnelle peut être explorée, en première approche, au travers des éléments mis en avant par les plateformes dans leurs stratégies de recrutement afin d'attirer des travailleur·euse·s. C'est ce que nous nommons les trois « piliers » de l'autonomie personnelle dans le travail de plateforme. L'absence de patron, la flexibilité d'horaire et la capacité à générer des revenus apparaissent comme les réponses apportées par les plateformes aux aspirations d'autonomie des travailleurs. « Augmentez vos revenus selon votre emploi du temps », proclame Uber ; « Votre temps. Vos objectifs. Vous êtes le patron. » indique pour sa part DoorDash. Skip the Dishes promet quant à elle qu'« en quelques étapes, vous pourrez naviguer vers un revenu supplémentaire. Il s'agit d'une possibilité flexible que vous pouvez personnaliser en fonction de votre style de vie ». Sur la base de ces discours promotionnels, on comprend que l'autonomie est comprise sous trois aspects, et trois aspects seulement : la flexibilité d'horaire comme possibilité de gérer son emploi du temps à sa guise ; l'absence de patron comme signe d'affranchissement

---

<sup>51</sup> La distinction entre autonomie par l'emploi et autonomie dans le travail a été formulée par A. Supiot (1999)



de tout rapport hiérarchique ; la capacité à générer des revenus comme principal motif d'engagement dans l'activité.

Dans cette section, nous décrivons la façon dont ces éléments constitutifs de l'autonomie personnelle sont perçus par les travailleur·euse·s, puis observerons ce qui fait obstacle à l'exercice de cette autonomie. Ce faisant, nous nous inspirons des travaux de Jamil et Noiseux (2018) en procédant à une « déconstruction » du récit des plateformes par la confrontation des éléments de rhétorique avec les réalités vécues par les travailleur·euse·s. Nous concluons sur les conditions de possibilité de la concrétisation des aspirations à l'autonomie personnelle entendue dans ce premier sens – étroit –, puis sur la nécessité d'enrichir l'analyse de l'autonomie personnelle à d'autres dimensions en adoptant une conception plus compréhensive.

### **3.1.1 « Pas de patron »**

Il semblerait de prime abord que les personnes que nous avons rencontrées revendiquent leur statut de travailleur indépendant, auquel est attachée une gamme d'attributs valorisés tels que la liberté d'exercer son activité dans un cadre dégagé, en apparence, de tout lien de subordination hiérarchique. C'est ce dont témoigne Vasil :

I'm my own boss, you know? If I have something else to do, I just do it and then I can start working. Nobody's checking on me, nobody's controlling me. I decide when to start, when to stop working. (Vasil)

Ainsi, le contrôle exercé en dernier ressort sur l'activité, soit le pouvoir d'« accepter » ou de « refuser » une requête, apparaît aux yeux de plusieurs comme le symbole de la liberté du travailleur indépendant. Cette clause apparaît bel et bien fondamentale au regard du nombre de fois où elle est rappelée dans les « contrats de service » des différentes compagnies. Par exemple, Uber spécifie que les travailleur·euse·s « dispose[nt] de l'entière et exclusive discrétion d'accepter ou de refuser [une] requête pour Services de livraison » (*Addendum au contrat de services technologiques avec Uber Portier b.v. - Région de Montréal*). Pour sa part, Foodora formule cette clause dans les termes suivants : « L'Entrepreneur indépendant n'aura aucune obligation d'accepter ou de refuser une livraison » (*Contrat de prestation de services*).

D'autre part, la possibilité de travailler sur plusieurs plateformes simultanément serait la négation de toute allégeance envers une entreprise. De fait, bien que plusieurs – près de la moitié – de nos répondants ne pratiquent pas le cumul de plateformes, presque tous revendiquent cette liberté théorique d'employer leur force de travail où bon leur semble.

If someone is working for Foodora... by side he will start his app for Uber also. Foodora allows you actually. Foodora allows you that, if you don't have a busy area, if you want to work for Uber, you can work for Uber, but give your preference to Foodora. It's a policy with them. We are free contractors! We can do anything. We are not under anyone like, uh, you have to only work for—We are free contractors so we can do anything. (Ravi)

Enfin, le fait de ne pas se voir prescrire de tâches ou assigner d'objectif est perçu par plusieurs de nos répondants comme étant le signe d'une absence de rapport hiérarchique. Ayant ainsi évacué du paysage des relations de travail la figure du donneur d'ordres, le travailleur se trouve ainsi, du moins de son point de vue, affranchi de tout lien de subordination. Pour clore cet argument, Abhijit prend également soin d'intégrer à la réflexion sur la subordination la figure du client, en soutenant que le caractère éphémère de la relation entretenue avec celui-ci préserve, tout autant que l'absence de superviseur direct, son indépendance.

This type of work gives us more time to ourselves and, as well as, if a person don't want people to boss him around, ok, this is the job. Yes. Because here, no one gives you order. If you don't like to do the work, you can just tell them and you can give that shift to someone else, and you can take rest. Ok? [...] This is important. [...] To be self-independent, to work whenever I want. I can plan a schedule. [...] If you're working in a restaurant, or any place like that, if your boss says "I need you here by 2 p.m. today", you have to go. If you don't go then, he may not say anything right away, but after... whenever you request some favour from him, then at that time he'll take it out, right? But here, there is nothing like that. Whenever you want, you can do the work. And there is no interactions with the company. There is no interactions with customer—long time relations. With your boss, or with your supervisor, anything like that. So we just have to talk with the customer for 5 minutes, our relationship ends in 5 minutes. So, there is nothing to lose. (Abhijit)

L'attrait suscité par le travail indépendant peut se lire à la lumière de l'aversion éprouvée, en creux, envers son opposé (dans le droit du travail), à savoir le travail salarié. Au travail en entreprise ou en usine sont associées plusieurs caractéristiques qui font l'objet d'un large rejet de la part de nos répondants : la prescription de tâches, l'imposition d'objectifs à atteindre, la mise sous pression, la soumission à un ordre hiérarchique incarné par le superviseur.

The supervisors, [...] if they are paying you, they are going to utilize each and every second from you. [...] It's the main reason I don't prefer to go for factory jobs. (Ravi)

If they have to consider [drivers] as full-time employee of Foodora, then [...] they have to give a fixed salary and something like that. If they do that, the whole purpose of this medium platform will be different. Then they start giving us a target. Then they start keeping a pressure on us. Ok? The only reason they don't put pressure on us right now [is] because we are independent contractors, not employee. Once you are an employee, then it's... in an indirect way, you're saying that... put pressure on me. You know, pressurize me. Or... make sure I'm getting squeezed. You know? Indirectly we are making sure that he gets what he wants. (Abhijit)

Au travers des propos niant la relation employé employeur transparaît la volonté de récuser tout rapport hiérarchique. Participant de cette dynamique d’effacement des rapports de pouvoir, l’instance managériale chargée d’encadrer l’activité des travailleur-euse-s au quotidien est habillée en « service à la clientèle » responsable d’apporter un soutien technique aux travailleur-euse-s. Cette expression, employée indistinctement à l’endroit des clients qu’à l’égard des travailleur-euse-s<sup>52</sup>, est révélatrice de l’intention des plateformes de masquer la relation de travail en imprimant à celles-ci la marque du contrat commercial.

Le langage du droit commercial contribue ainsi à asseoir l’argument selon lequel les travailleur-euse-s n’auraient « pas de patron ». Ce « service à la clientèle » occupe dans le procès de production des plateformes la place d’une instance managériale dématérialisée, dont le rôle est conforme au rôle traditionnel du management, à savoir gérer la main-d’œuvre de telle façon à assurer le maintien du flux tendu de la production. Les relations entretenues avec les travailleur-euse-s relèvent de l’aide ponctuelle en cas de difficulté technique encourue dans l’exercice du travail :

I don’t have any communication with the hierarchy. Because there is nothing much to discuss. We have a support—It’s like a customer support we can say. So if we have any issue with our order, we will let them know, so that they’ll interact with the customers, or interact with the restaurant. So they’ll talk to them, and once they’re okay they’ll let us know. (Norman)

Dans cet extrait, on aperçoit bien le rôle assigné au « service à la clientèle » qui fait fondre la relation employé employeur dans une relation de type client-fournisseur dissimulant les rapports de pouvoir.

Bien que l’indépendance dans le travail fasse l’objet d’une ferme revendication de la part d’une majorité de répondants, il semblerait qu’eux-mêmes perçoivent quelques difficultés à l’exercer pleinement. Ainsi, comme l’a relevé D’Amours (2006), il importe de distinguer entre

---

<sup>52</sup> Un autre indice de cette assimilation du travailleur ou de la travailleuse à une partie contractuelle est à trouver dans les contrats de service qui lient les travailleur-euse-s aux compagnies qui les emploient : ceux de Uber et DoorDash sont rédigés tant à l’intention des consommateurs qu’à celle des travailleur-euse-s. Cela contribue à masquer la différence de rôles endossés par chacun de ces acteurs, et à les mettre sur un pied d’égalité en ce qu’ils représentent tous deux, pour la compagnie, des contractants externes. On peut y voir un signe de la généralisation du modèle de relations de type client-fournisseur dominant les nouvelles formes organisationnelles (Piotet, 2007), mais également le support idéologique des plateformes aspirant à se donner l’apparence vertueuse des entreprises inscrites dans l’« économie du partage ». En effet, la disparition de la figure du « travailleur » ou de la « travailleuse » dans le vocabulaire des plateformes et la réversibilité des rôles tend à consacrer l’idée de services rendus « de pair à pair » (*peer-to-peer*).

« indépendance » et « autonomie », car si la première « réfère à l'absence de liens de dépendance juridique », la seconde porte sur « la direction de l'organisation du travail ». Or, c'est bien cette dernière qu'il nous intéresse de comprendre, car elle informe sur le degré de maîtrise du travail et sur la possibilité qui en découle d'exercer son autonomie dans le travail.

Les propos des personnes sont en effet ponctués d'indices laissant transparaître un certain degré de contrôle de leur activité par le donneur d'ouvrage, ce qui laisse croire en l'existence d'un lien de subordination du travailleur ou de la travailleuse dans l'organisation du travail de plateforme<sup>53</sup>. Ainsi, les indices de contrôle de l'exercice de l'activité par le donneur d'ouvrage – soit la plateforme – dont témoignent les personnes interrogées permettent de démentir la rhétorique des compagnies alléguant que les personnes travaillent « sans patron ». Il faudrait, pour démontrer l'existence d'un lien de subordination, reprendre un à un les critères utilisés par les juges pour le définir. Là n'est toutefois pas l'objectif de notre travail. Nous concentrerons plutôt la discussion sur une poignée d'indices de contrôle hiérarchique mentionnés par les personnes interrogées afin de tenter de percevoir la manière dont ce contrôle peut affecter l'exercice d'une autonomie dans le travail.

Ce contrôle, qui est le signe de l'emprise du donneur d'ouvrage sur la prestation de travail réalisée par le travailleur ou la travailleuse, se manifeste entre autres par les pratiques de recrutement (et les conditions qui y sont attachées), les pratiques de surveillance, ou encore le risque de sanction (y compris le licenciement). Nous discuterons successivement de chacune de ces pratiques afin de voir de quelle façon elles affectent l'exercice de l'autonomie dans le travail. Il est à noter que ces pratiques ne sont pas nécessairement perçues par nos répondants comme des pratiques de contrôle. En effet, ces derniers tendent pour la plupart à ignorer (omettre ou contester) la contradiction qui nous apparaît béante entre l'indépendance statutaire d'une part, et d'autre part la soumission à des procédures, le respect de règles, normes ou consignes. Nous ne nous engagerons pas dans le débat au sujet de l'éventuelle « aliénation »<sup>54</sup> des personnes, et nous

---

<sup>53</sup> Pour rappel, la subordination est une parmi deux autres caractéristiques du rapport salarial, et constitue une notion que la *Loi sur les normes du travail* appelle à interpréter de façon « large et libérale », comme « le fait d'exécuter le travail dans le "cadre" tracé par l'employeur et pour le bénéfice de celui-ci » (Loi sur les normes du travail, article 1).

<sup>54</sup> « L'aliénation par le travail sert à affirmer l'impossibilité d'autonomie du sujet, car le travail dépossède l'individu de l'objet de son travail et le prive du sens de son action en le dessaisissant de tout ce qu'il a engagé dans l'action » (Naville 1963, cité par Terssac, 2012).

contenterons de faire remarquer que, dans la théorie de l'aliénation, la négation de la domination par les sujets fait partie intégrante du processus d'aliénation (Durand, 2006).

Un premier indice de contrôle hiérarchique consiste d'abord dans l'existence d'une série de barrières à l'entrée de l'activité, dont notre corpus d'entretien permet de faire état, et que nous interprétons comme le signe de l'enrôlement des travailleur·euse·s dans une organisation formelle du travail. Ainsi, si le processus de recrutement est à bien des égards « disruptif » comparativement aux procédures habituelles de recrutement dans les entreprises, il n'en est pas moins formalisé et respecte une série d'étapes déterminées. La première d'entre elles consiste à postuler à l'emploi. Bien que les pratiques de recrutement varient selon les compagnies, on constate que la plupart d'entre elles ne procèdent pas au recrutement de personnel en tout lieu ni en tout temps (hormis Uber qui fait figure d'exception en embauchant continuellement). En dehors de leurs périodes d'embauche, les compagnies ne donnent pas suite à la candidature des individus qui postulent, ce qui révèle, en creux, leur rôle d'employeur. Ainsi se trouve remise en cause l'une des caractéristiques revendiquées par les diverses compagnies ayant adopté le modèle d'affaires de la plateforme numérique, à savoir le fait qu'elles se présentent comme des entreprises technologiques n'engageant pas de main-d'œuvre, c'est-à-dire des « non-employer firms » (Bajwa et al., 2018). Si ce premier contact avec l'entreprise réussit, le candidat est par la suite enjoint de signer un contrat de services dont les termes sont édictés unilatéralement par la compagnie. Il est indiqué que ces termes peuvent être sujets à changement et, effectivement, les termes des contrats de plusieurs plateformes ont fait l'objet de modifications sans préavis à plusieurs reprises dans la période récente<sup>55</sup>. Enfin, bien que les plateformes ne délivrent pas de véritable formation<sup>56</sup>, plusieurs d'entre elles (Foodora, DoorDash) convoquent les nouvelles recrues à une séance d'« orientation » avant le début de l'emploi. L'objectif déclaré est de « explain [...] all there is to know about the job », à savoir essentiellement le fonctionnement de l'application. Le caractère obligatoire de cette séance est gommé par la possibilité d'« annuler ou reprogrammer la séance si nécessaire ». Ainsi, loin de résulter d'un processus automatique, l'entrée dans l'activité est conditionnée par la validation des différentes étapes du processus d'embauche.

---

<sup>55</sup> À ce jour, la dernière mise à jour du contrat de services d'Uber par exemple date du 15 juin 2020.

<sup>56</sup> Contournant ainsi les normes réglementaires relatives à la formation professionnelle (Dallaire-Fortier et Hébert, 2020).

De surcroît, l'emploi exige de fournir les outils de travail, à savoir un véhicule, un téléphone intelligent et un sac de livraison. Si l'apport de capital ne constitue pas en soi un indice de contrôle hiérarchique – au contraire, il tend plutôt à constituer un critère du travail indépendant –, celui-ci se manifeste par l'imposition de normes et exigences relativement à ce capital. Par exemple, Uber exige de ses « partenaires-livreurs » automobilistes, entre autres choses, qu'ils « [possèdent] une voiture deux ou quatre portes fabriquées après 1999 »<sup>57</sup>. Il est également recommandé « que [l'] Équipement électronique ne soit utilisé que dans le cadre d'un forfait de données prévoyant une quantité de données illimitée ou très importante, et [la société] décline toute responsabilité pour les frais, coûts ou surcharges associés à de tels forfaits »<sup>58</sup>. Pour sa part, Skip the Dishes spécifie le type de téléphone intelligent à pourvoir : les travailleur·euse·s doivent « détenir un téléphone intelligent doté d'un système d'exploitation iOS 9.3 ou Android 5.0 ou une version plus récente »<sup>59</sup>. Ces exigences relatives au capital ne sont que rarement perçues comme des indices de contrôle par nos répondants. Issa est l'un des rares à les percevoir comme telles :

Vous n'êtes pas des travailleurs autonomes parce que vous vous faites dicter, on vous dicte des conduites. [...] Au final tu trouves que, en réalité, Uber ne donne rien. [...] On met de l'essence, on utilise nos données de connexion, on fait la révision de notre véhicule. Pour ceux qui font UberEats. Pour ceux qui font le transport de personnes, eux-mêmes Uber choisit leur garage Canadian Tire pour aller faire les révisions là-bas, alors que les révisions sont très chères là-bas<sup>60</sup>. (Issa)

D'autre part, le devoir de posséder les outils de travail se double de la responsabilité relative à leur entretien. Celle-ci est clairement énoncée dans les termes du contrat signé par les personnes travaillant avec Uber :

Vous serez responsable du coût de réparation des dommages ou de l'entretien nécessaire des véhicules et des biens du Prestataire tiers, découlant de l'utilisation des Services via votre Compte, dans la mesure dépassant les dommages liés à une « usure et détérioration » normale et à l'entretien normalement nécessaire (« Réparation ou entretien »). Au cas où un Prestataire tiers signalerait le besoin de Réparation ou entretien, et que ladite demande de Réparation ou entretien est constatée par Uber, *à la discrétion raisonnable d'Uber*<sup>61</sup>, Uber se réserve le droit de faciliter le paiement du coût raisonnable

---

<sup>57</sup> Site Internet d'Uber, rubrique « Guide du chauffeur ».

<sup>58</sup> *Contrat de services technologiques* d'Uber.

<sup>59</sup> *Contrat avec le coursier* de Skip the Dishes.

<sup>60</sup> Issa fait référence ici à l'exigence relative à l'inspection du véhicule des prétendants « partenaires-chauffeurs » dans un « garage affilié » (Site Internet d'Uber, rubrique « Guide du chauffeur », « Inspection de véhicules »).

<sup>61</sup> Je souligne. Cette possibilité laissée ouverte à l'engagement de frais de la part de la compagnie pour participer au coût d'entretien de l'outil de travail semble être le signe d'un certain embarras. On notera cependant que la « discrétion » est exactement l'inverse de l'obligation, c'est-à-dire qu'elle n'engage aucune responsabilité de la compagnie.

de ladite opération de Réparation ou entretien pour le compte du Prestataire tiers [...].  
(Conditions générales d'Uber)

Si « la propriété des moyens de production ne s'avère pas [...] un gage d'autonomie dans la conduite du travail », comme le note D'Amours (2019) en observant la situation des travailleur·euse·s indépendant·e·s, cela est vrai à plus forte raison dans le cas des travailleur·euse·s de plateforme, qui ne détiennent qu'une part seulement des outils de travail. Il s'agit de la part « matérielle » constituée du « petty capital » des travailleur·euse·s (Jamil et Noiseux, 2018). Ceux et celles-ci restent dépendant·e·s de l'outil de travail principal, à savoir le système d'information (algorithmes, lignes de codes, serveurs) sur lequel repose l'organisation du travail, et qui demeure la propriété exclusive de la compagnie. De fait, « l'outil informatique [...] permet à celui qui détient un système d'information de contrôler le travail d'autrui sans avoir à lui donner des ordres », et participe du « renouveau des liens d'allégeance » décrits par Supiot (2017). C'est cela qu'a conclu la Commission des relations de travail d'Ontario, en observant que « le logiciel développé et détenu par Foodora [...] est le pivot du processus de livraison de nourriture »<sup>62</sup>. Sur la base de cet indice ainsi que de plusieurs autres, la Cour a établi que « le coursier n'est qu'un simple rouage dans la roue actionnée par Foodora »<sup>63</sup>. En somme, tant le processus d'embauche que les spécificités relatives à la propriété des moyens de production laissent transparaître le pouvoir de l'employeur, démentant ainsi le discours des plateformes se targuant d'être de simples « intermédiaires » ou une simple « place de marché ».

Un autre indice du contrôle exercé par la compagnie sur l'activité des travailleur·euse·s est la pratique de management algorithmique, par l'entremise de laquelle s'opère la standardisation du procès de travail. Il s'agit d'une délégation à un outil technologique de la fonction managériale, puisqu'elle est l'instance avec laquelle les travailleur·euse·s interagissent pour résoudre les problèmes qui peuvent survenir dans le cours de leur travail. Le management algorithmique fonctionne au « coup de pouce » (*nudge*) bien davantage qu'à la prescription, en pratiquant l'« injonction indirecte » (Gomes, 2018). À ce titre, il n'est que rarement perçu par nos répondants comme une instance managériale. Issa est l'un des rares répondants à le percevoir comme tel. Il

---

<sup>62</sup> « The software developed and owned by Foodora in the form of an App is the lynchpin in the process to deliver food » (Ontario Labour Relations Board, 2020).

<sup>63</sup> « The courier is a mere cog in the wheel that is powered by Foodora » (Ontario Labour Relations Board, 2020).

considère ainsi les messages visant à le persuader de rester en ligne au moment où il tente de se déconnecter comme une forme de « harcèlement » :

Je me donne cette responsabilité de ne pas excéder [un certain nombre d'] heures. Faut pas suivre ce que la plateforme veut, parce que souvent c'est du harcèlement. Quand tu veux te déconnecter y'a des questions comme genre « Voulez-vous vraiment passer hors ligne ? », des trucs comme ça, tu vois ? Mais bon, il faut être conscient et savoir ce qu'on veut. (Issa)

À noter, une telle prescription de conduites est parfois valorisée par les personnes interrogées, qui se trouvent ainsi délestées de la responsabilité de gérer par elles-mêmes les situations problématiques auxquelles elles se trouvent confrontées au cours de leur travail. En ce sens, la déqualification qui accompagne la standardisation du procès de travail possède une face « positive » qui est la relative « facilité » d'accomplissement du travail qu'elle rend possible, tel que mentionné par l'écrasante majorité des répondants. Il faut cependant nuancer ces propos de deux manières : d'une part, au sujet de l'idée selon laquelle l'emploi ne serait pas, ou peu, qualifié ; d'autre part, à propos de l'idée selon laquelle la « facilité » de l'emploi serait une caractéristique recherchée par les travailleur·euse·s. Au contraire, certains font état d'un certain ennui ou d'un « manque de défis » qui justifient l'absence de perspectives à long terme dans l'emploi (Toufik).

Cela dit, la plateforme ne se contente pas d'un rôle d'intermédiaire de mise en relation : elle exerce un pouvoir de sanction en disciplinant les travailleur·euse·s à l'aide de son système de surveillance, intégré à l'application mobile et fonctionnant grâce à l'Internet sans fil et à la géolocalisation. Pour cette raison il est un instrument de contrôle à distance, perçu comme tel par plusieurs de nos répondants, et dont la fonction de disciplinarisation est apparente au vu des conduites qu'elle incite à adopter. Par exemple, la conscience de cette supervision technologiquement médiée est la raison pour laquelle Ravi ne pratique pas le cumul de plateformes.

Les représentations que se font les travailleurs de cette surveillance sont très disparates et marquées d'ambivalence. Une explication peut être trouvée dans la méconnaissance des sanctions attachées aux fautes professionnelles, elles-mêmes non clairement identifiées, et par là, l'impossibilité d'agir « en connaissance de cause », ce qui incite à adopter des comportements préventifs face à des risques de sanction présumés. On peut faire l'hypothèse que la surveillance opère comme un bâton d'autant plus efficace qu'elle ne fonctionne pas en vertu d'un système formel de sanctions, mais agit plutôt comme une menace permanente. Plus rarement,



les pratiques de géolocalisation et de suivi sont applaudies comme étant garantes de l'efficacité de l'organisation du travail. Il est significatif que de tels propos soient généralement exprimés par des travailleurs adoptant ponctuellement le point de vue du client ou de l'entreprise.

Ainsi les pratiques de surveillance entravent l'exercice de l'autonomie des travailleur·euse·s, les incitant à se conformer à l'image du travailleur ou de la travailleuse modèle compte tenu du fait que les sanctions sont ignorées. Toutefois elles peuvent également susciter des pratiques autonomes telles que des stratégies de prévention des risques (risques professionnels et risques de sanction disciplinaire), ce que nous détaillerons plus loin.

En dernier lieu, les pratiques d'évaluation, de sanction et, à plus forte raison, de licenciement sont des indices du pouvoir de direction sur l'activité détenu par le donneur d'ordres. Par exemple, l'évaluation des travailleur·euse·s par les clients octroie à ces dernier·ère·s une note (score ou taux de satisfaction) qui conditionne l'accès au travail futur. Au-dessous d'un certain seuil déterminé par la compagnie, le compte de la personne pourra être suspendu. Dans le contexte de la pandémie, cette fonction de disciplinarisation des travailleur·euse·s par l'évaluation est rendue évidente par l'obligation de se conformer aux mesures sanitaires sous peine de sanction :

Le système de notation et de feedback d'Uber permet depuis toujours d'assurer le respect et la qualité de service (propreté du véhicule, de navigation, de vitesse, etc.) entre chauffeur et passager. Nous ajoutons désormais de nouvelles options pour que les utilisateurs puissent nous faire leur retour sur les mesures de sécurité mises en place et nous signaler l'absence de port de couvre-visage. Les chauffeurs et passagers qui enfreignent de manière répétée ces mesures pourront perdre l'accès à l'application Uber. (Uber Newsroom, 2020)

Puisque l'évaluation affecte l'accès au travail futur, elle revêt une fonction de disciplinarisation des travailleur·euse·s en devenant une source insidieuse de contrôle. Cela est perceptible dans la règle informelle consistant à communiquer avec les clients. De fait, bien que le travailleur ne soit pas soumis à l'obligation de respecter des délais, l'impératif de satisfaire les clients le conduit à le tenir informé de sa progression, c'est-à-dire à lui rendre des comptes. Piotet (2007) avait bien fait remarquer que la reddition de comptes aux clients constitue une nouvelle forme de contrôle exercée dans les organisations contemporaines du travail. La particularité des plateformes numériques consiste à ne pas l'imposer, mais uniquement la suggérer (suivant la technique du *nudge*) en concevant une application facilitant la communication entre les deux parties. Ainsi, le ce transfert de la fonction managériale vers les clients est d'autant plus subtil que la reddition de

comptes n'est pas une exigence formelle prescrite par l'organisation du travail, mais résulte plutôt de l'initiative du travailleur ou de la travailleuse s'autodisciplinant.

Toutefois, la délégation de la fonction d'évaluation des travailleur·euse·s à la clientèle est une pratique contestable étant donné qu'elle rend les travailleur·euse·s vulnérables à l'arbitraire des personnes privées, non moins susceptibles de comportements racistes ou misogynes que la population dans son ensemble. Cette note cristallise beaucoup l'attention des travailleur·euse·s – et, de fait, il est impératif de s'en préoccuper étant donné qu'elle conditionne l'accès au travail en formant un seuil (quantifié) au-dessous duquel il peut y avoir sanction disciplinaire. La croyance dans le caractère objectif et juste de cette note n'est pas partagée par l'ensemble des personnes interrogées. En effet, comme l'ont évoqué plusieurs répondants, l'évaluation du client peut leur faire porter une responsabilité indue. Fayçal a fait le récit d'une telle expérience, au terme de laquelle la mauvaise évaluation tombe tel un couperet. Le pouvoir de sanction de la note est le mieux exprimé par Karim : « parfois y'a un "dislike" qui frappe ». La crainte de la mauvaise évaluation se trouve ainsi être un puissant moteur de discipline pour les travailleur·euse·s, qui adoptent largement leurs conduites en conséquence.

La pratique de l'évaluation est, on l'a vu, un mécanisme de sanction. Il y a de surcroît le rôle du « dispatch<sup>64</sup> », qui n'agit pas seulement en tant que « service à la clientèle », mais peut endosser, au sein de l'organisation du travail de certaines plateformes, un rôle disciplinaire. Cela est le cas au moins pour Foodora, dont le « dispatch » opère un contrôle s'apparentant à la fonction de supervision traditionnellement attachée à l'instance managériale. C'est ce qu'a relevé notamment la Commission des relations de travail d'Ontario dans le jugement rendu à propos du statut des travailleurs de Foodora<sup>65</sup>.

Enfin, la sanction « suprême » qui donne à voir le pouvoir du donneur d'ordres est la possibilité de licenciement. Bien que le terme ne soit jamais employé dans la « littérature » des plateformes, il n'en demeure pas moins que la pratique est bel et bien à l'œuvre dans les plateformes numériques. Le terme utilisé par les différentes compagnies de livraison est « désactivation »

---

<sup>64</sup> En français, on peut traduire « dispatch » par « répartiteur », ce qui, à l'inverse de l'expression « service à la clientèle », évoque le rôle d'allocation du travail aux travailleurs. L'utilisation par les différentes compagnies de livraison de l'une ou l'autre de ces expressions donne une idée du rôle qu'elles attribuent à la fonction managériale.

<sup>65</sup> « [The] level of monitoring and supervision [décrit précédemment] is what is commonly seen in an employment relationship whereby supervisors are told about the types of behaviour that warrant employee discipline » (Ontario Labour Relations Board, 2020).

(*deactivation*), ce qui ne peut pas manquer de rappeler l'assimilation des travailleur·euse·s à des machines, qui est au principe de l'imaginaire cybernétique dans lequel évoluent les plateformes numériques. Ces pratiques de licenciement, à l'image de l'ensemble des pratiques de gestion des ressources humaines, sont peu formalisées. Ainsi, les compagnies peuvent procéder à un « nettoyage de printemps » (éliminant les travailleur·euse·s inactif·ive·s depuis un certain temps), inciter à trouver un autre emploi (message explicite de Foodora) ou faire disparaître les primes afin de rendre l'emploi moins attractif et ainsi provoquer une démotivation à travailler (pratique d'Uber notamment). Qu'il s'agisse d'une désactivation après une période d'inactivité ou du fait de l'obtention d'une note d'évaluation jugée insuffisante, la désactivation revêt un caractère « automatique » et fortement arbitraire, puisque la compagnie détermine seule les motifs de congédiement.

Il y a cependant de la part des travailleurs interrogés une intériorisation de la contrainte consistant à satisfaire les clients, en normalisant cette pratique (par exemple, la politesse est de rigueur, quelle que soit la situation sociale) et en reconnaissant comme valides et légitimes les motifs de sanction (par exemple, un retard dans la livraison), et finalement, en considérant que la satisfaction du client ne constitue pas un défi insurmontable puisqu'il suffit de « faire son boulot correctement ».

For me it's not a problem. Like, you have to be in a polite way with everyone. If you are on a job, or in your normal life also, you have to be polite. [...] Uber also I have my score for I think nearly 93%. In the starting when I was doing with Uber, I got 2-3 comments from the customers, and I think I got one remark from restaurants. So that's 3-4 remarks, and that took my profile to 93. So, after that I focus in... I should maintain this one... on a regular basis. [...] I'm maintaining my score above 90, so I don't have any issue with this one. [...] If your score is below 80 and if you are receiving comments on a regular basis, then they can close your profile. That's it. And once it's been closed, that means that... you cannot able to... uhh... apply once again for that one. [...] [But] if you are good with everyone, you will get your score good. [...] It's not like you have to request them to... "rate for me", "rate for me". If you are behaving good with everyone, they will automatically rate for you. So I don't have any issues with this one. Neither in Foodora nor in Uber. (Ravi)

La pratique d'évaluation, le risque de sanction, et à plus forte raison le risque de désactivation constituent des preuves flagrantes du contrôle exercé par le donneur d'ordres – avec le concours des clients – sur l'activité des travailleur·euse·s, dont la capacité d'autonomie est de ce fait largement contrainte.

### 3.1.2 « Un horaire flexible »

Les plateformes numériques mettent également en avant la capacité des travailleur-euse-s de gérer eux et elles-mêmes leur temps de travail ainsi que leurs horaires. Notre corpus d'entretien permet de relever que cette autonomie est, conformément au discours promotionnel des plateformes, largement revendiquée par les personnes. Toutefois elle est évoquée dans des termes qui nous semblent également pointer ses limites, et nous paraissent révélateurs du type de relations de travail qui se trouvent en arrière-plan de cette conception de l'autonomie (à savoir l'idée de liberté contractuelle, insuffisante pour penser une autonomie véritable).

La revendication de liberté la plus fréquemment exprimée par nos répondants se comprend comme la liberté de travailler ou de *ne pas* travailler : elle est un contrôle de l'activité en dernier ressort. C'est le droit à l'« *exit* »<sup>66</sup>. Rarement les conditions d'exercice de l'activité sont remises en question par les travailleurs interrogés. Même si la rémunération peut être une source de mécontentement, on observe globalement une acceptation des modalités des conditions de travail, considérées comme un « donné ». L'autonomie revendiquée ne porte donc pas sur les conditions d'exercice de l'activité en tant que telle, mais plutôt sur le cadre temporel qui entoure son exercice, présenté sous l'étendard de la « flexibilité ».

Dans l'organisation du travail de plateforme, l'idée de flexibilité se traduit par une capacité donnée aux travailleur-euse-s de se « connecter » et « déconnecter » de la plateforme selon des règles sinon inexistantes, du moins très souples. Thomas résume ainsi la règle qui prévaut sur la plateforme sur laquelle il travaille : « UberEats, c'est “go” à n'importe quel moment ». Tous nos répondants ont déclaré apprécier le fait d'être, en dernier ressort, maître de leur emploi du temps. La flexibilité de l'horaire est utilisée à diverses fins, que ce soit pour éviter de travailler les jours de mauvais temps, comme Thomas, ou bien pour combiner le travail de plateforme avec d'autres activités – ce qui est le cas de l'écrasante majorité des personnes interrogées.

D'après l'ensemble des répondants, le choix du temps et de l'horaire de travail constitue ainsi un avantage indéniable du travail de plateforme. Sans surprise, les « cumulants » occupant un emploi salarié (Joseph et Issa) ou exerçant une activité indépendante (Norman) ainsi que les étudiants (Abhijit, Simon, Ravi, Karim, Toufik) trouvent dans la flexibilité d'horaire un motif central de leur choix de travailler sur les plateformes. En effet, ils considèrent la maîtrise de leur temps de travail

---

<sup>66</sup> Cette notion d'« *exit* » a été théorisée par Hirschmann (1990).

sur les plateformes comme une garantie que cette activité demeurera secondaire et n'empiétera pas sur leur activité principale, qu'il s'agisse de leur emploi ou de leurs études. Toufik témoigne ainsi :

Si j'ai un examen, j'arrête et je révise pour l'examen. Si j'ai du temps, je prends mon téléphone et j'vais aller travailler, tout simplement. (Toufik)

De façon plus surprenante, plusieurs travailleurs à temps plein mentionnent également la maîtrise du temps comme un avantage de leur emploi. Il s'agit cependant de personnes travaillant selon un régime de travail « modéré »<sup>67</sup> (entre 30 et 45 heures par semaine), qui consacrent du temps en-dehors du travail à d'autres activités. Par exemple, Thomas dit pouvoir être disponible pour ses entraînements sportifs. Pour sa part Vasil valorise la possibilité de conciliation travail-famille :

I try to be careful here at home. I do... first, the things that I have to do at home. Like shopping, cleaning, things like that. 'cause I have a family. And I help a lot. My wife she's busier than me. [...] I work til 2-3 o'clock and I come to eat. And then I work til 7-8. But you can stop working anytime. So if I have something to do at home, I go. I go to the bank for example or something that I have to... You know. This is how I'm doing, with the schedule. (Vasil)

Toutefois, il est admis que la liberté de ne pas travailler est une chimère pour ceux dont le travail de plateforme constitue l'emploi principal. On devine alors la raison pour laquelle les plateformes revendiquent de compter dans leurs rangs une grande majorité de travailleur-euse-s à temps partiel<sup>68</sup>, qui sont les seul-e-s à même d'être concerné-e-s par l'argument de la flexibilité d'horaire. Et pourtant, il apparaît que même pour ces personnes travaillant à temps partiel, le choix de l'horaire de travail est largement contraint.

En effet, la chance de se voir attribuer des courses varie selon la demande, d'une part, et d'autre part la pratique d'incitatifs – conçus pour biaiser ou influencer la prise de décision – rend certaines heures de travail plus rentables que d'autres, par exemple lors d'intempéries, ou pendant les heures de repas. Cette variabilité au cours de la journée des opportunités de revenus n'est pas dissimulée par les plateformes. Au contraire, elle peut être clairement affirmée, comme le fait Uber en indiquant sur son site les « heures les plus achalandées » : « La majorité des commandes sont passées aux heures de dîner (11 h à 14 h) et de souper (17 h à 21 h) »<sup>69</sup>. Ces deux effets de

---

<sup>67</sup> Cette situation concerne Rémi, Thomas, Vasil et Vijay. Par opposition aux « modérés », les « intensifs » (Sandeep, Faycal, Gabriel, Abbas) travaillent de longues heures, soit plus de 45 heures par semaine.

<sup>68</sup> Le critère du temps partiel constitue un argument en faveur du maintien du modèle des plateformes, c'est pourquoi il est asséné à répétition par les représentants des différentes compagnies.

<sup>69</sup> Site Internet d'Uber, rubrique « Livraison », « conseils pour livrer avec Uber ».

la demande (réelle ou supposée) et des primes se conjuguent et conduisent les travailleurs à affirmer, de façon quasi unanime, qu'ils adaptent leurs horaires de travail sensiblement aux mêmes heures de la journée. Les horaires de travail sont donc bel et bien prescrits au travers du système de primes<sup>70</sup>. Celui-ci permet la coordination des acteurs tout en préservant la façade de l'autonomie individuelle (Shapiro, 2020).

You have to keep focus on the time, especially on the peak time, in the evening from 6 to 9. You'll get maximum deliveries at that time. [...] From 6 to 9, and on the weekends it will be like something like 10, 11. So, you have to focus. You can earn money in this time only. Like if you are getting out of your home at morning 8 o'clock, you will not get any deliveries because the restaurants will be closed. The app allows you to go. But just you are wasting your time. So, you have to focus... at what time I will get deliveries. On which spots I will get deliveries. So these are the main things that a driver should [...] keep in mind. [...] You have to focus that, where you'll find the deliveries. Where is the hot spots area. Focus on that areas and cover that areas. It's not just like standing anywhere and logging in your app [...] Like [that] we will get one delivery and after that you have to sit idle for 3-4 hours. So it's a waste of time. (Ravi)

Le système de primes ainsi que le caractère incertain de la demande conduisent à comprendre la flexibilité dans un autre sens que celui mis en avant par les plateformes dans leurs stratégies de recrutement. En effet, elle se donne à voir ici comme un fardeau, à savoir une contrainte imposée aux travailleur-euse-s de travailler quand l'entreprise requiert leur main-d'œuvre, plutôt qu'un avantage qui consisterait à pouvoir choisir son temps de travail en fonction de son agenda propre. Ce faisant, elle permet de constituer une armée de réserve mobilisable à tout moment et jetable l'instant d'après. Cela en fait un ressort important de la capacité des entreprises à opérer en « juste à temps » (De Stefano, 2016). Le système de primes conduit nombre de personnes interrogées à travailler à des heures atypiques – soirs, fins de semaine, jours fériés –, ce qui rend parfois difficile la conciliation entre le travail et la famille ou les activités sociales.

Si la flexibilité est promue par les plateformes comme offrant aux personnes la liberté de construire leur emploi du temps de façon à conjuguer plusieurs activités, il apparaît dans les propos des personnes interrogées que le « conflit d'horaire » n'a pas disparu. Non seulement la conciliation travail-famille est entravée dans le cas de plusieurs travailleurs à temps plein par la nécessité de travailler de longues heures pour parvenir à gagner un revenu décent, mais plusieurs travailleurs à temps partiel vivent également cette difficulté du fait qu'ils se sentent obligés d'adapter leur horaire en fonction des heures réputées « payantes ». Cela peut entrer en conflit

---

<sup>70</sup> Sur notre échantillon de 16 répondants, seules deux personnes (Joseph et Vasil) affirment être indifférentes aux primes.

avec la volonté d'être disponible pour d'autres activités. À ce titre, Karim regrette que ses cours du soir à l'université l'empêchent de travailler à ces heures qui sont, considère-t-il, les plus « rentables ». Notons que dans son cas, l'activité qu'il s'agit de concilier, à savoir les études, reste prioritaire par rapport au travail. Ce n'est pas le cas de Sandeep qui sacrifie un jour de fête pour travailler :

One day I make \$347 in a day. It's New Year time. Happy New Year. [...]. After 12 hour, he give me a warning "this is your last trip, after that we go to the offline. Automatically". [...]  
On that day... too much order, and promotion is good, and give you extra dollar, 2 dollar, per delivery. (Sandeep)

Enfin, plusieurs plateformes fonctionnent avec un système d'allocation de quarts de travail, ce qui dément l'idée d'une flexibilité absolue du travailleur.

In DoorDash... even except Uber, in all others, we don't have option to work full day. They are giving us 4 hours a day or 6 hours a day. You have to choose. They are giving us option like, *this* time to *that* time, *this* time to *that* time. They are giving us 3 or 4 options, you have to choose in between that. Not before, not after. (Vijay)

Avec Skip the Dishes c'est des shifts, donc ils te donnent les shifts par semaine. Tu rentres sur l'application, tu enregistres tes disponibilités pour cette semaine. Par exemple tu leur dis que « je travaille samedi, mercredi, jeudi, vendredi ». Après ils vont publier des shifts par rapport [à] tes disponibilités. Avec UberEats c'est pas la même chose. Avec UberEats tu te connectes, tu te déconnectes, c'est comme tu veux. J'dirais que c'est la plateforme la plus flexible. Pareil pour Cornershop, tu te connectes, tu te déconnectes, comme tu veux. Avec Skip the Dishes t'es vraiment... t'es en quelque sorte « obligé » de suivre des shifts. Donc si t'as pas de shifts, tu travailles pas. (Toufik)

Le contrôle du temps de travail et de l'horaire de travail est ainsi un argument qui retient l'attention des juristes dans le débat autour de la requalification des travailleurs en salariés, puisqu'il constitue un critère de la subordination juridique telle que définie dans la *Loi sur les normes du travail*. Celui-ci doit apprendre à connaître les règles présidant à l'allocation de ces quarts de travail (« score » à obtenir ; modalités de réservation, d'annulation ou d'échanges de quarts de travail...), et s'y conformer afin de pouvoir travailler. Par exemple avec Foodora, les travailleurs se voient périodiquement attribuer un score agrégeant une série d'indicateurs de performance<sup>71</sup> et déterminant leur classement dans des groupes (groupes 1 et groupe 2) dont l'appartenance leur donne priorité, ou non, dans la sélection des horaires. La rigidité des règles impose un apprentissage, une obligation de prévoyance et de préparation mentale (Ravi). Certaines fonctionnalités existent afin de permettre d'instaurer de la souplesse dans une organisation temporelle rigide, par exemple la fonction d'échanges de quarts de travail présente

---

<sup>71</sup> Dispositif central du *lean management*.

sur au moins une plateforme (« swap » avec Foodora). En revanche, cette possibilité impose ce que Standing appelle le *work-for-labour*<sup>72</sup> relatif à la gestion des horaires, consistant à se connecter sur la plateforme fréquemment pour consulter les offres de quarts de travail (« hunting for shifts » : la chasse au temps de travail). En somme, la pratique d'adaptation de l'horaire constitue un obstacle à la flexibilité promue par les plateformes.

### 3.1.3 Le contrôle des revenus

Le troisième et dernier aspect de l'autonomie personnelle entendue dans le sens étroit promu par les plateformes consiste en la possibilité de générer, rapidement, des revenus. Celle-ci est source d'autonomie dans le sens d'une capacité à mener sa vie (Ferrerias, 2007). Constitutive du statut de travailleur·euse indépendant·e, l'éventualité de pertes ou de profits signale le report du risque économique de l'activité sur l'individu. Dans cette section, il s'agit de contester la véracité de la promesse des plateformes consistant à générer de « bons revenus », d'une part, et d'autre part, d'interroger la capacité des travailleur·euse·s à exercer un contrôle sur ceux-ci.

Tout d'abord, il semblerait d'après les dires de plusieurs de nos répondants que les revenus générés par les services de livraison via les plateformes numériques sont bel et bien satisfaisants. *A minima*, il permet de gagner davantage que le salaire minimum, qui est la norme dans les entreprises de cette industrie. Fayçal trouve dans cette capacité à gagner davantage que le revenu minimum la justification de son travail sur les plateformes : « The best thing in this [platform work]: you can make money better than the minimum wage » (Faycal). Toutefois, cette conclusion ne peut être tirée que si l'on omet de tenir compte du nombre d'heures travaillées. C'est ce ne manque pas de signaler Gabriel :

This past week, [...] I got paid \$1000. 1025. For a week. Seemingly that's a good salary, right? But I work 70 hours. So, quick calculation, that's \$15 per hour. But that's including tips. If you take the tips off, that's actually \$10 per hour. That's not [so] good for a job that... requires labour. (Gabriel)

Ainsi, le nombre d'heures de travail apparaît telle une variable d'ajustement, servant aux personnes à atteindre les « objectifs » financiers qu'elles se fixent. À travers cette pratique d'auto-

---

<sup>72</sup> Le « work-for-labour » est défini par Standing (2014) comme du travail qui n'est pas rémunéré car non reconnu comme du travail (« work that is not counted as labour and is not remunerated as such »).



assignation d'objectifs<sup>73</sup>, on lit la volonté des personnes d'exercer un contrôle sur leurs revenus.

C'est ce dont témoigne Abbas :

I can calculate how much do I need in the beginning of the next month. Like, the rent and the car, whatever. So, if I saw that I need \$1000, so I need to make \$1000 no matter how many hours I'm gonna work. Even if it's... if I'm gonna work 16 hours, it doesn't matter. [...] With Uber you can control how much do you want. If you wanna make per month 3000, you can do it. Of course you're gonna be working long hours. If you wanna make only 1000 per month, just—So it's all about yourself, and how can you motivate yourself. (Abbas)

Il apparaît, en somme, que les montants de revenus obtenus sont considérés comme satisfaisants, compte tenu des autres options offertes sur le marché du travail. Nous reviendrons sur ce point un peu plus loin afin de voir comment la perception des options offertes sur le marché du travail conditionne le choix de travailler sur les plateformes. Par ailleurs, les travailleurs semblent avoir confiance dans le fait d'exercer un contrôle sur leurs revenus, en dépit de leur caractère instable, en se prêtant à l'exercice consistant à déceler des régularités. C'est par expérience et sur la longue période que des régularités relativement aux revenus semblent émerger et octroient aux travailleurs le sentiment de les maîtriser. Les propos de Toufik sont révélateurs à cet égard, puisqu'ils mettent en lumière le fait que la régularité est confondue avec la garantie :

Si tu travailles chaque jour 8 h, tu prends une seule journée de repos, le minimum j'dirais c'est 800 \$ par semaine. [...] C'est pas garanti, mais c'est le minimum que j'ai observé pendant toute ma période de travail. Tu vois ? Si je fais pas d'argent, je fais 800 \$ par semaine. Si je fais de l'argent, je fais 1400 \$ par semaine. (Toufik)

Plusieurs répondants perçoivent également des régularités, de façon plus fine, dans les pratiques des pourboires. Celles-ci varient selon les zones géographiques, mais aussi selon les restaurants, reconnus pour être affectionnés par des catégories sociales différentes (aux habitudes différentes relativement à la pratique des pourboires)<sup>74</sup>. Toutefois, une grande majorité de répondants fait état de difficultés à générer de bons revenus. Ils relèvent l'existence d'une série d'obstacles au contrôle des revenus, lesquels demeurent largement imprévisibles.

---

<sup>73</sup> Nous reviendrons dans la discussion sur cette idée d'auto-assignation d'objectifs, car si on l'appréhende ici comme une stratégie individuelle permettant à la personne d'avoir une prise sur son travail (en l'occurrence, les résultats financiers de son travail), elle peut également s'interpréter comme un exemple de concrétisation du « management par objectifs », ce qui irait dans le sens d'une instrumentalisation des stratégies individuelles par l'organisation du travail.

<sup>74</sup> Par exemple, les résidences étudiantes et les adresses situées dans le « ghetto McGill » sont connues par les coursiers, comme nous en a fait part Rémi, comme des « trou[s] noir[s] à pourboires ».

Premièrement, la dépendance totale envers les fluctuations du marché entraîne un risque permanent de sous-emploi, à savoir du désœuvrement causé par une insuffisance de travail disponible. Ce risque, caractéristique du travail dans l'économie de plateformes où les tâches sont externalisées vers une « foule » de travailleur·euse·s (*crowdwork*), est inscrit dans les contrats de service des différentes plateformes de livraison. On peut lire ainsi dans le contrat de service qui lie le travailleur ou la travailleuse avec Foodora que :

Il n'y a aucune clause dans le présent Contrat qui constitue un engagement de la part de la Société à fournir à l'Entrepreneur un volume ou une quantité particulière de livraisons ou un niveau de rémunération particulier. (*Contrat de prestation de services, Foodora*)

Cette situation est d'autant plus dommageable sur les plateformes dont les termes du contrat ne contiennent aucune clause de garantie de revenu. Cela est le cas lorsque la rémunération prend la forme d'une commission plutôt que d'une rémunération horaire. Dans ce cas, les revenus des travailleur·euse·s dépendent entièrement de la situation de marché, déterminée d'une part par la demande – soit la quantité globale de commandes à effectuer – et d'autre part par l'offre – soit le nombre de livreur·euse·s simultanément connecté·e·s entre lesquel·le·s le travail est réparti. Or, ces deux variables sont relativement imprévisibles, et ce d'autant plus sur les plateformes qui ne régulent pas le nombre de livreur·euse·s par l'instauration de quarts de travail. Par conséquent, la chance de se voir allouer des tâches, autrement dit de pouvoir travailler, est incertaine, et impose des temps d'attente entre chaque tâche qui ne sont pas, ou très minimalement, rétribués.

Des fois, on va pas avoir beaucoup de livraisons. Ça arrive qu'y ait beaucoup de livreurs, [et] qu'y ait pas nécessairement beaucoup de commandes... pour aucune raison nécessairement. Des fois c'est juste... un hasard comme ça, cette journée-là y a pas eu tant d'monde qui faisait des commandes de bouffe. Ou ben pas tant d'monde sur UberEats qui faisait des commandes de bouffe. Pis t'avais quand même beaucoup d'livreurs qui étaient là, faible. Tsé des fois, c'est nul quand t'attends 20 minutes quelque part, à rien faire, sans avoir de commande. [...] C'est comme, poche d'avoir à attendre. Ces journées-là c'est souvent les moins l'fun. (Thomas)

Se devant de rester disponibles et sur le qui-vive durant ces temps d'attente, sans avoir aucune garantie de rémunération, ce temps constitue une part de travail impayée qui fait partie du *work-for-labour* effectué par les travailleur·euse·s de plateforme, que des autrices ont nommé le « temps de l'astreinte » (Bureau et Corsani, 2012).

Pour finir, les mécanismes qui sont à l'origine de la fluctuation de l'offre et de la demande sont relativement impénétrables. L'évolution de la « situation de marché » est peu prévisible par les travailleurs qui tentent, à défaut d'en saisir entièrement les mécanismes, d'observer des

régularités. Par exemple, plusieurs de nos répondants font remarquer l'effet de la météo ou de la saison sur l'intensité de leur activité. D'autres tiennent pour indice de la situation de marché la pratique de majoration de tarifs par les plateformes. Toutefois, certains phénomènes sont par nature imprévisibles : la crise sanitaire du Covid-19 en est un parfait exemple. Celle-ci a grandement affecté les livreur·euse·s en faisant, au mois de mars 2020 alors que de nombreux restaurants fermaient leurs portes, baisser la quantité globale de travail disponible. Cela a contraint plusieurs de nos répondants à allonger leur temps de travail afin de maintenir un même niveau de revenu. C'est ce dont témoigne Fayçal :

Now there is no work<sup>75</sup>. Most of restaurants are closed. A lot of people are scared about getting the virus. So the work is not enough. That means I have to work more hours, can I make the same amount that I make before. [Before] if you work for 8 hours per day, you can make 200. Between 150 up to \$200 each day. But today, if you work around 8 hours, you will make around 100-120 that's it. [So it's] not that enough. (Fayçal)

Il apparaît ainsi que la dépendance envers une demande sur laquelle on n'exerce aucun contrôle est un indice supplémentaire du caractère illusoire du contrôle du temps de travail. Les fluctuations erratiques du « marché » produisent ainsi des effets tant sur le contrôle des revenus que sur le contrôle de l'horaire par les personnes, entravant largement leur possibilité d'exercer l'autonomie promise par les plateformes.

Non seulement la demande fluctue, mais la forme que prend la rémunération sur plusieurs plateformes accentue cette dépendance envers la demande. En effet, plusieurs plateformes ont fait le choix d'adopter une rémunération à la course plutôt qu'à l'heure, visant à stimuler la compétition en récompensant les travailleur·euse·s les plus productif·ive·s. Cette pratique supprime toute garantie de revenu et exacerbe donc la vulnérabilité économique des travailleur·euse·s, entièrement soumis·es aux aléas du marché. Un autre choix organisationnel dont résulte l'imprévisibilité des revenus consiste à adopter des structures de rémunération qui

---

<sup>75</sup> L'entretien a été réalisé le 19 mars 2020, soit au début de la pandémie. Cet entretien n'est pas représentatif de la situation des livreur·euse·s pendant la pandémie de Covid-19, puisqu'une grande part des restaurants ont, après une fermeture temporaire, ré-ouvert en développant massivement les services de livraison. Ainsi, on a pu constater une certaine frénésie les applications de livraison, sollicitées au cœur de la pandémie afin de faciliter le maintien à domicile de la population. Nos entretiens réalisés au mois d'avril 2020 rendent mieux compte de ce phénomène. L'évolution rapide de la conjoncture nous a ainsi conduit à récolter au terme de nos entretiens des propos parfois contradictoires. Cela n'enlève toutefois en rien leur pertinence pour notre analyse, qui consiste à rappeler la façon dont les travailleur·euse·s de plateforme sont à la merci des événements.

font reposer celle-ci sur des facteurs aléatoires tels que des pourboires et des incitatifs<sup>76</sup>. Ces derniers évoluent en temps réel et constituent un levier pour mobiliser la main-d'œuvre suivant le principe du juste à temps<sup>77</sup>. Les plateformes justifient cette pratique par la nécessité de s'adapter aux fluctuations de l'offre et de la demande :

« Le Frais de livraison inclut [...] tout montant additionnel basé sur des attributs comme l'offre et la demande (par ex., les montants "Surge" ou les multiplicateurs "Boost"). » (*Addendum au contrat de services technologiques avec Uber Portier B.v. - Région de Montréal*).

Cela a pour effet de rendre plus rentable le travail effectué aux heures de repas (midi, soir), et signale le report sur l'individu des risques associés aux fluctuations de la demande sur le marché. Constituant un facteur important d'instabilité des revenus, cette pratique est dénoncée par Issa :

Y'a ce qu'on appelle le multiplicateur là, l'amplificateur. Quand il s'affiche là, tu sais que [...] le besoin de livreurs est vraiment crucial. Quand il ne s'affiche pas, ça dit qu'y a des livreurs qui sont là, mais ils sont pas bien payés. Ils font des courses, souvent, des courses de 3 \$, des trucs comme ça. Et personne n'en veut. Donc quand ils voient que les livreurs ne s'intéressent pas, ils amplifient. Des zones où vraiment y'a pas assez de livreurs, ils amplifient là-bas. Ils mettent des primes là-bas. [...]. Ils font ça pour motiver les gens à aller dans ces endroits-là.

Q : Et vous, est-ce que ça vous motive ?

R : Oui ! Oui. Quand tu regardes ça, ça te motive à aller. Oui. [...] Tout l'monde veut aller là où vraiment c'est bien payé. Et souvent même quand ils voient que les gens arrivent à l'endroit, ils sont devenus plus nombreux, ils diminuent maintenant l'amplification. Vous voyez, non ? Ils vous appellent... c'est un appât. Ils vous appâtent. Vous allez. Quelques

---

<sup>76</sup> Les incitatifs constituent des primes qui s'ajoutent aux frais de livraison payés aux livreur·euse·s, dans le cadre de la « tarification dynamique » (*surge pricing*). Leur utilisation par les plateformes est diverse, de même que les termes employés pour y faire référence. Les travailleur·euse·s de la plateforme Uber les connaissent sous le nom de « surge », « boost », « multiplicateur » ou « amplificateur ».

<sup>77</sup> Il est à noter que cette pratique d'incitatifs affecte différemment les personnes interrogées, selon qu'elles disposent d'autres sources de revenus ou si le travail de plateforme constitue leur emploi principal. Peu de personnes se déclarent plus ou moins indifférentes à l'égard de ces primes ; c'est néanmoins le cas de Joseph et de Vasil, deux personnes dont l'activité sur les plateformes sert à générer un complément de revenu. Ainsi, Vasil explique : « They do boost during rush hours. Rush hours are those [...] when people eat. Like around lunchtime and like, from 5 to 7-8 in evening. So, I work these times but it's not like, I don't feel it like a 'push'. I work even... sometimes, many times [...] when this boost is not offered, like in the afternoon » (Vasil). Joseph tient des propos similaires : « Y a des incitatifs. Par exemple, [...] y a eu une fois où y'avait eu une grosse tempête de neige là. Et ça tentait à personne de sortir là parce que le temps était très mauvais. Mais en même temps, puisque Uber était conscient que les gens... les travailleurs de Uber ne sortiraient pas, [...] ils ont incité les gens à travers leur plateforme, à doubler par exemple les trajets. [...] Quelque chose que tu aurais fait par exemple à 7 \$, tu le fais à 14 \$ pour la même distance. Donc c'est intéressant. Mais, ça dépend de la motivation de chacun. [...] Q : Vous ça vous motive ? R : Pas forcément. Parce que moi ce jour-là j'suis pas sorti. Non, non. Parfois je me préfère à tout ça. Voilà. Donc, j'suis pas sorti. Quand le temps est aussi mauvais comme la dernière fois, non ça me tente pas. » (Joseph)

temps après, ils le font disparaître complètement ou bien ils diminuent la prime, là. Parce que vous êtes trop nombreux. [...] Ils nous poussent comme des pions. (Issa)

Les pourboires constituent par ailleurs une autre part aléatoire du revenu des livreur·euse·s. Par nature volontaires et non obligatoires, les pourboires n'en revêtissent pas moins un caractère essentiel. C'est ce dont témoigne Abbas en indiquant que ce facteur détermine le nombre d'heures qu'il travaille quotidiennement :

Some weeks, I see the summary for my income that week. Sometimes the tip is 60% of the total earning I made. The tip is so much important for us. If we didn't have good tip, maybe we need to work, instead of 6 or 7 hours, we need to work maybe 10 to 12 hours per day. So that you can make a good amount of money for yourself, that... be enough for you. (Abbas)

Cette dépendance fait naître d'autant plus de frustration chez les personnes interrogées qu'elles affirment avoir peu de contrôle à cet égard. Ainsi, le livreur ou la livreuse n'est pas en droit de le demander au client (comme le mentionne Norman), et dispose de peu de moyens pour faire valoir la qualité du service rendu (Thomas). Comme le déplore Fayçal, un service irréprochable n'est pas une condition suffisante pour garantir la réception de pourboires.

For both apps I rely on tips, a lot. I think more so on Foodora. The payout is so low. That's definitely frustrating, cause the job definitely relies on the tips. If we don't get tips, there's no way I could be able to survive on this job. And an annoying thing I would say is... you can't ask the customers for tips, like even though your salary is based off the tips. (Norman)

Tu peux pas vraiment faire grand-chose pour avoir plus de tip. Mettons, un serveur il peut être vraiment... il peut servir bien, il peut être poli avec le monde. Toi tu peux pas faire grand-chose, tsé tu fais juste... être rapide, pis pas renverser de repas, pis dire bonjour à la personne, pis t'espère qu'il va donner du tip, tsé. Faique ça c'est un peu énervant, c'est... pas beaucoup de contrôle sur la réception de tip. (Thomas)

Certains comme Vijay conçoivent le pourboire comme la matérialisation de la reconnaissance du client, et qu'à ce titre il peut être gratifiant. Toutefois, les sentiments les plus fréquemment évoqués par les participants au sujet des pourboires sont des sentiments négatifs (frustration, stress). Afin de se prémunir contre ces effets psychiques délétères, plusieurs mettent en œuvre des tactiques afin de « neutraliser » l'effet du pourboire sur leur motivation, humeur ou dispositions d'esprit. Ces tactiques consistent, pour Ravi, à destiner les montants correspondant aux pourboires à des dépenses discrétionnaires (par opposition aux dépenses essentielles telles que le loyer ou le carburant). Pour sa part, Sandeep mentionne ne pas se préoccuper des pourboires précisément du fait qu'ils sont aléatoires : « I don't care about tips because it's my job » (Sandeep). Par ces propos, on entend que le statut d'emploi principal de son activité sur les

plateformes ne lui permet pas de considérer celle-ci tel un jeu où il pourrait se livrer à des ruses ou mettre en jeu des affects relatifs au jeu. En bref, il s'agit de développer des sortes de « barrières psychiques » afin de se prémunir contre les effets délétères de la dépendance envers des revenus par construction aléatoires.

Au total, le caractère aléatoire des éléments constitutifs du revenu a pour effet de rendre impossible la prévision des gains financiers d'une journée de travail donnée. C'est ce dont témoignent Thomas et Abbas notamment, en signalant les effets de cette situation sur leur façon de percevoir l'emploi et de se projeter dans l'avenir.

Je m'vois bien dans cette job-là parce que ben, ça utilise des qualités que j'ai déjà comme... j'suis en forme, j'peux faire beaucoup de livraisons longtemps, j'peux faire beaucoup beaucoup d'argent parce que j'peux aller vite sur mon vélo. Mais le salaire est tellement variable que c'est juste trop stressant. D'ailleurs j'me cherchais une autre job pour cet été parce que j'aimais pas ça, mais là à cause du coronavirus y'a pas vraiment de jobs de disponibles faique j'en fais quand même. (Thomas)

Enfin d'autres facteurs participent de la variabilité des revenus de façon plus marginale, tels que les conditions de trafic, les secteurs géographiques (au dynamisme contrasté sur les plateformes du fait de la présence plus ou moins nombreuse de restaurants-partenaires), ou encore l'architecture des bâtiments<sup>78</sup>.

Cette imprévisibilité des revenus, combinée à la présence de frais d'activité (entretien, assurance automobile, carburant)<sup>79</sup>, conduit les travailleur-euse-s à opérer des calculs permanents afin de pallier le risque de travailler à perte. Ainsi, c'est une pratique courante chez nos répondants d'effectuer un calcul coûts-avantages avant chaque course afin d'évaluer sa rentabilité. Cependant, les frais encourus ne sont pas systématiquement comptabilisés, brouillant ainsi la distinction entre revenus bruts et revenus nets. Plusieurs répondants soustraient ainsi le carburant dans leur calcul de revenus, mais omettent de tenir compte des frais d'assurance et d'entretien. Si ces coûts supplémentaires à la charge du travailleur sont parfois négligés, ceci est

---

<sup>78</sup> Plusieurs répondants au cours des entretiens se sont plaints de la livraison dans des hôtels au centre-ville, souvent associée à une perte de temps et/ou un risque accru d'amende en cas de stationnement non réglementaire.

<sup>79</sup> « Vous êtes seul responsable d'obtenir, d'utiliser et d'entretenir les outils de travail (y compris, sans limitation, un Véhicule si vous fournissez les Services en tant que Coursier motorisé ou un vélo si vous fournissez des Services en tant que Coursier à vélo, un téléphone intelligent et des sacs de qualité isotherme) nécessaires à la prestation des services dans le cadre du présent Contrat. (*Contrat avec le coursier, Skip the Dishes*)

toujours le cas du *work-for-labour* (coûteux en temps) associé à l'activité. Par exemple, les cyclistes omettent systématiquement le temps passé à entretenir leur vélo.

D'autre part, le manque de transparence de l'application met au défi les travailleur-euse-s dans leur capacité à effectuer des choix économiques éclairés. Plusieurs répondants (Faycal, Vasil, Abbas) émettent des doutes quant à savoir si l'entièreté des pourboires leur est versée. À cela s'ajoutent les informations délibérément retenues par les plateformes pour entraver cet exercice de calcul rationnel. Par exemple, Rémi fait remarquer que les pourboires, bien qu'ils soient défrayés par les clients en amont de l'accomplissement de la tâche, ne deviennent une information accessible qu'une fois la tâche complétée. Ainsi, le manque d'information initial relatif à la situation de marché se double d'une privation d'information mise en œuvre par les plateformes, entravant l'exercice de calcul rationnel et la capacité qui en découle de contrôler ses revenus.

Cette situation est d'autant plus fâcheuse qu'il est attendu des travailleur-euse-s qu'ils et elles pourvoient par eux et elles-mêmes à leur protection, compte tenu du fait qu'ils et elles sont exclu-e-s des régimes mutualisés de protection sociale. Au-delà de cette obligation de prévoyance personnelle, les travailleur-euse-s sont responsables face aux risques professionnels. Donnons la parole à Abhijit, qui en donne un exemple illustratif<sup>80</sup> :

Sometimes [restaurants] they'll delay our orders. So when we say that "time is up" and, something like that, then—"yeah we are doing—" and, they'll try to look as if they are working on something else, like that. And there is one thing. In few restaurants, they start working looking at the delivery driver. They start working right then. They won't be preparing the meal before that. When they look the driver, then they'll start preparing the food. Then we'll get annoyed. For sure we'll get annoyed. Because, uhh, we think that the time is up, we already waited for the alerted time. And our time is up. And we came after the time. And if you start working after the time, it will be—of course, it will be delayed, and I can get a parking ticket for that. If I'm in the wrong place, I can get a parking ticket, right? If I'm in the wrong place, then for sure I'll be annoyed and I'll say—I'll contact the customer support and I'll say to re-dispatch. Because I can't wait or, something like that. Even though they'll pay—Foodora pays us to wait. But sometimes it's only \$5. But I can get a \$100 ticket, right? So... why will I wait? (Abhijit)

---

<sup>80</sup> Abhijit nous informe à demi-mots dans cet extrait qu'il enfreint régulièrement les règles relatives au stationnement dans le cours de son travail. Plusieurs autres répondants, tel Vijay, admettent qu'ils commettent de temps à autre de petites infractions au Code de la route. À première vue, il serait possible de conclure que le respect des règles suffirait à se prémunir contre les risques d'amendes. Toutefois ceux-ci sont évoqués par la quasi-totalité de nos répondants comme un enjeu central du travail. Et ce, non seulement par des personnes avouant commettre des infractions, mais par l'ensemble des personnes interrogées. Il apparaît ainsi comme un tourment partagé, ce qui nous conduit à l'assimiler à un risque professionnel.

Cet extrait met en lumière un type particulier de risque professionnel auquel sont confrontés les travailleur·euse·s dans l'exercice de leur travail, à savoir le risque de recevoir des amendes. On peut souligner le fait que ce risque émerge lorsque le « flux tendu » de la production est rompu, c'est-à-dire lorsque les délais ne sont pas tenus par les acteurs situés en amont de la chaîne de production. À titre d'hypothèse et pour soulever une question qui sera discutée dans le second chapitre, ce manque de coordination des acteurs du procès de production – en plus de mettre en évidence une faille du management algorithmique, loin d'apparaître comme le garant d'une organisation du travail efficiente –, pourrait être le signe d'un défaut de coopération.

L'existence de tels risques participe de cette difficulté des travailleur·euse·s à exercer un contrôle sur leurs revenus. Comme l'a soulevé Standing (2011), la volatilité des revenus entraîne une incertitude économique d'autant plus grande que les individus n'ont pas accès aux formes non monétaires de rétribution que sont les droits liés au statut de salarié (avantages sociaux, fonds de retraite, etc.) ou les protections sociales garanties par l'État.

Pour conclure, la promesse d'autonomie des plateformes ne semble pas être tenue au regard des difficultés auxquelles sont confrontées les personnes dans l'exercice de leur travail. Tant les pratiques de gestion algorithmique que le système de primes brident l'autonomie des travailleur·euse·s en exerçant une influence sur leurs motivations (Ivanova, Bronowicka, Kocher et Degner, 2018).

Ce constat tiré, il convient désormais d'interroger la capacité de cette définition de l'autonomie, fondée sur trois piliers, à fournir un socle de réflexion adéquat pour penser en profondeur la question de l'autonomie. En effet, il nous apparaît que ces trois dimensions constituent des bases quelque peu étroites, puisqu'elles ne permettent de penser qu'une autonomie *par l'emploi*, et aucunement l'autonomie *au travail*. En d'autres termes, le travail de plateforme serait au service de l'autonomie dans la vie à l'extérieur du travail, en permettant une autonomie financière (grâce aux revenus gagnés), une autonomie dans la gestion du temps de vie (grâce à la flexibilité d'horaire), et une autonomie juridique garantissant la liberté contractuelle (grâce au statut de travailleur·euse indépendant·e). Il s'agit de contreparties<sup>81</sup> à l'exercice de l'emploi qui ne permettent aucunement de penser l'autonomie *au travail* comprise comme une prise de l'individu sur l'objet et le sens de son travail. Celle-ci impliquerait, en effet, une marge de

---

<sup>81</sup> Nous verrons plus loin que cette thématique de la contrepartie apparaît comme un obstacle important à la perception des rapports de pouvoir.



manœuvre dans la définition des conditions d'exercice de l'activité. Cela est loin d'être le cas puisqu'on observe globalement, au travers de notre corpus d'entretien, une acceptation des modalités des conditions de travail, considérées comme un « donné ». Ainsi, l'autonomie revendiquée ne porte pas sur les conditions d'exercice de l'activité en tant que telle, mais plutôt sur le cadre temporel qui entoure son exercice, et sur la fiction juridique – le statut d'indépendant·e – sur laquelle elle repose.

Afin de réfléchir aux conditions d'exercice d'une autonomie *au travail*, il convient donc d'étendre notre définition de l'autonomie personnelle. Pour ce faire, nous reprenons la définition de Renault (2013) mettant l'accent sur l'enjeu d'appropriation de l'activité, l'expressivité au travail, et les formes d'investissement dans l'activité qui indiquent le passage du « travail prescrit » au « travail réel » (de la « tâche » à l'« activité »). Dans les prochaines sections, nous définirons l'autonomie personnelle comme une double capacité à définir le sens de l'activité (section 3.2), et à user de stratégies (section 3.3). L'exploration de ces deux volets vise à réfléchir sur la prise que les individus peuvent avoir sur l'objet et le sens de leur travail, dans le cadre d'un procès de travail hautement standardisé. Il s'agit de penser l'autonomie comme un « enjeu » de l'expérience du travail, tel que Renault l'a définie.

## **3.2 Autonomie dans l'attribution de sens à l'expérience de travail**

Pour explorer cette facette de l'autonomie personnelle, nous nous proposons tout d'abord d'étudier la finalité attribuée au travail à l'aide des catégories de Mercure (2020) que sont les finalités « instrumentale » et « expérientielle ». Quel sens revêt le travail de plateforme pour ceux et celles qui le font ? Comment expliquer les différences entre les personnes interrogées dans le sens qu'elles attribuent à leur activité ? Dans ce qui suit, nous explorons successivement ces deux questions.

### **3.2.1 Registres instrumental et expérientiel**

Dans la littérature, le rapport au travail a pu être théorisé en distinguant la dimension instrumentale de l'activité de ses dimensions expérientielle (expressive ou relationnelle), ou entre les « facteurs intrinsèques » et les « facteurs extrinsèques » de satisfaction au travail (Herzberg, Mausner et Snyderman, 1967). L'analyse du corpus d'entretiens a mis en évidence l'imbrication de ces deux dimensions ainsi que la diversité des combinaisons possibles, comme Ferreras (2007) l'avait annoncé. Cela nous conduira à conclure sur l'existence d'une multiplicité de rapports au

travail. Au terme de cette section, nous aurons mis en évidence de quelle façon les personnes interrogées investissent de sens leur activité, à l'aide des catégories d'analyse que sont les dimensions « instrumentale » et « expérientielle » du travail.

Le premier constat que l'on peut faire est que le caractère instrumental du travail effectué sur les plateformes est présent dans le discours de la totalité des répondants, mais selon des expressions assez dissemblables d'après les caractéristiques sociodémographiques des personnes et leur divers degré de vulnérabilité. Les situations de nos répondants sont variées : Fayçal tente de subvenir aux besoins de sa famille avec les revenus tirés du travail exercé sur les plateformes, tandis que Joseph se constitue une épargne. La présence d'autres sources de revenus, qu'il s'agisse d'autres revenus d'emplois (Norman, Joseph, Simon, Issa), ou de prestations gouvernementales d'assurance-emploi (Rémi), ou de la présence d'un autre revenu dans le ménage (Vasil) constitue un facteur important de prévention de la vulnérabilité. Plusieurs d'entre eux qui ne disposent pas de telles sources de revenus extérieures au travail de plateforme recourent à la stratégie de cumul de plateformes dans une tentative réfléchie et délibérée de sécuriser leurs revenus (Fayçal, Toufik, Ravi). L'absence de telles ressources tend, d'après les données récoltées lors de nos entretiens, à accroître la vulnérabilité économique des travailleurs. Cette vulnérabilité conduit les personnes à exprimer leur rapport instrumental au travail d'une manière quelque peu différente des personnes moins économiquement dépendantes des plateformes.

Le sens attribué à l'activité ne se réduit jamais à sa seule dimension instrumentale, et se complexifie par l'intégration de dimensions expérientielles, expressives ou relationnelles (Mercure, 2020). En effet, même parmi nos répondants qui affirment avec le plus de ferveur le caractère instrumental de leur engagement dans l'activité, il demeure dans leurs propos des indices d'une attribution de sens à l'activité qui dépasse ce seul registre. La dimension expérientielle du travail se révèle riche à analyser, car elle comporte plusieurs éléments, relatifs à la joie procurée par l'exercice de l'activité (pédaler ou conduire, s'entraîner, être dehors), au développement de compétences (développement personnel), ou encore au lien social (sentiment d'utilité sociale ou de reconnaissance véhiculé par l'exercice du travail).

L'attribution de sens se révèle en premier lieu dans l'affirmation d'une fonction expressive au travail. Elle se révèle de façon évidente dans les propos de ceux, parmi les personnes interrogées, qui évoquent comme motif justifiant la poursuite de leur activité la joie associée à son exercice.

Par exemple, la plupart des cyclistes (4 répondants sur 5) témoignent du plaisir éprouvé à occuper un emploi « à vélo ». Comme l'exprime laconiquement Rémi, « l'avantage, c'est que c'est à vélo ». Cette affirmation se retrouve également dans la bouche des conducteurs : « J'aime faire de la route » (Joseph). L'entraînement physique associé à l'emploi dans le cas des livraisons réalisées à vélo est d'autre part valorisé par Thomas, qui y trouve un avantage personnel :

Le truc d'la job qui est l'fun pour moi c'est que ça me garde en forme, pis c'est vraiment pratique pour ça parce que [...] l'été passé, j'faisais du patinage de vitesse courte piste à temps plein. Faique, c'que ça faisait, c'est que j'pouvais m'entraîner sur mon vélo en même temps que travailler. Faique ça aide. Faique pour moi, j'trouve que c'est ça le gros avantage d'la job, c'est que ça me met vraiment en forme, pis que j'fais genre... 400 kilomètres de vélo par semaine. [...] C'est sûr que j'aime beaucoup faire du vélo. C'est vraiment pour ça. [...] Des fois j'suis hyper heureux. Tsé genre, j'me fais un café glacé, pis j'me mets d'la bonne musique, j'suis tout seul pis j'fais du vélo pendant 3 heures, c'est juste... c'est parfait, tsé. C'est comme... le comble du bonheur pour moi, juste pouvoir écouter d'la musique en faisant du vélo pis être payé à faire ça. C'est comme, malade. Faique quand t'as pas trop de désagréments, quand tu peux faire de l'argent... juste un minimum d'argent, pas nécessairement beaucoup d'argent, mais un peu. Pis qu'il fait beau, t'écoutes de la musique, c'est juste... tellement l'fun pis... parfait. C'est le rêve, juste... faire du vélo pis gagner de l'argent à faire du vélo [rire]. Surtout qu'avec mes entraînements, en fait j'ai un nombre d'heures de vélo à faire par semaine. [...] Ça m'est arrivé d'avoir des grosses périodes d'entraînement où est-ce que dans cette semaine-là faut que t'aies 7 heures de vélo de fait. C'est beaucoup, quand tu fais rien en même temps. Genre... du vélo [pendant] 3 heures, c'est plate. Mais faire 5 heures de UberEats, te faire 100 piasses, ET avoir fait [ton entraînement] en même temps, ben c'est l'fun [rire].  
(Thomas)

Cette fonction expressive peut être caractérisée, pour reprendre la terminologie de Ferreras (2007), d'« endogène », dans la mesure où elle émane du contenu même de l'activité. Contre toute attente, elle n'est pas l'apanage des cyclistes. Ainsi, Abhijit témoigne de l'attrait envers le contenu même de l'activité, à l'aide d'une comparaison éloquente avec des employés de restaurants :

But I'm not saying that this is an easy job [...]. It's hard, but you know, driving is what I like. [...] There'll be people who are interested in food. If they're interested in food, they'll like to work in restaurant. It doesn't matter how hard it is. They'll work in restaurants, right? So it's the same way. (Abhijit)

Le rapport au travail des personnes s'enrichit également d'une dimension « expérientielle relationnelle » (Mercure, 2020), que l'on associe à ce que Ferreras (2007) nomme la « logique expressive autonome », par opposition à la logique « expressive endogène » portant sur le contenu même de l'activité. Cette dimension s'analyse au travers des propos des répondants associant l'expérience de travail à une forme de lien social. Ainsi, plusieurs personnes interrogées ont affirmé l'importance que revêt pour eux le fait de se sentir utile, de rendre service, et

finalement, de se faire témoigner de la reconnaissance. Le sentiment d'utilité sociale a décuplé au courant de la pandémie de Covid-19, comme le signale Karim<sup>82</sup> :

Moi je vois que... c'est en travaillant qu'on encourage les gens à rester chez eux. [...] Si on travaille pas, si y'a pas de livreurs, les gens ils vont sortir de chez eux. [...] [Donc] on contribue au confinement. (Karim)

Vijay abonde dans le même sens en faisant valoir que son activité lui procure de la reconnaissance. Celle-ci s'exprime, de son point de vue, au travers des pourboires laissés par les clients :

The main thing is, before [covid-19] the customer was not giving us a tip. They were giving us like, normal... sometimes give or sometimes not give. But in these days... —Personally [...] I appreciate all customers [who] are giving us tip, \$1, \$2. Money is not [the] issue. But the thing is, they appreciate our work. Because we are working in this difficult time, so they are giving us like... appreciation. Every customer. (Vijay)

Ces propos, corroborés par Abhijit<sup>83</sup>, illustrent la fonction hautement symbolique du pourboire, et tendent à mettre en évidence le brouillage des frontières entre la dimension instrumentale et expérientielle du travail, dont on voit qu'elles peuvent aisément se combiner. Un autre indice de cette imbrication est à trouver dans la logique de performance, laquelle se trouve mesurée au terme d'une période de travail donnée par les gains monétaires. Ainsi, Ravi raconte la façon dont il investit cette logique de performance en la bornant temporellement au travail de fin de semaine, car elle s'oppose à la logique du travail comme activité gagne-pain qui définit principalement son rapport au travail.

I feel happy to work on weekends [...] Because on weekends [...] what I used to do is [...] I [try] to reach maximum of what I can reach. Like, 80, 90, 100. [...] You know that you can earn as much you can, on weekends. [...] You can exceed your targets compared to [weekdays], so I feel happy to work on weekends and reach above my targets. [...] For the rest of the week I know that I have to work for... spending my life, I have to work. So, the whole week it's... my daily routine that you have to go and you have to work. (Ravi)

Ces propos font voir l'irruption d'une dimension ludique dans le travail. Ainsi, l'imbrication des dimensions instrumentale et expérientielle du travail conduit ainsi à mettre en lumière le

---

<sup>82</sup> Ces propos apparaissent toutefois éminemment conjoncturels, puisqu'ils sont liés à la propulsion dans le débat public de la question des « travailleur·euse·s essentiel·le·s ». Occupant des emplois dans le secteur de la santé ou des services de proximité, ces personnes ont fait l'objet d'une célébration collective dont on peut faire l'hypothèse qu'elle n'est pas sans effet sur la façon dont les travailleurs eux-mêmes se représentent leur emploi. Toutefois, ce sentiment d'utilité sociale préexistait dans une moindre mesure à la pandémie (Issa).

<sup>83</sup> « The tips are good in winter. Because the customers know it's a hard job and they pay you good tips » (Abhijit)

brouillage des frontières entre travail et loisir, et illustre la pertinence du concept de « playbor »<sup>84</sup> popularisé par Scholz (2017).

La fonction expressive relationnelle que revêt l'emploi se perçoit également sur le mode « négatif » par l'expression d'un manque de reconnaissance. Ainsi, plusieurs de nos répondants ont fait part de mauvaises expériences auprès d'employés de restaurants, qui ont pu leur donner l'impression de les ignorer ou les invisibiliser (Abhijit), voire les infantiliser (Abbas).

We as a Foodora drivers, we go into the restaurant, and we expect someone to attend to us, right? We can't keep on going saying "Foodora, Foodora, Foodora", right? They have to attend to us. If someone is in the restaurant, of course, we are with a bag, we are not invisible, right? We are with bags. So they can see that he's a guy from Foodora—of course they'll recognize. Even if, looking at the driver, they don't come to us, of course then we'll contact the customer [support] saying "these guys, they are not responding to us", or "they are not attending to us". He can re-dispatch or he can call them. So, in this case, of course we'll be a bit annoyed because, they pretend as if we are invisibles... (Abhijit)

Some of the restaurant staff, they just give you an idea that.. "ok we can't trust you to say the right name or the right number for the order". So if I said "ok I have an order for Kevin", they will ask you to show them the phone. As if I'm a kind of child and I can't read the right name? I don't know. I understand if you said "ok give me the number and the name for the order", ok I will give you everything. But some of them, in a weird way, they insist to see the phone. They will not take a word from your mouth. [...] They will not trust you to say the right name, they just want to see with their own eyes. [...] To be honest, that makes me angry. Because I feel like "ok, am I a kind of child?", "do you think that I can't say the right name?" [rire] (Abbas)

Cette imbrication des registres instrumental et expérientiel dans l'expérience du travail se révèle par ailleurs dans les discours de nos répondants qui procèdent à un renversement de l'ordre des valeurs initialement affirmé, ou du moins, à le relativiser. Par exemple, Abhijit revendique le caractère instrumental de son activité sur les plateformes, représentant à ses yeux un emploi à temps partiel lui permettant de subvenir à ses besoins pendant la durée de ses études. Cependant, il subordonne la dimension économique (sacrifier un plus haut revenu) à un impératif plus impérieux encore à ses yeux, à savoir que cet emploi ne génère pas de stress. La stratégie qu'il met en œuvre – consistant entre autres à ne pas travailler simultanément sur plusieurs plateformes – n'est pas optimale au regard des gains monétaires, mais est toutefois préférée, car garantit la qualité « non stressante » de l'emploi. Ainsi, la poursuite d'une certaine rationalité, consistant à maintenir un détachement vis-à-vis de l'activité en se préservant de tout

---

<sup>84</sup> Le terme a été initialement proposé par Kücklich (2005) dans le contexte de l'industrie du jeu vidéo.

investissement de nature « émotionnelle », conduit Abhijit à imbriquer les dimensions instrumentale et expérientielle dans la définition de son expérience du travail.

I'm not into this like a full-time job. This is just to cover my expenses, and I'm not emotionally attached to this job. But I can say that this job helped me a lot. You know, during this hard time, to cover my expenses, my college fee and everything else, this helped me a lot. That I can say that. But, no feelings or emotions to this job. I can just quit today itself. If I want to, I can quit today. (Abhijit)

D'autre part, le renversement de perspective est un procédé par lequel les personnes brouillent la hiérarchie entre les dimensions instrumentale et expérientielle, que l'on peut interpréter comme une tentative d'affirmer son autonomie en proclamant entretenir un rapport au travail ne se réduisant pas à son caractère instrumental. Par exemple, Gabriel, un travailleur à temps plein qui admet clairement sa dépendance économique envers la plateforme qui l'emploie, opère un tel renversement :

If somebody asked me if I'm making good money, then I'd say no. But on the other hand, I get to bike all day, which is what I like to do. It's one of my favourite things. And it's a job where I don't have to sit in a chair all day, which is really bad for the back. So, if the context is... getting in good shape, then you know I don't mind getting paid for that. (Gabriel)

Subordonner la dimension pécuniaire de l'activité à des éléments de nature « expressive » revient à complexifier le rapport au travail de la personne qui, de ce fait, exerce une certaine autonomie dans l'attribution de sens à son activité.

Pour conclure, l'exercice du travail se voit donc associé à plusieurs fonctions, instrumentales et expressives, qui enrichissent le rapport au travail des personnes. Ce processus d'attribution de sens relève à nos yeux d'un exercice d'autonomie, conformément à la définition de l'autonomie personnelle de Renault pointant la nécessité de « donner une signification personnelle à l'activité » (Renault, 2013).

### **3.2.2 Un processus d'attribution de sens individualisé**

Il apparaît à la lecture du corpus d'entretien que le processus par lequel les personnes attribuent un sens à leur activité est fortement individualisé. En effet, les personnes interrogées investissent différemment les registres instrumental et expérientiel attachés à l'expérience de l'emploi. Il semble que la diversité de sens attribué à l'activité peut être comprise à la lumière de deux grandes « variables », qui seront successivement explorées : premièrement, la centralité du travail et l'existence ou non d'un cumul d'activités ; deuxièmement, les caractéristiques sociodémographiques des personnes et leur situation sur le marché du travail.

Pour commencer, il semble que la centralité de l'activité telle qu'elle transparaît dans les propos des personnes interrogées est un facteur explicatif important de la façon dont le travail est investi de sens. Rappelons que la « centralité du travail » peut être appréhendée, d'après Mercure (2020) en termes absolus (l'importance du travail dans la vie en général) ou relatifs (par rapport aux autres sphères de la vie). Une particularité de l'analyse de la centralité du travail dans le cas du travail de plateforme consiste à porter attention à la question du cumul d'activités. Celle-ci nous apparaît en effet essentielle, car il semble que les personnes peuvent se résigner à entretenir un rapport instrumental avec le travail exercé sur les plateformes et à ne pas l'enrichir d'autres dimensions si elles s'engagent par ailleurs dans d'autres activités qui sont le support d'une attribution de sens (qu'il s'agisse d'un autre emploi, des études ou d'autres activités par exemple un investissement dans la sphère familiale). On peut ainsi envisager la centralité du travail dans le cas des travailleur-euse-s de plateforme comme résultant d'une combinaison de deux éléments : le nombre hebdomadaire d'heures travaillées, soit le régime de travail (facteur quantitatif) ; l'existence ou non d'un cumul d'activités (facteur qualitatif). La centralité du travail, combinant ces deux aspects, apparaît comme une clé de compréhension du sens qui lui est attribué. En particulier, l'existence d'un cumul d'activité fait la lumière sur la qualité du temps passé en-dehors des plateformes, ce qui, en retour, permet de comprendre plus finement le sens attribué à ces dernières par les personnes interrogées. En d'autres termes, le sens attribué au travail peut, d'une certaine manière, se lire à la lumière de celui attribué aux activités hors travail. Afin d'explorer cela, il convient d'adopter une définition compréhensive du cumul d'activité comme la combinaison du travail de plateforme avec une autre activité, de quelque nature qu'elle soit : l'occupation d'un autre emploi, la poursuite d'études, l'investissement dans la sphère familiale, l'implication sociale ou communautaire, ou encore la poursuite d'activités de loisirs.

Nous avons observé dans la section 3.1 comment la flexibilité d'horaire garantie par les différentes compagnies est saisie par nos répondants qui l'utilisent, pour un grand nombre d'entre eux, afin de cumuler le travail avec d'autres activités. Nous ne reviendrons donc pas ici sur les différents motifs du cumul d'activités ni sur l'enjeu de la négociation des horaires, mais plutôt sur la façon dont le fait de se consacrer à d'autres activités en parallèle du travail de plateforme infléchit sur le sens attribué à celui-ci.

Tout d'abord, force est de constater que plusieurs parmi nos répondants, tels Sandeep, Fayçal, Gabriel et Abbas, ne se retrouvent pas dans cette situation de cumul d'activités, car ils travaillent

sur les plateformes à temps plein, et ce, selon un régime intensif. Ceux parmi nos répondants qui travaillent à temps plein selon un régime de travail « modéré » (Rémi, Thomas, Vasil, Vijay) partagent avec les travailleurs à temps partiel le fait de disposer d'une certaine quantité de temps libre en-dehors du travail de plateforme leur permettant de se consacrer à autre chose (loisirs, temps sociaux), ce qui constitue à nos yeux une sorte de cumul d'activités.

Parmi ces quatre travailleurs intensifs, deux d'entre eux (Sandeep et Fayçal) entretiennent avec l'emploi un rapport fortement instrumental, le considérant comme une activité gagne-pain et associant à leur forte dépendance économique un discours critique vis-à-vis des plateformes, qui se comprend globalement comme une somme de griefs d'ordre pécuniaire. Deux autres travailleurs, Gabriel et Abbas, trouvent quant à eux dans l'expérience du travail le support d'une fonction expressive : Gabriel est féru de vélo ; Abbas dit apprécier le fait de conduire, et de pouvoir découvrir les provinces canadiennes en comparant les conditions de travail offertes par les plateformes dans différentes villes. Il n'est pas anodin que ceux qui entretiennent avec l'emploi un rapport expressif au-delà de son caractère instrumental soient ceux qui disent envisager la poursuite de l'activité sur le long terme.

I didn't find anyone who was completely satisfied with working with UberEats or another platforms. And like, thinking of it as a permanent job. Maybe I'm the only one [...] I love driving in general. So I see myself working, not for UberEats specifically, but for this kind of job. All the time. It's okay for me. But they disagree, all of them they disagree with me. (Abbas)

À l'inverse, ceux dont le rapport expressif au travail est obstrué par la nécessité économique envisagent la fin prochaine de l'activité (Sandeep à court terme, Fayçal à moyen terme).

Ce que tendent à partager l'ensemble de ces travailleurs, c'est l'investissement d'une dimension « expérientielle relationnelle » qui apparaît sur le mode négatif du manque de reconnaissance. Ce thème émerge notamment dans les propos de Fayçal, partant de l'expression d'un grief relatif au paiement des pourboires :

The tips is important. [...] It's an additional amount from the customer [...] that makes a value for you, and makes a value for the company. But when you find that Uber [...] they not pay the tips to us, that means there is no one care about you, that means you have to care about yourself, and you have to make money as much as you can, that's it. (Fayçal)

Pour sa part, Gabriel en portant un regard critique sur les pratiques de recrutement des plateformes, dénonce une certaine hypocrisie de la compagnie qui l'a embauché :



Corporate, they are... The messages from the company, they're all very nice and polite and they say that they care about us. But the way that we're hired is... it's kind of scandalous. (Gabriel)

L'apparition de ce thème du déni de reconnaissance par les compagnies des travailleur·euse·s qu'elles emploient fait apparaître le fantôme d'un rapport hiérarchique, non pas entendu ici comme rapport de pouvoir, mais comme relation de travail susceptible de contribuer au sens attribué à l'expérience du travail. On peut faire l'hypothèse que la négation du lien de subordination peut être au principe d'un manque de reconnaissance de type « existentiel », caractérisé, d'après la typologie des dénis reconnaissance élaborée par Guéguen et Malochet (2014), par l'invisibilité<sup>85</sup>. Celle-ci est à ne pas confondre avec l'invisibilité discutée par exemple dans les travaux de Irani et Silberman (2015) qui qualifient ainsi la situation des travailleurs insérés dans des environnements de travail façonnés de telle sorte que le travail humain soit camouflé derrière l'apparence d'un procédé technologique. Ici, le terme « invisibilité » est employé pour désigner un sentiment subjectif. Toutefois, il va de soi que ces deux formes d'invisibilité sont fortement liées, puisque l'invisibilisation du travail dans le procès de production (versant « objectif ») est susceptible d'être à l'origine d'un déni de reconnaissance (versant « subjectif »).

Il convient de se pencher maintenant sur la situation de ceux qui cumulent des emplois. Parmi nos répondants, deux personnes (Joseph et Issa<sup>86</sup>) occupent un emploi salarié « typique » et trouvent dans les plateformes numériques l'occasion d'obtenir un complément de revenu. Une autre personne (Norman) exerce en dehors des plateformes une activité de travailleur indépendant.

L'exercice d'une activité sur les plateformes par ceux qui occupent un emploi salarié peut se comprendre comme une marchandisation du temps libre<sup>87</sup> (Lagerie et Santos, 2018). Celle-ci se

---

<sup>85</sup> L'invisibilité « résulte de l'absence totale de prise en compte des attentes de reconnaissance individuelles » et donne lieu à des revendications exprimées en termes de « droits », dénonçant par exemple « les infractions à la législation sociale » ou le « non-respect des conventions collectives » (Guéguen et Malochet, 2014). On saisit alors la pertinence de cette notion d'invisibilité en ce que ce sont les infractions perçues des compagnies (ne pas redistribuer les pourboires ; mettre en œuvre des pratiques de recrutement discutables sur le plan moral) qui suscitent la réprobation des travailleurs et font naître ce sentiment de déni de reconnaissance.

<sup>86</sup> Ces deux personnes sont des immigrants d'origine africaine. Par coïncidence, ce sont parmi nos 16 répondants les deux seuls Africains ainsi que les deux seuls à cumuler le travail de plateforme avec un emploi salarié.

<sup>87</sup> Réserve de méthode : L'enquête qui a servi à élaborer cette notion théorique porte sur des travailleurs d'une plateforme de *crowdsourcing* dont les caractéristiques ne sont pas identiques à celle des livreur·euse·s. Il s'ensuit que, parmi les trois notions élaborées par Barraud de Lagerie, deux d'entre elles (la « marchandisation du temps perdu » et la « marchandisation de la disponibilité ») ne semblent pas aptes

définit comme un usage « à côté » d'une activité principale. Ainsi, le temps qui lui est dédié consiste en une « petite plage horaire », et l'activité peut être associée à l'idée de « passe-temps », bien qu'elle reste principalement motivée par la volonté de gagner un revenu complémentaire.

L'activité « à côté » s'opposant à l'activité principale, le sens que les personnes attribuent au travail de plateforme s'éclaircit à la lumière des comparaisons effectuées avec leur emploi salarié. Cette comparaison entre les deux types d'emplois a été structurante dans l'entretien mené avec Joseph. Revendiquant dans son emploi salarié une « responsabilité », signalant à son endroit une « passion », une « vocation », le définissant comme « [sa] fonction », « ce pour quoi [il a] étudié », il lui attribue un statut « prioritaire ». Au contraire, le travail de plateforme représente à ses yeux « un *plus* », « quelque chose dont [il] pourrai[t] [se] passer ». Selon le même mode comparatif, Joseph qualifie l'entreprise pour laquelle il travaille d'« organisation structurée », où « l'échange humain est nécessaire », tandis qu'à l'inverse, le travail de plateforme se caractérise à ses yeux par le fait qu'il n'y a « pas de relations ». Ainsi, le degré d'intégration de l'individu dans l'organisation, la qualification de l'emploi et le type de relations de travail sont des éléments qui participent au processus d'attribution de sens.

L'usage des plateformes « à côté » d'un emploi principal est également celui de Norman, qui cumule son activité de plateforme avec une activité entrepreneuriale. Toutefois dans son cas, le travail de plateforme ne revêt pas le caractère « superflu » qui semble aller de pair avec la « marchandisation du temps libre ». C'est l'insuffisance des revenus générés par son premier emploi qui le pousse à s'engager dans le travail de plateforme. Le sens qu'il attribue à celui-ci peut davantage s'éclaircir à la lumière de la littérature sur le double emploi (*moonlighting*). Rappelons que cette situation de cumul d'emplois concernait 5,7 % de la population active canadienne en 2018, et que les travailleur·euse·s autonomes sont plus susceptibles que les personnes salariées à se retrouver dans le double emploi (7,3 % et 5,4 % de la population, respectivement) (Fulford et Patterson, 2019). Ainsi, si le double emploi peut, d'après Jamal et Crawford (2005), être motivé par une combinaison de raisons économiques (« déprivation ») et de motifs expressifs (« aspirations »), Norman affirme pour sa part s'engager dans le travail de plateforme aux fins quasi exclusives de générer un complément de revenu lui permettant de « stay on top of [his]

---

au réemploi. En revanche, celle de « marchandisation du temps libre » semble transcender les frontières des objets empiriques, et caractériser avec justesse l'usage que font plusieurs de nos répondants, tel Joseph, des plateformes de livraison.

bills ». De ce fait, il semble appartenir à la catégorie des « cumulants » située au bas de l'échelle des professions, pour lesquels le cumul d'emploi relève moins du choix que de la nécessité (Jamal et Crawford, 2005). Ce rapport instrumental à l'activité se trouve confirmé à nos yeux par le fait qu'il est le seul cycliste parmi nos répondants à ne pas mentionner la pratique du vélo comme une source de plaisir à exercer l'activité.

La situation de conciliation travail-études concerne quatre personnes parmi nos répondants (Abhijit, Simon, Ravi, Karim). Leurs propos sont dans l'ensemble teintés d'une forte adhésion au discours sur l'autonomie dans la conception étroite mise de l'avant par les plateformes. Cela ne nous apparaît pas comme une surprise, car les plateformes semblent avoir forgé leur discours « marketing » visant à attirer des travailleur-euse-s précisément à l'intention de cette catégorie d'individus. Ainsi, le travail est valorisé pour la flexibilité d'horaire permettant d'aménager l'emploi du temps, et est perçu comme un moyen de subvenir à ses besoins durant la période de ses études. Par conséquent, il est considéré comme une occupation temporaire. En effet, l'ensemble des étudiants interrogés prévoient d'arrêter leur activité sur les plateformes dès lors qu'ils auront trouvé un emploi dans leur domaine d'études.

Finalement, le cumul d'activités concerne également les personnes qui, tout en travaillant à temps plein, consacrent du temps à d'autres choses. C'est le cas de Rémi, qui suit en parallèle une formation professionnelle ; Thomas, qui consacre du temps à des entraînements sportifs ; Vasil et Vijay qui sont impliqués dans leur sphère familiale et/ou sociale.

En somme, la centralité absolue et relative de l'emploi apparaît comme une clé de compréhension de la façon dont les personnes interrogées investissent différemment les dimensions instrumentale et expérientielle du travail, c'est-à-dire définissent le sens de leur expérience de travail. Le temps passé à travailler (régime de travail) ainsi que la poursuite d'autres activités en parallèle (cumul d'activités) infléchissent le sens attribué au travail de plateforme.

Plusieurs travaux ont mis en évidence le fait que le travail de plateforme revêt souvent pour les personnes le caractère d'un travail « faute de mieux » (Flichy, 2019) dont le choix doit se comprendre à la lumière des options offertes sur le marché du travail<sup>88</sup>. De plus, les attentes

---

<sup>88</sup> Une étude menée par des chercheurs de l'IRIS explique ainsi : « [Des] conditions précaires de travail portent à réfléchir sur les raisons qui amènent travailleuses et travailleurs à s'engager auprès de ces plateformes. Il est pertinent de renverser la présupposition selon laquelle la main-d'œuvre "choisit" le travail de plateforme, car elle y est plutôt contrainte par la conjoncture socioéconomique. Des données

relatives à l'emploi sont façonnées pour partie par les expériences passées (Drahokoupil et Piasna, 2019). La quasi-totalité de nos répondants établit ainsi des comparaisons avec d'autres emplois. La comparaison avec les emplois occupés précédemment dans la trajectoire professionnelle tend à souligner le caractère « choisi » du travail de plateforme, tel Abbas relatant son expérience de travail de bureau où il effectuait du démarchage téléphonique pour le compte d'une compagnie d'assurances. À l'inverse, la comparaison avec d'autres emplois hypothétiques met l'accent sur les contraintes que présente le marché du travail. Le même Abbas nous a appris qu'il est scénariste de métier, mais ne parvient pas à trouver d'emploi dans cette branche d'activité. Le choix du travail de plateforme résulte donc de l'impossibilité d'exercer sa profession. De surcroît, la conjoncture déplace également les options des personnes sur le marché du travail. En effet, c'est la fermeture de l'usine où il travaillait qui a poussé Vasil à s'engager sur les plateformes à temps plein. De la même manière, Thomas poursuit le travail sur les plateformes contre sa volonté, car les emplois auxquels il souhaite postuler ont disparu sous le coup de la pandémie. Ainsi les choix des personnes sont limités par les options qui leur sont offertes sur le marché de l'emploi.

Ainsi le choix d'effectuer du travail sur les plateformes numériques peut ainsi se comprendre comme résultant d'une combinaison de motifs d'attrait vers l'emploi (théorisé comme l'effet « pull ») et d'une série de contraintes (effet « push »). Ce choix résulte alors d'une tension entre aspirations et résignation. Cela dit, l'affirmation selon laquelle nos répondants quitteraient l'emploi si d'autres opportunités s'ouvraient à eux laisse penser que les contraintes exercent une pression bien plus importante que les motifs d'attrait n'exercent de pouvoir de rétention.

Vijay est l'un des rares à percevoir le travail sur les plateformes comme une option non pas de dernier recours. Conquis à l'idée du travail flexible, il nous a fait part d'une trajectoire professionnelle sinueuse et composite, marquée d'une diversité d'expériences de travail. Sur un ton quelque peu désinvolte, il déclare que le travail de plateforme constitue la « meilleure option » pour lui présentement, et envisage de changer d'emploi dès lors que d'autres opportunités se feront jour.

Work here, it's not very... fixed. We are working here, maybe after one month we are not feeling safe or good, so we can change the work. Here in this country we have so many

---

indiquent que plusieurs personnes se résignent à ces conditions de travail en raison de problèmes familiaux ou de santé ou encore pour pallier le salaire insuffisant d'un autre emploi. [...] Pour 54 % des répondant.e.s, ces problèmes limitent considérablement le type de travail payé auxquels ils et elles sont admissibles. Ils et elles se rabattent par conséquent sur le travail offert par l'économie de plateforme » (Dallaire-Fortier et Hébert, 2020).

options. I worked in a restaurant, I was working very good. In some time we don't feel good, because some of the guys they are doing [a good job, but] the owners they are giving priority to girls or to... [other guys]. So, we have options, we can change. [...] I don't like Uber, okay. Tomorrow I will apply somewhere. Depend on your qualification, your skills. If you are in a good one, then you can get easily jobs here. (Vijay)

Finalement, on peut se demander si l'incorporation d'une mentalité d'entrepreneur affecte la façon de percevoir le travail de plateforme. En effet, celui-ci détient formellement un lien de parenté avec l'activité entrepreneuriale, en ce qu'ils relèvent tous deux sur le plan juridique du travail dit « indépendant ». Parmi nos répondants, plusieurs, tels Norman ou Toufik, témoignent de cette aspiration entrepreneuriale. Sa réalisation requiert à leurs yeux de s'émanciper des plateformes numériques, qui laissent peu de place aux « défis » (Toufik). À ce titre, les propos de Abhijit sont éclairants, car il révèle – de façon sans doute accidentelle puisqu'il revendique par ailleurs le fait de ne pas être sous les commandes d'un donneur d'ordres – que le travail de plateforme consiste, en dernière analyse, à « travailler pour quelqu'un » :

We don't have [health insurance], but we can compensate that with the flexibility, with the timings, and with the less stress. [...] See, every job has its pros and cons, right? [...] So if you are having these benefits, then you should be ready to give up few of that benefits. So you can't say "I want everything", right? So if you [want] to have everything, then you need to start your own business *rather than working for someone*<sup>89</sup> (Abhijit)

Ainsi il apparaît qu'aux yeux de plusieurs répondants, la promesse d'autonomie associée au statut juridique d'indépendant imposé par les plateformes n'est pas tenue. En effet les personnes qui ont à cet égard des attentes élevées sont portées à désirer s'affranchir des plateformes dans leur quête d'une autonomie véritable.

Au travers de l'exploration des dimensions instrumentale et expérientielle du travail, et par la mise en évidence des diverses façons dont les personnes interrogées investissent chacune de ces dimensions, nous avons mis en évidence la multiplicité des significations attachées au travail de plateforme. En se penchant sur le processus d'attribution de sens à l'activité, notre intention était de dépasser la définition étroite de l'autonomie brandie par les plateformes, que l'on a détaillée dans la section 3.1, et d'opter pour une définition plus compréhensive puisant dans les travaux de Renault (2013) pour lequel l'autonomie relève d'une question d'« appropriation personnelle du travail ». Ayant affaire avec la capacité de donner une signification personnelle à l'activité, l'autonomie ainsi entendue se perçoit dans la multiplicité des façons de donner un sens au travail de plateforme. Maintenant que l'on a enrichi notre conception de l'autonomie personnelle d'une

---

<sup>89</sup> Nous soulignons.

dimension subjective, il convient de revenir sur le terrain des pratiques en interrogeant la façon dont les personnes exercent une marge de manœuvre dans l'exercice de leur travail en usant de stratégies.

### **3.3 Mise en œuvre de stratégies pour contrôler son activité**

Cette section vise à explorer les apprentissages, ruses et stratégies développées par les individus, qui sont l'expression de leur marge de manœuvre dans l'exercice de leur activité, et révèlent une certaine prise sur le contenu de l'activité par les individus qui l'exercent, soit une certaine autonomie. Il est à noter que de telles stratégies participent du processus d'attribution de sens au travail, et à ce titre, l'exploration menée dans cette section se situe dans le prolongement direct des sections précédentes.

Nous adoptons ici une définition de l'autonomie comme « cette capacité de se conduire selon ses propres règles inventées en marge ou contre le système de règles officielles », qui postule l'existence d'un « acteur rationnel et stratégique » (Terssac, 2012).

#### **3.3.1 De l'optimisation au détournement : une gamme variée de stratégies**

Nous désignons sous le terme de « stratégies » toutes les pratiques qui, ne relevant pas d'une prescription de l'organisation du travail, peuvent être attribuées à l'initiative du travailleur ou de la travailleuse individuel-le faisant usage de son jugement. Sous cette terminologie de « stratégies », on absorbe des pratiques aux connotations aussi variées que les ruses, « trucs » et astuces, manœuvres, tactiques... Le terme « stratégie » est retenu non seulement pour son caractère « neutre » sur le plan des connotations, mais également, car il a le mérite de faire apparaître par association la figure du *stratège*, soit un acteur rationnel opérant des choix et prenant des décisions en faisant usage de sa capacité de jugement, conformément à la définition de Terssac (2012). Il s'agit d'étudier toutes ces pratiques qui révèlent les marges de manœuvre individuelles, les capacités d'agir ou les « possibilités tactiques » (de Certeau, cité par Feenberg, Khatchatourov et Chardel, 2020). Ces stratégies peuvent être de types variés, mais également servir des intérêts distincts. Certaines d'entre elles peuvent servir les intérêts de l'organisation, que ce soit de manière délibérée ou involontaire, tandis que d'autres peuvent aller à l'encontre de ces intérêts. Sans nécessairement relever de la fraude, ces dernières constituent néanmoins des pratiques qui ne s'affichent pas au grand jour, car elles pourraient potentiellement susciter de la réprobation voire une sanction.

Nous avons également classé dans cette catégorie des pratiques relevant selon notre interprétation de la « décence ordinaire », mettant en jeu une certaine conception du travail bien fait. Un exemple de cette pratique est celui des travailleur-euse-s qui prennent l'initiative de résoudre un problème professionnel autrement que de la façon prescrite par l'entreprise – jugée insatisfaisante –, mais ce faisant, prennent en charge les coûts qui y sont associés. De telles pratiques relèvent du contrôle de l'activité dans le sens où les travailleur-euse-s, par leur prise d'initiative, endossent une responsabilité – en l'occurrence financière. Cela participe également du processus d'attribution de sens, car en s'écartant de la règle prescrite et choisissant de mettre la barre plus haut que ce que l'entreprise exige d'eux-elles, les travailleur-euse-s imposent leur conception du travail bien fait. En somme, les pratiques de « décence ordinaire » constituent des stratégies d'attribution de sens. Contraires à toute rationalité économique, elles participent à enrichir l'expérience de travail d'une dimension expérientielle. Ce faisant, elles révèlent la pertinence d'inclure dans l'analyse des « stratégies » les finalités que les personnes attribuent au travail, pouvant se rattacher tantôt à la dimension instrumentale du travail, tantôt à sa dimension expérientielle. Toutefois il importe de noter que de telles prises d'initiative résultent pour une large part de l'absence de support managérial et du report du risque des entreprises vers les individus, sommés d'être responsables. La situation relatée par Abbas en témoigne :

If I were considered as an employee for a company, and something happened with the thing they sell, in some way they can manage this situation. So you don't take the whole responsibility. And the customer don't take the whole responsibility. So it's something that they can come out with, so everybody can be happy. And because of that, we don't have this [status] [in] UberEats. And for me as a driver, I can't... see a damaged food, a person waiting for a food for like an hour. When I arrive he sees his food is damaged and he can't have it. And I can't tell him "ok, you can go and ask UberEats for help. Ask the customer service". No... I don't do it. I prefer every time to pay for other food for that customer. Because it's not his fault. And... somehow it's not completely my fault. Because I was driving, and the food was there. And because another car stopped, I had to stop, and the food went down. Ok, I will consider it my fault if UberEats is not going to step up and do things about this situation. [...] I wish Uber would do something about this. But for me, I would not do what they told me to do. [...] I see this situation is not fair for the customers. So I prefer, ok, to pay from my own pocket, and not feel bad when I go to my bed about this, because I will remember that I made a person upset, [...] They [Uber] asked me not to do this, but the solution they offer is not good. (Abbas)

On perçoit à travers ces propos que la prise d'initiative est le pendant de la déresponsabilisation de la plateforme. Ainsi, cela laisse penser qu'une telle marge de manœuvre laissée aux travailleur-euse-s peut faire le jeu des plateformes.

Nous ne reviendrons pas dans cette section sur les stratégies mises en œuvre par les travailleur·euse·s afin de maximiser leurs revenus ou exercer un contrôle sur ces derniers. Discutée dans la section 3.1, l'existence de telles tactiques procède de la marge de manœuvre *octroyée* aux travailleur·euse·s afin de leur permettre de tirer parti du travail sur les plateformes, et relève de l'apprentissage des règles du jeu édictées par ces dernières. En d'autres termes, ce sont des stratégies fortement balisées visant à maximiser les utilités individuelles, qui ne sont que de peu d'intérêt dans notre effort de penser une autonomie véritable. Par exemple, la pratique de refus de commandes peut être perçue de prime abord comme relevant d'une stratégie. Toutefois, le constat de l'inscription de cette pratique au cœur de l'organisation du travail – et du modèle d'affaires des plateformes, qui par ce semblant de « choix » offert aux travailleur·euse·s, tentent de justifier leur statut d'indépendant·e·s – élimine toute possibilité d'attribuer cette pratique à l'exercice par les personnes d'une quelconque marge de manœuvre. Visant à mettre les travailleur·euse·s en compétition avec eux et elles-mêmes et participant d'un processus d'auto-accélération (Lemozy, 2019), il est fort douteux que ces stratégies – qui reviennent à découvrir les techniques de travail les plus efficaces – participent de l'autonomie personnelle des individus. Tout au plus, pourrait-on parler de « discrétion » au sens où de Terssac (2012) l'a définie, par opposition à une autonomie véritable, ou d'« autonomie contrôlée » au sens d'Appay (2005). Sans pour autant exiger des « stratégies » qu'elles soient nécessairement subversives – nous avons fait remarquer qu'elles peuvent potentiellement servir les intérêts de l'entreprise –, nous tenterons de relever dans cette section des indices d'utilisation d'une marge de manœuvre qui aille au-delà de ce que l'on suppose correspondre à l'intention des entreprises dans l'élaboration des contours de l'organisation du travail. Cela dit, il apparaît que ces choix discrétionnaires permis par l'organisation contribuent au processus d'attribution de sens au travail par nos répondants. Par exemple, le refus d'être soumis à du stress dans l'exercice de son activité et la volonté de « bien faire » conduit Joseph à décliner les requêtes qui lui parviennent tant qu'il n'a pas complété celle en cours<sup>90</sup>. On voit donc que la logique à l'œuvre n'est pas celle de l'auto-accélération mais, bien au contraire, celle qui consiste à travailler à son rythme.

---

<sup>90</sup> « Ça m'est arrivé que je suis sur le point de [compléter] une commande. Au moment où tu arrives tu cherches l'adresse. [...] Quand c'est la journée on voit, on reconnaît. Quand c'est la nuit, tu es obligé de parker l'auto, d'aller chercher... Donc, j'veux pas forcément accepter la prochaine commande qui va arriver, parce que je veux déjà livrer qu'est-ce que j'ai en main. [...] Je veux bien faire, je veux trouver. Donc je peux refuser, pour finir d'abord qu'est-ce que j'ai à faire, cette commande-là, et après accepter les prochaines qui arrivent. » (Joseph)



La gamme des stratégies mobilisées par les travailleurs rencontrés pour parvenir à opérer un contrôle sur leur activité est variée. Elle commence selon nous par l'usage détourné des fonctionnalités de l'application. Ainsi, l'apprentissage des fonctions et la découverte de failles dans le système font partie intégrante du processus conduisant à développer des stratégies. Compte tenu du caractère limité – voire inexistant – de la formation fournie par les différentes compagnies aux nouvelles recrues, ces apprentissages se font principalement par expérience<sup>91</sup>. Il en résulte que la mise en œuvre de stratégies varie fortement selon l'ancienneté des travailleurs. Toutefois cela est loin de constituer le critère déterminant de l'utilisation de stratégies : on a pu observer par exemple que certains travailleurs « anciens » sont peu stratèges tandis que certains « novices » semblent très rusés. Pour comprendre ce phénomène, il semble nécessaire d'inclure dans l'analyse le type de rapport au travail entretenu par les répondants. En effet, il apparaît, entre autres choses, que l'appartenance de la « stratégie » à l'univers du jeu en fait une pratique aux usages fort différenciés, dans laquelle se distinguent notamment les personnes travaillant à temps partiel par rapport à celles travaillant selon un régime intensif.

La pratique du cumul de plateformes permet selon nous de clarifier ce que nous entendons par « stratégie subversive » par opposition à ce qui relèverait de l'« autonomie contrôlée », grâce à un fait révélé par la Commission des relations de travail d'Ontario dans le jugement qu'elle a rendu à propos du statut des travailleur-euse-s de Foodora. Ce jugement met en évidence la brèche qui existe entre les règles officielles de la compagnie et l'information dont disposent les travailleur-euse-s. Ainsi, bien que le cumul de plateformes soit, en droit, permis par la compagnie, la méconnaissance par les travailleur-euse-s de ce droit peut conduire certains à le pratiquer, de fait, de façon « souterraine ». Cela nous conduit à l'inscrire dans l'univers des stratégies subversives.

Moi j' considère que j'ai un peu fraudé. Parce que, j'ai essayé ça la semaine passée d'accepter 2 commandes en même temps, une sur Uber, une sur Foodora. Pis là... quand qu'ils vont dans des directions différentes, ben pendant que je m'en vais vers la commande de Foodora, Uber me paye pour la distance et pour le temps. Pis que si je vais vers l'autre, Foodora me paye pour le temps. (Rémi)

---

<sup>91</sup> Nous discuterons plus loin de la possibilité d'apprentissage par les échanges avec les pairs. Nous nous concentrons ici sur les différentes manières d'user de stratégies pour améliorer l'expérience du travail, abstraction faite de leur provenance.

Ainsi, la différence de compréhension quant à ce qui constitue une « faute professionnelle » mène certains travailleurs à penser « frauder » alors même que leurs pratiques sont connues et autorisées par les compagnies qui les emploient. À ce titre, on peut se poser la question de savoir dans quelle mesure la zone grise d'autonomie ne participe pas du modèle d'organisation des plateformes. À tout le moins, nous pouvons conclure que le caractère « subversif » d'une stratégie relève davantage de la perception des individus que d'un écart mesurable par rapport à une norme établie.

D'autres pratiques relèvent de l'usage détourné des fonctionnalités de l'application, ou bien de l'exploitation des dysfonctionnements de l'organisation. Par exemple, Rémi, un cycliste, a fait part d'une stratégie consistant à indiquer au moment de sa connexion à la plateforme vouloir réaliser des livraisons à pied, ce qui lui garantit de se voir attribuer des courses de courte distance. Cette technique consistant à tromper l'algorithme sert l'efficacité personnelle. D'autres stratégies consistent à tirer parti des règles garantissant à la personne une rémunération minimale en cas de temps d'attente excessif au restaurant (pour lequel elle n'est pas rétribuée), comme nous en a fait part Gabriel :

In instances where you wait 17 minutes and you expect to get paid and they tell you “oh no, you didn't because you had to wait 20, and you were only there 17 minutes”. You know like, that's absurd. And then you think “Oh if I waited 3 more minutes, then I would get compensated”. But then... the client would have to wait 3 more minutes. So you have to betray... your commitment. It's almost like, doing the opposite of what you're supposed to do, just to get paid. It doesn't make any sense. (Gabriel)

Ces propos révèlent plusieurs choses. D'une part, que l'utilisation de stratégies relève d'un apprentissage réalisé avec l'expérience. D'autre part, qu'elle naît d'un sentiment d'injustice (le caractère « absurde » de la règle). Enfin, qu'elle n'est aucunement motivée par une quelconque intention de nuire à l'entreprise. On verra plus loin comment cette critique des règles de l'organisation du travail participe selon nous de l'autonomie de la personne, en tant qu'il s'inscrit dans des rapports de pouvoir.

Enfin, certaines personnes interrogées ont fait part de l'existence de dysfonctionnements dans l'application, dont elles se saisissent à leur avantage pour connaître à l'avance l'adresse de livraison (Norman), pour échapper à la surveillance (Simon), ou encore profiter d'une erreur dans la conception des quarts de travail (Gabriel).

### 3.3.2 Des stratégies préventives et du travail émotionnel

Au-delà des stratégies tirant parti des règles du jeu établies par la plateforme, les répondants ont révélé l'existence de stratégies inscrites dans le champ des « relations humaines », visant à se prémunir contre de mauvaises évaluations, maximiser les chances de pourboires, ou éviter une amende de stationnement. L'objectif poursuivi ici apparaît non pas comme l'amélioration de l'efficacité du travail, mais la prévention des risques encourus dans l'exercice de l'activité.

Les stratagèmes visant à s'éviter des amendes de stationnement sont, au regard de notre corpus d'entretiens, les plus connus et pratiqués par les travailleurs (automobilistes). Deux de nos répondants, Vasil et Vijay, ont expliqué avoir pris l'initiative d'installer sur le pare-brise de leur véhicule un macaron afin de signaler aux agents de stationnement leur occupation, espérant ainsi favoriser des comportements complaisants de leur part s'ils étaient surpris à enfreindre les règles.

Par ailleurs, des stratégies visant à se prémunir contre des risques de mauvaises évaluations de la part des clients comprennent diverses techniques de communication. Par exemple, Vijay ne manque pas de solliciter l'évaluation positive auprès du client, en prenant garde pour ce faire d'adopter un ton enjoué et de choisir ses mots avec soin. Cette pratique s'avère efficace, au vu de l'excellent taux de satisfaction dont il se targue. Une autre technique consiste à communiquer dans la langue préférée par le client. C'est avec cet objectif en tête que Abhijit a entrepris d'apprendre le français :

Once I started learning French, [the work experience] has been improved. Because I'll try to talk with the customers in French, right? Not fluent, but I'll try small words like "ça va", or "bonjour", you know, like that. So, based on tips and everything there is an increase. When you do that, they'll try to give you a good tips, or, at least [...] you're telling them you don't know much of French. So in this way, it will be better, rather than saying that I don't know French, you know? (Abhijit)

Ces techniques sont le signe d'un travail émotionnel (Gandini, 2019) et la mobilisation de savoir-faire, c'est-à-dire de compétences généralement déniées au travail « peu qualifié » que serait le travail de livreur·euse.

### 3.3.3 « Il n'y a pas de ruses »

À noter, plusieurs parmi nos répondants ont récusé avec vigueur l'existence de ruses (*tricks*), considérant qu'il s'agit seulement de gagner en efficacité personnelle en usant des moyens offerts par l'organisation (les stratégies relatives aux fonctionnalités de l'application), parce que le risque de la sanction est trop important pour se risquer à en user. Fayçal témoigne ainsi :

R : let me tell you something. In this field of work there is no way so can you make a lot of tricks. Why? Because it will be affecting your rate. Ok? And, yeah, it will be affecting your rate. When you're rated thumbs down, the company will block your account directly. [...] You asked me if I'm afraid. Yes. Because it's my work. I have to take care. The good thing is, you can see your rate. Any time you can go and check your rate. And if you ask about my rate, I have an excellent rate. I have... it's 97%. That means... that's an excellent rate.

Q: How do you manage to keep that score?

R: By doing my work in good way, and... that's it. Doing my work in professional way, that's it. In this way I'm guarantee that I will keep it high rate. (Fayçal).

Ainsi, la vulnérabilité économique associée à un régime de travail intensif sont deux facteurs qui tendent à réduire la propension des travailleurs à mettre en œuvre des stratégies dans l'exercice de leur activité. Leur marge de manœuvre se trouve alors réduite à l'utilisation stratégique des fonctionnalités de l'application et au cumul de plateformes. L'expérience de travail, comprise uniquement sous l'angle des revenus, ne peut alors être améliorée que par les voies « réglementaires » consistant à maximiser ses chances de recevoir des pourboires en rendant un service irréprochable, et à travailler de plus longues heures (à l'instar d'Abbas). Cette résignation est souvent associée à une absence de confiance dans le pouvoir de l'organisation collective.

### 3.4 Conclusion du troisième chapitre

Dans ce chapitre, nous avons tenté d'explorer les différentes modalités sous lesquelles se déploie l'autonomie dans le travail à l'échelle individuelle, en commençant par définir une conception « étroite » de l'autonomie personnelle fondée sur le discours des plateformes valorisant le fait d'offrir l'opportunité aux travailleurs de gagner des revenus rapidement, en étant « leur propre patron » et en bénéficiant d'une flexibilité d'horaire. Nous avons pu apercevoir que cette définition de l'autonomie possède un certain retentissement chez les personnes interrogées. Toutefois, elle se heurte dans la pratique à plusieurs obstacles, relevant d'une combinaison de pratiques de contrôle exercées tantôt par l'organisation (par exemple, les pratiques de sanction), tantôt par le marché (par exemple, la fluctuation de la demande). Ces contraintes, vécues différemment par les travailleurs, sont bien souvent intériorisées par des derniers. Cela met la table pour la réflexion que l'on tentera de développer à la fin du mémoire au sujet de l'éventuelle instrumentalisation des valeurs d'autonomie et de responsabilité. Cela dit, nous avons souligné que cette conception de l'autonomie, fondée sur l'idée des *contreparties* au travail, est largement insuffisante pour saisir les multiples facettes de l'autonomie telle qu'elle se déploie dans l'exercice du travail. Afin d'enrichir notre compréhension, nous avons alors tenté de définir l'autonomie comme les diverses manières par lesquelles les individus s'approprient leur activité. En faisant

appel aux notions de « fonction instrumentale » et « fonction expérientielle », nous avons exploré les voies par lesquelles les individus attribuent un sens à leur travail. Il en ressort que ces dimensions instrumentale et expérientielle s'imbriquent systématiquement dans les récits des expériences de travail rapportés par nos répondants. Elles permettent de décrire un rapport au travail complexe qui diffère grandement d'une personne à l'autre : certains ajoutent une dimension ludique au travail (avoir du plaisir à pédaler ; rechercher la performance) tandis que d'autres mettent l'accent sur le fait que le travail est un important vecteur de reconnaissance. Nous aurons l'occasion de revenir dans la discussion sur cette différence de perception parmi nos répondants, qui peut être saisie comme un indice de « l'inégalité d'accès » à l'autonomie. Un autre indice est à trouver dans l'usage de stratégies, qui a fait l'objet de la troisième section de ce chapitre. Nous avons pu observer que plusieurs travailleurs mettent en œuvre des techniques afin d'exercer un plus grand contrôle sur leur activité – tantôt pour gagner en efficacité personnelle, tantôt pour se prémunir contre les risques professionnels ou économiques. En mettant en évidence le flou qui entoure de telles pratiques, nous mettons la table pour la discussion autour de la « zone grise » d'autonomie.

## Chapitre 4 : L'autonomie collective

Ce chapitre vise à poursuivre notre exploration de la question de l'autonomie dans le travail de plateforme en nous penchant, cette fois, sur les enjeux autour de l'autonomie collective. Il s'agit de changer d'échelle afin ne plus considérer le travail comme une expérience individuelle, mais plutôt comme une activité coopérative. Ceci exige de penser les travailleur·euse·s en tant que collectif, non pas pensé comme une foule d'individus disparates, mais comme quelque chose qui est davantage qu'une somme d'individus<sup>92</sup>.

Nous prenons appui sur les travaux de Renault (2013), qui définit l'autonomie collective comme « capacité d'autodétermination en fonction de principes normatifs partagés, ou bien réflexion collective dans un espace public délibératif sur le sens des principes normatifs et sur le meilleur moyen de les mettre en œuvre » (Renault, 2013 : 130). Plus largement, réfléchir à la question de l'autonomie collective au travail implique d'interroger la capacité des travailleur·euse·s à agir collectivement sur leurs conditions de travail, et sur leur histoire en tant que collectif. Cela pose donc la question des ressorts de l'agentivité. On peut alors appréhender la notion d'autonomie collective comme une capacité d'action collective, définie comme « une action intentionnelle et concertée à la poursuite d'un objectif commun » (D'Amours, 2009), dont la forme la plus haute est le mouvement social. Celui-ci engage un principe d'identité ou de solidarité, un principe d'opposition ou de conflit, ainsi qu'un enjeu social (Touraine 1993, cité par D'Amours, 2009).

Cette équation que nous proposons entre autonomie collective et action collective revient à engager également la conception de Renault (2013) de l'autonomie « inscrite dans des rapports de pouvoir » consistant à lutter contre la domination du donneur d'ordres. Ce type particulier d'autonomie peut se comprendre comme une « capacité à entrer en conflit avec les propriétaires des plateformes » (Brugière, 2019). Ce faisant, on ne pourra manquer d'engager la discussion sur les ressorts de la transformation de cette classe de travailleur·euse·s en « classe en soi », c'est-à-dire sa capacité à se doter d'une conscience de ses intérêts communs (Standing, 2011). La question des capacités d'action collective revient en effet à interroger les conditions de possibilité de cette classe de travailleur·euse·s de se constituer en agent de transformation sociale.

---

<sup>92</sup> En effet, la « foule » se différencie de la « communauté » en véhiculant l'idée d'une individualisation et de l'anonymat (Gerber, 2020).

Avant toute chose, il convient de prendre la mesure des obstacles auxquels toute tentative de délibérer en commun se voit immédiatement confrontée. Nous verrons qu'en l'état actuel, le collectif de travailleur·euse·s de plateformes apparaît largement fragmenté, et ne peut constituer au mieux qu'une classe en cours de formation (*class-in-the-making*), selon les termes de Standing (2011). Dès lors, il s'agira d'explorer les ressorts de l'agentivité des travailleur·euse·s permettant éventuellement de penser le devenir révolutionnaire de cette classe.

## **4.1 Obstacles à la mobilisation**

Il convient tout d'abord de rappeler les conditions préalables nécessaires à l'émergence d'un mouvement de protestation. Les théoriciens de l'approche dite de la « mobilisation des ressources »<sup>93</sup> pour penser l'action collective ont bien mis en évidence le fait que l'existence de frustrations (*grievances*), même si elles sont partagées par le grand nombre, ne suffit pas à enclencher un mouvement de protestation : d'autres conditions doivent être réunies. D'après Piven et Cloward (2000), un mouvement de protestation ne peut avoir lieu qu'à condition d'une triple prise de conscience des individus : que les arrangements institutionnels présents sont pour une part illégitimes ; qu'il y a lieu de revendiquer des « droits », c'est-à-dire de formuler des demandes de changement ; que l'on possède un certain pouvoir à agir sur sa condition (Piven et Cloward, 2000 : 4). Or, le travail de plateforme s'effectue dans des conditions peu favorables à une telle prise de conscience. Plusieurs obstacles à la mobilisation des travailleur·euse·s dérivent de l'organisation particulière – dématérialisée – du travail sur les plateformes numériques, tandis que d'autres sont communs à la vaste catégorie des travailleur·euse·s inséré·e·s dans les zones grises de l'emploi (atypiques, indépendants, précaires).

### **4.1.1 Obstacles à la mobilisation des travailleurs atypiques**

L'ensemble des travailleur·euse·s atypiques voit en effet sa capacité de protestation entravée par plusieurs conditions structurelles. Tout d'abord, ces individus souffrent d'un moindre accès à la représentation syndicale ainsi qu'à la négociation collective, qu'il s'agisse des travailleur·euse·s à temps partiel, temporaire ou dits « indépendant·e·s » (Noiseux, 2014). Les travailleur·euse·s inscrits dans une relation d'emploi « non standard » se voient refuser, de facto si non légalement, l'accès à l'exercice de droits collectifs (De Stefano, 2015). La représentation collective est dès lors

---

<sup>93</sup> Voir notamment McAdam, McCarthy et Zald (1996).

un enjeu de premier ordre pour les travailleur·euse·s dans le contexte de la diversification des statuts d'emploi (D'Amours, 2015).

De surcroît, le rapport au travail spécifique des personnes s'activant sur les plateformes numériques, discuté dans le chapitre précédent, laisse apparaître le problème du passager clandestin<sup>94</sup> identifié de longue date par la théorie de l'action collective comme un obstacle à l'engagement des individus dans une action de groupe visant à atteindre un bien commun (Olson, 1978).

Ce problème se pose d'autant plus fortement dans les collectifs de travail inorganisés et nombreux (Olson, 1978 : 191), puisque « l'importance de la contribution de chaque membre à l'action collective diminue » tout en garantissant un certain anonymat à celui ou celle qui opterait pour la position de passager clandestin (Olson, 1978 : 8). Or, cela est largement le cas des collectifs de travailleur·euse·s sur les plateformes numériques. Les personnes interrogées entretiennent vis-à-vis de leur activité un rapport très similaire à ce que Standing a relevé au sujet du « précaire », à savoir un rapport au travail marqué par l'instrumentalité, l'opportunisme et la précarité (Standing, 2011 : 18). Ceci est le mieux illustré par Vijay, voguant d'un emploi à l'autre au gré des opportunités qui s'offrent à lui, tirant parti de la situation présente et optant pour la démission dès lors que des sources de mécontentement se font jour. L'appartenance des travailleur·euse·s de plateforme au précaire est de plus confortée par l'absence de perspectives d'avenir que les personnes perçoivent dans leur activité, justifiant le taux de roulement considérable de la main-d'œuvre des plateformes numériques. Le fait que le modèle d'affaires des plateformes repose sur l'exploitation d'une réserve de main-d'œuvre précaire est un obstacle majeur, comme l'exprime Vasil, à l'organisation collective des travailleurs :

People work on their own. Like, they're not organized. I mean drivers. If we do like, [...] we doing strikes and not working... I don't know maybe some changes would happen. But drivers are not organized, you know? And if one driver decides not to work, then another driver will come and... you know. Especially countries like Canada, there are so many immigrant. They are coming from India, from poor countries. And they are ready to work for, like, \$8 per hour. They will always get such people, you know? Like, I will say "I'm not gonna work for \$8 per hour", but they will come like, 10 Indians, they will say "I'm gonna work for \$8 per hour". That's it. Because there are always many people asking for this job, they will never stay without people. They will never be without drivers. Like, 10 drivers

---

<sup>94</sup> L'objection du passager clandestin semble pertinente malgré toutes les réserves que l'on peut entretenir vis-à-vis de la théorie du choix rationnel, dans laquelle Olson s'inscrit entièrement, qui suppose des acteurs rationnels effectuant des choix conscients d'après un calcul coût-bénéfices.



are frustrated, 20 more, 100 more will come in their places, you know? I don't know... I don't know how this can happen. Unionizing, organizing. (Vasil)

Comme le rapporte ainsi Vasil, la stratégie dite de l'« *exit* » (fuite) est celle qui est le plus fréquemment avancée par les travailleurs mécontents, au niveau individuel, ce qui débouche au niveau de l'organisation sur l'existence d'un fort taux de roulement. Ainsi, parmi nos répondants, la grande majorité (11/16) a moins d'un an d'expérience sur les plateformes numériques, et aucun ne cumule plus de deux années d'ancienneté. De plus, plus de la moitié d'entre eux (9/16) cumule ce travail avec un autre emploi ou des études. Ces caractéristiques permettent de comprendre que le travail de plateforme est souvent perçu comme une activité temporaire ou partielle, servant principalement une fonction instrumentale. Cela se lit dans les propos de Toufik, qui s'exprime au nom des étudiants :

Y'a beaucoup de gens qui font Uber X... ils font ça pour vivre. C'est ça leur boulot. Mais pour les étudiants ils font pas ça parce qu'ils s'en foutent complètement. Ils disent « je m'en fous, c'est temporaire, j'veux pas me casser la tête ». Pourquoi rentrer dans une grève ? C'est temporaire pour moi, tu vois ? C'est deux ans et je pars. On a cette pensée aussi. (Toufik)

Pour ces raisons, peu de personnes témoignent d'un intérêt à s'engager dans une réflexion collective sur le contenu du travail. Au contraire, lorsque l'activité est synonyme de précarité économique comme dans le cas de Fayçal, le refus de l'investissement et la perspective de l'« *exit* » sont perçus par plusieurs comme un signe d'accomplissement. C'est également le cas de Norman, qui envisage déjà une fin à son emploi de livreur et attend le moment où son activité entrepreneuriale – exercée en parallèle – génèrera des revenus suffisants pour lui permettre d'en vivre. Ainsi, à la question de savoir combien de temps il entend poursuivre le travail sur les plateformes, il répond : « Hopefully not more than a year. We'll see what happens » (Norman). Le travail de plateforme ne revêt dans son cas pas d'autre sens que celui d'un complément – indispensable – de revenu, ce qui permet de comprendre qu'il fonde ses espoirs dans la cessation de cette activité, indice de sa situation financière précaire. Or, l'implication dans le collectif de travail suppose un degré minimal d'investissement dans l'activité. C'est précisément cette absence d'investissement qui est en cause dans le choix de Norman de ne pas participer aux réunions auxquelles il s'est trouvé convié par des collègues coursiers :

[À propos de la lutte pour la syndicalisation à Toronto] I know there's some people talking about doing it here. They've been meeting and that kind of thing. I support it, I just don't know how much longer I'll be in this game, so... It's not a job that I want to do for the rest of my life, you what I mean. [...] It's a guy that I know, that I met at the bicycle coop. He pulled me over one day and like "hey by the way, we're doing this, we're just trying to get

unionized, would you be interested? We'll message you in the future about meetings that we're having, that kinda thing". Like, I don't have a lot of time to attend these meetings. He set me up to go to them, but... I can't. I don't have that kind of time right now to do that. [...] I support everything. Hum. I don't see myself doing this into the future, and [...] I really just don't have a lot of time in a day to join this kinda thing. I don't wanna do this for the rest of my life. And I respect what they wanna do, those who are doing it for a long period of time. So... you know, they can do it. But, I think my time spent doing this is not gonna value me... into my future. So, that's why I don't go to the meetings. (Norman)

Ces propos laissent apparaître le problème du « coût de l'engagement », et constitue un obstacle de premier plan à la constitution d'un collectif de travail capable de se mobiliser afin de défendre ses intérêts communs. Par ailleurs, l'appartenance au précarariat est également signalée par l'absence d'identité professionnelle ou de solidarité envers la communauté de travail. Celle-ci peut se comprendre en regard de la différenciation sociale qui a cours dans ce milieu de travail : tant les situations personnelles que les trajectoires professionnelles sont variées, ce qui introduit une grande hétérogénéité sociale parmi les travailleur·euse·s. Or, la différenciation sociale a été repérée dans la littérature comme un obstacle à la constitution d'une communauté d'intérêts (Lévesque, Murray et Le Queux, 1998). Finalement, des conditions d'emploi défavorables, la répression patronale<sup>95</sup> et l'absence de tradition de lutte « contribuent à rendre sociologiquement improbables la mobilisation et la syndicalisation des salariés des secteurs flexibles et précaires » (Collovald et Mathieu, 2009).

Eu égard au dernier point soulevé par Collovald et Mathieu, l'absence de tradition de lutte peut en partie être attribuable à la jeunesse de nos répondants, à leur méconnaissance des droits collectifs attachés au travail et leur survalorisation du travail autonome, mais également au fait qu'ils sont des immigrants provenant de pays où de tels droits n'existent pas ou bien où ils sont régulièrement bafoués. Par exemple, Abbas s'estime heureux en comparant sa situation actuelle avec la situation professionnelle qu'il a connue antérieurement en Arabie Saoudite, où la violation des droits du travail considérés au Québec comme fondamentaux (tels que la durée quotidienne du travail) est monnaie courante. Au-delà de la comparaison des cadres législatifs nationaux, les immigrants, les réfugiés et les étudiants internationaux, qui constituent la grande majorité de notre échantillon, sont peu enclins à s'engager dans une activité contestataire. Correspondant à la frange « migrante » du précarariat défini par Standing (2011), leur statut d'immigration souvent précaire engage ces personnes à « faire profil bas » en attendant une amélioration future de leur

---

<sup>95</sup> Par exemple le fichage des grévistes lors des manifestations des coursiers Deliveroo parisiens (Issues, 2019).

situation. À ce titre, la précarité résidentielle est un obstacle supplémentaire à l'autonomie collective. C'est notamment ce que relève Abhijit :

And as we are international students, we don't have much to say here anyway. So, even though we are working here, we are international students, and we... can't put a... what do you say, a concentration and our intellectuals into this. Because we have—already, we have already things to handle, right? So there is not much I can do in this. (Abhijit)

Ainsi, force est de constater au final que le désengagement – voire l'indifférence – semble être le sentiment le plus partagé par nos répondants vis-à-vis de cette absence de droits attachés au travail<sup>96</sup>.

Cette série d'obstacles à l'action collective permet déjà de percevoir combien la mobilisation des travailleur-euse-s atypiques ou précaires est parsemée d'embûches. Qui plus est, la mobilisation des travailleur-euse-s de plateforme doit faire face à des difficultés supplémentaires.

#### **4.1.2 Obstacles à la mobilisation sur les plateformes**

Ces difficultés sont de trois types. Premièrement, le statut d'indépendant-e auquel souscrivent les travailleur-euse-s en signant le contrat de services d'une plateforme de livraison est généralement accompagné de clauses empêchant le droit à la représentation et à la négociation collectives. Ensuite, sur le plan de l'organisation du travail, l'intermédiaire technologique tend à dissimuler les rapports de pouvoir entre les donneurs d'ordres et les travailleur-euse-s. De plus, le travail de plateforme se réalise dans des conditions d'isolement et de dispersion géographique qui minent les possibilités d'échanges. Pour couronner le tout, il existe une forte tendance à la responsabilisation individuelle, que certains pourraient assimiler à une emprise de plus en plus conséquente d'une subjectivité néolibérale inclinant les travailleurs et travailleuses à se penser comme des « entrepreneurs de soi » (Cukier, 2017), et qui entrave le développement des échanges et de la coopération.

Tout d'abord, force est de constater que la réflexion sur l'autonomie collective s'inscrit dans le cadre d'une organisation du travail qui y est particulièrement hostile, et qui s'est dotée de bases juridiques consacrant cette disposition<sup>97</sup>. Plus que toute autre espèce de travailleur-euse atypique,

---

<sup>96</sup> Seul une personne parmi nos répondants, Issa, exprime une frustration à cet égard.

<sup>97</sup> Quant à savoir si ces clauses seraient validées par les tribunaux en cas de contestation, la question reste ouverte. On peut supposer que, par exemple, l'affaire *Heller v. Uber Technologies Inc* (2019) – qui a abouti à l'invalidation par la Cour d'appel d'Ontario de la clause compromissaire incluse dans les termes du contrat signé par un travailleur de UberEats – concourt à affaiblir le cadre juridique dans lequel les relations de travail régissant le travail de plateforme sont inscrites, en remettant ce cadre en question et fournissant

les travailleur·euse·s de plateforme se voient refuser l'accès aux droits collectifs du travail, à savoir la représentation et la négociation collectives, du fait de l'absence de tout encadrement légal. Les bases juridiques des relations de travail dans le cadre du travail de plateforme nient toute réalité au collectif de travailleur·euse·s, en considérant ces derniers et dernières comme des prestataires de service agissant pour le compte de leur microentreprise individuelle. Ainsi, le recours collectif à la justice est entravé par l'existence de « clauses compromissaires » instaurant l'arbitrage privé comme mode de résolution des conflits, et empêchant le recours au tribunal (Coiquaud et Martin, 2019). Dans le cas d'Uber, le contrat signé par les travailleur·euse·s contient une clause indiquant qu'un éventuel litige sera réglé aux Pays-Bas par arbitrage<sup>98</sup>. La compagnie Skip the Dishes quant à elle insiste dans son *Contrat avec le coursier* sur l'interdiction du recours collectif<sup>99</sup>. De son côté, DoorDash offre la possibilité de se désengager de la clause d'arbitrage (article 8 de la section 12), mais selon des modalités qui en réduisent considérablement la portée, à commencer par le respect d'un délai de 30 jours après la signature du contrat pour en informer la compagnie<sup>100</sup>. Il en ressort que dans l'ensemble des plateformes numériques de livraison<sup>101</sup>, les travailleur·euse·s

---

des arguments en faveur de sa transformation. Plus récemment, la décision rendue par la Commission des relations de travail d'Ontario au sujet des travailleurs de Foodora – qui a tranché en faveur de la requalification de leur statut en « entrepreneur dépendant » – atteste que si le statut d'indépendant·e est actuellement toujours imposé aux travailleur·euse·s des différentes plateformes, il est toutefois loin d'être irrévocable.

<sup>98</sup> « Sauf autrement indiqué au présent Contrat, le présent Contrat sera régi et interprété conformément au droit des Pays-Bas [...]. Tout litige, conflit ou controverse, découlant de quelque manière que ce soit du présent Contrat [...] seront, tout d'abord, impérativement soumis à la procédure de règlement amiable des différends prévue par le Règlement ADR de la Chambre de commerce internationale (le "règlement de médiation de la CCI). Si ledit litige n'est pas réglé dans les soixante (60) jours [...], ledit litige sera exclusivement et définitivement tranché par voie d'arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale (le "règlement d'arbitrage de la CCI). [...] Le lieu de l'arbitrage sera Amsterdam, aux Pays-Bas ». (*Contrat de services technologiques, Uber*)

<sup>99</sup> « Les parties régleront tout Différend de manière individuelle. Toute réclamation que vous pourriez avoir doit être présentée à titre individuel et personnel et non en tant que représentant ou membre dans le cadre d'une action collective, et vous ne pourrez pas joindre cette réclamation aux réclamations d'une autre personne ou entité, ni tenter une action collective ou une procédure représentative ou collective, ni vous joindre ou participer à une telle action ou procédure, de quelque nature qu'elle soit (actuelle ou future) contre la Société ou l'une de ses entités liées » (*Contrat avec le coursier, Skip the Dishes*).

<sup>100</sup> « You may opt out of this Arbitration Agreement. [...] To opt out, you must notify the Company in writing no later than 30 days after first becoming subject to this Arbitration Agreement. Your notice must include your name and address, your DoorDash username (if any), the email address you used to set up your DoorDash account (if you have one), and a CLEAR statement that you want to opt out of this Arbitration Agreement. You must send your opt-out notice to: opt-out@doordash.com. If you opt out of this Arbitration Agreement, all other parts of this Agreement will continue to apply to you. » (*Conditions générales – Canada, DoorDash*)

<sup>101</sup> Nous n'avons pas fait mention du cas de Foodora, car son contrat de services ne contient aucune information à ce sujet.

n'ont pas le droit de négocier collectivement leurs conditions par les compagnies qui les emploient. Ceci attente très clairement à leur capacité d'autonomie collective. Plus encore, le caractère individualisé de la plainte (formulée auprès d'un employeur) apparaît comme un frein à l'expression de toute revendication dans le contexte d'une industrie où les entreprises se livrent à une concurrence acharnée. C'est ce qu'évoque Rémi :

D'la façon que le système de plainte est fait, tu peux seulement te plaindre si tu travailles pour une plateforme. Puis y en a 5, [des] compagnies de livraison au Canada. Si y a seulement une poursuite pour une compagnie, [par exemple Foodora] [...] j'pense que c'que ça risque de faire, c'est p'têtre de faire fermer Foodora pis les autres compagnies vont juste reprendre le marché. En tous cas ce serait pas une bonne chose, parce que Foodora c'est la plus stable. [...] En Australie Foodora a fermé à cause de ça, donc j'imagine que ça peut arriver ici aussi. (Rémi) <sup>102</sup>

La désunion des travailleur·euse·s ainsi juridiquement scellée, le droit à la négociation collective piétiné et la représentation syndicale ainsi empêchée, les travailleur·euse·s font face avant toute autre chose à un obstacle légal majeur. Ceci explique le fait que les diverses actions menées ici et là consistent principalement au recours au tribunal, seul à même de régler des litiges délibérément inscrits par les diverses compagnies dans la sphère du droit commercial. Ainsi, l'inscription de clauses antisyndicales dans les termes des contrats de service constitue une atteinte à l'autonomie des travailleur·euse·s dans leur capacité de s'opposer au donneur d'ordres, car elle nie leur droit à s'organiser collectivement.

Un second obstacle à la mobilisation consiste en la dissimulation des rapports de pouvoir par le biais du management algorithmique. En effet, l'apparente neutralité de l'intermédiaire technologique a pour effet d'invisibiliser les rapports de pouvoir, en l'occurrence le pouvoir de direction du donneur d'ordres sur l'activité des livreur·euse·s. Si dans le cas des plateformes de *crowdsourcing* telles Amazon Mechanical Turk (AMT), la technologie est utilisée afin de masquer le travail humain, elle vise, sur les plateformes de livraison, à masquer les pratiques managériales. D'une part elle dissimule le pouvoir managérial relatif à la gestion de la main-d'œuvre, par exemple en ce qui concerne les sanctions : la désactivation du compte de l'individu dont la cote tombe en deçà d'un certain seuil revêt un caractère quasi automatique. D'autre part, elle masque aussi les pratiques managériales relatives à l'allocation du travail. En effet, la perception de l'algorithme comme un outil neutre d'allocation du travail participe de cette dissimulation des

---

<sup>102</sup> Signalons à cet égard que l'union des travailleur·euse·s de plusieurs compagnies dans une action conjointe a été utilisée comme stratégie de mobilisation dans le cadre des événements menés par les coursiers Deliveroo à Londres (Cant et Woodcock, 2020).

rapports de pouvoir. Par exemple, Norman, observant une diminution du niveau de son activité au fil du temps, regrette de ne pas en comprendre l'origine et se demande si l'explication est à trouver dans la situation de marché (baisse globale du niveau de la demande) ou bien dans une éventuelle sanction de la part de la plateforme à son encontre. Dans ce dernier cas de figure, la sanction apparaît comme un « problème d'algorithme ».

Uber it's very tricky. It's hard to figure it out. [...] These days, the orders are definitely coming a lot slower than they have been in the past. And I don't know if that's because of [...] an algorithm issue on my end, like, the way that I deliver maybe because I'm taking multiple orders and they know that I'm working with another app, so they cut me off, or... I don't know if everybody is in the same situation where they're not getting a lot of orders. So, yeah I'm not sure. (Norman)

Cela conduit à une déresponsabilisation du donneur d'ordres par le biais de la gestion algorithmique (Mateescu et Ngyuen, 2019). Ces propos révèlent également la dissymétrie d'informations dont sont victimes les travailleur·euse·s, ainsi que la personnalisation de l'expérience de travail qui tend à faire disparaître toute expérience commune.

Cette difficulté à identifier l'employeur participe à invisibiliser les rapports de pouvoir, ce qui met à mal la capacité d'autonomie collective entendue comme une autonomie contre le pouvoir. En effet, si « la capacité d'agir émerge d'autant plus aisément que l'opposition est identifiable », celle-ci peut être « remis[e] en cause dès lors que les contraintes deviennent moins perceptibles » (Feenberg, Khatchatourov et Chardel, 2020). Cette difficulté se double de difficultés concrètes relativement à la constitution du collectif de travail. En effet, non seulement la gestion algorithmique personnalise l'expérience de travail, mais l'existence même de l'outil technologique isole les travailleur·euse·s les un·e·s des autres. Du fait de l'organisation dématérialisée du travail, les individus sont isolés dans l'exercice de leur activité et géographiquement dispersés (Lehdonvirta, 2016). Ainsi, puisque leur rencontre n'est jamais requise par le procès de production, lorsqu'elle a lieu, elle ne peut être que tout à fait fortuite. C'est ce qui transparaît dans les propos de Joseph :

Je connais [personne] qui le fait. Mais, y a beaucoup de gens qui le font. Je sais. Parce que quand je vais récupérer les [commandes] aux restos et tout, je vois qu'y a 2-3 personnes qui attendent par endroits. (Joseph)

L'outil numérique qui est au principe de l'organisation du travail produit une coordination des acteurs, et exclut toute nécessité de coopération. Rappelons que la coopération se distingue de la coordination de la même manière que le « travail réel » se distingue du « travail prescrit », c'est-à-dire qu'elle exige un investissement dans l'activité qui révèle l'autonomie des personnes

(Renault, 2013). Celle-ci se trouve donc considérablement entravée dans le cadre de la livraison via les plateformes :

We don't have much time to meet... We don't meet actually. [...] We don't have personal phone numbers to communicate with them, so there is no much options to talk to them. [...] If you are in the same restaurant or any other place, [it's] just "hi", "how's it going", "all the best". We can't sit down and talk about, you know, situations or something... no time. [...] In order to have [a community], they need to have a platform. To meet, to discuss, right? So... if they don't have a platform, because you don't know who is the other drivers and you don't have any contact with them personally, right? [...] there is no medium to talk. [...] We don't have any specific group here, right? Facebook group, Instagram, or something. There is no platform for the drivers. [...] So there is no unity. So when there is no unity, you can't expect a union in there. (Abhijit)

Ainsi non seulement la nature de l'activité impose le travail solitaire, mais l'organisation du travail façonnée par l'outil numérique conduit à l'éclatement du collectif de travail, offre peu de possibilités d'échanges et fait donc obstacle au développement d'une communauté d'intérêts. De façon plus générale, les relations humaines dans le cadre du travail de plateforme sont considérablement limitées dans le modèle organisationnel. Elles se réduisent en effet bien souvent à l'interaction avec la clientèle, laquelle consiste généralement en un échange de « cinq secondes » pour dire « bonjour, au revoir » (Joseph).

Qui plus est, la personnalisation de l'expérience du travail, opérée notamment par l'entremise des indicateurs de performance, tend à faire disparaître toute expérience commune. Ce faisant, elle favorise un esprit de compétition et instille le désintérêt envers la coopération. C'est ce qui transparaît dans les propos de Vijay :

See, my rating [is] 100%. And some of guy have 80%, some 90%. But, for Uber, everybody's same. So if I'm 100% standing here, it's not like I will get more trips that those who have 80%. [...] It's the same. Not any different. I think I sent [them] email and message so many times. "I have 100% ratings, and my friends have 80% rating, but we are getting same trips". [...] I'm a higher rating, because customer, they like me, and clients, whoever... restaurants, owners, giving us delivery, they are happy with me. So they must have to give us more deliveries, or... in these days, they must have to give us a bonus. Because we are 100% rating (Vijay)

Cet extrait met en lumière l'individualisation du procès de travail et la négation du travail comme activité coopérative.

Sans qu'il y ait nécessairement de compétition entre les personnes qui travaillent simultanément – selon Fayçal, le gâteau à se partager est suffisamment gros pour que chacun ait sa part –, plusieurs répondants tels Norman et Thomas notent que le nombre de livreur-euse-s affecte la chance de pouvoir travailler. Ainsi Thomas souhaiterait qu'Uber « prenne des mesures pour

réguler le nombre de livreurs qu'y a à chaque heure » afin d'assurer à chacun une quantité minimale de travail. Non seulement l'organisation du travail tend ainsi, sur certaines plateformes, à offrir des conditions propices à la compétition entre travailleur·euse·s, mais elle encourage de surcroît des comportements peu solidaires. Par exemple, les compagnies n'offrant pas, ou peu, de formation aux nouvelles recrues, l'apprentissage du « métier » se fait principalement par l'expérience, comme en témoignent Abhijit et Thomas :

No one helped. Because actually I didn't have any friends who is doing this job. So... it's me who has taken this. So, it's just by experience. It's just by working, working, working. That's it. (Abhijit)

[Il y a] comme, plein d'trucs que t'apprends... sur le tas, en faisant des livraisons. [...] Ce serait bien qu'y ait une formation pour Uber. Y en a juste pas. T'commences vraiment, direct là. Genre, t'en vas là-bas, ils te donnent ton permis, ils t'activent dans l'application.. ils t'ont rien dit. Ils t'ont rien rien dit. J'ai demandé au gars comme « hey, où est-ce que je vais » [...]. Pis il m'dit « bah, tu fais quoi ? Tu fais du McDo ? Vas dans les McDo » [rire]. Ok! C'est tout c'que j'savais là. Faique tu fais « go », pis tu sais même pas qu'est-ce qui va s'passer. Tu sais absolument pas comment ça marche. La première semaine c'est... apprentissage 100 % autodidacte là, c'est juste, t'apprends de toi-même là, c'était vraiment quelque chose. Tsé, je savais même pas à quoi ça ressemblait recevoir une commande [rire]. (Thomas)

Ceci contribue à l'individualisation de l'expérience de travail. De cet apprentissage personnel et le développement simultané de stratégies peut s'ensuivre la volonté de ne pas les divulguer afin de s'assurer de continuer à en tirer le bénéfice. Ainsi Norman, après avoir révélé l'existence d'une astuce relative à l'utilisation de l'application que nous ne révélerons pas ici, appelle à ma discrétion : « Maybe you shouldn't tell too many people 'cause I don't want it to go away » (Norman).

Pour finir, l'existence du collectif est également mise à mal par la remise en cause de la figure du travailleur ou de la travailleuse, qui ne dispose plus d'une identité stable étant donné la réversibilité des rôles sur les plateformes numériques. Joseph, encore lui, illustre cet obstacle en récusant le statut de « collègue » des autres personnes travaillant sur les plateformes :

[On n'est] pas des collègues parce qu'y a pas d'échange. [...] Si j'ai besoin de quelque chose, j'appelle le service à la clientèle. [...] Moi-même quand j'suis à la maison je commande des choses à manger, donc c'est des gens de Uber qui viennent. Donc... c'est pas des collègues. (Joseph)

Il apparaît ainsi que la possibilité d'endosser plusieurs rôles (travailleur·euse, consommateur·trice) brouille les identités et par conséquent, introduit une difficulté dans la reconnaissance de soi comme travailleur·euse, et des autres comme collègues. À cela s'ajoute le fait que la figure du ou



de la travailleur·euse a tendance à être masquée par l'appellation de « partenaire », symbole de l'emprise des théories néo-managériales dans les organisations numériques<sup>103</sup>.

Pour finir, un dernier obstacle à la mobilisation des travailleur·euse·s de plateformes est l'existence d'une forte tendance à la responsabilisation individuelle de ces personnes. Loin de leur être spécifique, cette tendance est largement partagée par les travailleur·euse·s indépendant·e·s, largement enclin·e·s à se sentir responsables tant de leurs succès que de leurs échecs (D'Amours, 2009). Cette responsabilisation nous apparaît comme un corollaire de la tendance à l'« entreprisisme de soi », discutée dans le mémoire de Félix Lalonde (2020).

Dans notre corpus d'entretien, la responsabilisation s'observe de trois manières. D'une part, elle repose sur l'adhésion à la conception étroite de l'autonomie brandie par les diverses compagnies. D'autre part, elle consiste à intérioriser les contraintes de l'activité, notamment ses conditions d'exécution ainsi que tous les risques qu'elle comporte. Enfin, elle se donne à voir dans des propos évoquant l'impossibilité de tout changement.

L'adhésion à la conception étroite de l'autonomie est perceptible dans la réduction des attentes vis-à-vis des entreprises à la question des revenus, à l'adhésion au mythe du contrôle du temps ainsi qu'au mythe de l'indépendance. La réduction du travail de plateforme à une activité pourvoyeuse d'argent a pour corollaire le désintéressement relatif envers les contreparties non monétaires de l'emploi, traditionnellement attachées au statut du travailleur ou de la travailleuse. Il semble y avoir une acceptation du fait d'avoir accès à une forme tronquée de revenu, soit le revenu d'emploi (*money wage*), excluant toutes les autres composantes du « revenu social »

---

<sup>103</sup> Le néo-management (ou *lean management*) est une méthode de gestion se définissant principalement par trois aspects : la décentralisation des responsabilités, la gestion par les résultats, et la restructuration des emplois et des tâches (Kettl, 2005). Ses dispositifs comprennent l'évaluation individualisée, les « normes de qualité totale », le « benchmarking », ou encore la formation en développement personnel (Cukier, 2017). Assurément, la bonification des titres de postes constitue un autre de ses dispositifs. L'appellation de « partenaire », ce faisant, révèle en creux l'appartenance de ces travailleurs au précaire, comme le souligne Standing : « Someone in a static, going-nowhere job is given a high-sounding epithet to conceal precariat tendencies » (Standing, 2011 : 17). Cela dit, l'appellation de « partenaire » non seulement semble correspondre à cette stratégie d'inflation des intitulés de postes, mais sert également une fonction – cruciale pour les plateformes – consistant à nier le lien de subordination. Ainsi, ce titre facilite l'adhésion des personnes qu'elles enrôlent à leur modèle d'affaires – car c'est un terme gratifiant qui donne l'apparence de mettre le travailleur sur un pied d'égalité avec la compagnie –, tout en leur octroyant des conditions de travail à bien des égards indignes. Si l'oppression se nourrit toujours d'une part de consentement, alors la rhétorique du « partenariat » en est un instrument de la première importance. Il permet, en effet, d'exclure du champ de la réflexion toute pensée relative à l'oppression ou à la domination, car ces réflexions-ci prennent place dans un modèle de relations de travail marquée par le rapport de subordination. Or, le partenariat est l'exact opposé d'un rapport de subordination.

(Standing, 2011). Dans les propos des personnes interrogées, se trouve ainsi évacuée la question de la protection sociale et, par suite, celle de l'éventuelle responsabilité de l'employeur à cet égard. Ainsi, tant Vasil que Vijay insistent sur le caractère prioritaire des revenus (entendus comme revenus d'emploi) dans la capacité de rétention de travailleurs des plateformes. Vasil annonce avoir perdu des avantages sociaux en passant d'un emploi « typique » au travail de plateforme, mais être en mesure de compenser cette perte par la possibilité qu'offre Uber, de son point de vue, de constituer une épargne. Par ailleurs, un certain nombre de personnes interrogées ne se sentent pas concernées par les formes non monétaires de revenu. C'est le cas des salariés, disposant d'avantages grâce à leur emploi principal, ainsi que des étudiants, insouciant de par le caractère temporaire qu'ils attribuent à l'emploi, mais sans doute également en partie à cause de leur âge et de la position où ils en sont dans leur « trajectoire de vie ».

Maybe if more drivers ask Uber for the same things—I mean for improving GPS map, for improving support—maybe this will happen one day. I don't know. Maybe if many drivers [...] are so frustrated that they decide one day not to drive with Uber and say “your GPS is awful, you don't give any support, I'm not gonna work with you”, I don't know, maybe Uber will decide to make some changes. [...] But usually you know, the most important thing is salary. You manage with the road. You manage with support. [...] With sharing things with other friends, you manage the questions that you have. You manage with the GPS map, on your own. And the main thing is the pay. When the pay is good, you stay there. If the pay is not good, you just change the company. That's it. I think usually [this is] the main incentive. (Vasil)

L'adhésion au mythe du contrôle de l'horaire, pour sa part, se perçoit par la valorisation de la flexibilité. Celle-ci est érigée en valeur en contrepartie de laquelle de nombreux sacrifices peuvent être consentis, tels que l'absence d'avantages sociaux (dans le premier extrait) ou bien une rémunération peu compétitive (dans le second) :

We don't have insurance, health insurance, [...] car insurance, right? These are the downsides—of course they are downsides. But, we can compensate. [...] We can compensate that with the flexibility, with the timings, and with the less stress. [...] See, every job has its pros and cons, right? [...] It's not like every job is easy right now. So... if you are having these benefits, then you should be ready to give up few of that benefits. So you can't say “I want everything”, right? So if you [want] to have everything, then you need to start your own business rather than working for someone<sup>104</sup>. (Abhijit)

They give us option before they start the work with us. It's our choice. We want, or don't want. That's why maybe they are giving us less. Because anytime you can stop. In other

---

<sup>104</sup> Fait intéressant, Abhijit admet ici que le travail de plateforme, au lieu d'être un véritable travail indépendant, consiste à « travailler pour quelqu'un ». Cela semble une bévue en regard du reste de l'argumentation qu'il développe.

like in Skip the Dishes, Doordash, they are giving you option for 4 hours work. You have to 4 hours work. You have to *fix* 4 hours. (Vijay)

Enfin, l'adhésion au mythe de l'indépendance exclut toute possibilité d'expression de griefs ou de revendication auprès de l'employeur puisque celui-ci n'est pas identifié comme tel. En d'autres termes, la rhétorique des plateformes contribue à mettre un frein aux velléités contestataires en fournissant des sources – réelles ou supposées – de satisfaction dans le travail. Ainsi, les trois volets de la conception « étroite » de l'autonomie agissent comme des contreparties aux aspects moins avantageux du travail sur les plateformes.

Ensuite, la responsabilisation des travailleur·euse·s se perçoit dans l'intériorisation des contraintes du travail. Les contraintes largement intériorisées incluent les exigences relatives aux outils de travail, le *work-for-labour*, les risques professionnels et sociaux, ainsi que les normes implicites qui définissent la qualité du service et qui servent de référence pour mesurer les écarts pouvant être sanctionnés par la clientèle par le biais de l'évaluation. Cette intériorisation est contraire à ce que requiert l'exercice d'autonomie collective, à savoir le partage d'expérience (donc une certaine extériorisation) ainsi que la discussion des normes gouvernant le travail (donc la remise en question de la contrainte).

La plupart, à l'instar de Abhijit, considèrent que les coûts d'entretien de l'outil de travail sont défrayés indirectement par la compagnie au travers des revenus qu'elle distribue. D'autres poussent la justification plus loin, en estimant que la compagnie rétribue le travail à son « juste prix » :

Les plateformes c'est ça. Tu travailles avec ton véhicule et tu es responsable de sa maintenance, du carburant... [...] Moi, ça fait 4 mois que j'fais l'travail donc.. [...] j'ai pas beaucoup dépensé pour la maintenance du véhicule mis à part le carburant. [...] Relativement au revenu qu'on gagne, c'est vraiment pas coûteux, là. [...] Le tarif qu'on est payé aussi, ils prennent en considération que c'est ton véhicule, que c'est toi qui prends en charge le carburant et tout ça, donc. Ça a été pris en considération pour qu'on reçoive le tarif adéquat pour chaque livraison. (Karim)

Pour sa part, Thomas affirme la responsabilité des coursiers dans l'entretien de leur vélo :

Ben j'ai un p'tit kit tout l'temps sur mon vélo, pour changer mes crevaisons. [...] Les crevaisons c'est énervant, mais si t'as des bons pneus pis des bonnes chambres à air, t'en auras juste pas de crevaisons. Tsé comme, mets l'argent sur ton vélo pour pas en avoir. Au final, c'est un peu la faute des gens qui ont des mauvais vélos ou des vélos avec des mauvais pneus, ou qui ont pas assez d'argent pour s'acheter des bons pneus sur leur vélo... Tsé c'est un peu d leur faute si ils font des crevaisons. (Thomas)

On observe par ailleurs que toutes les personnes interrogées sont conscientes de la responsabilité qui leur incombe de prendre elles-mêmes en charge les risques de l'activité, tels les risques de recevoir des amendes, qui est une préoccupation partagée des chauffeurs.

I parked here, parking is not allowed. [...] I parked and I went. It's like, 20 or 30 floors upstairs by lift, it's like 5 minutes. And when I came back, police they gave me ticket, like maybe \$200 or \$100, whatever. [...] It's from my pocket. Not from Uber. Because it's my mistake. Uber's not telling me to park there. So this is my responsibility. (Vijay)

Les travailleurs mettent en œuvre diverses stratégies pour gérer ces risques. Le risque d'accident est pallié par l'assurance personnelle et diverses mesures de prévention (prendre soin de maintenir son véhicule en bon état ; s'arrêter lorsque l'on tombe de fatigue pour éviter l'accident), tandis que le risque de sous-emploi peut être contré par exemple en travaillant sur plusieurs plateformes simultanément. Face aux risques sanitaires dans le contexte de pandémie, la responsabilité des compagnies dans la protection de leur flotte de livreur·euse·s n'est que rarement pointée du doigt. Au contraire, plusieurs répondants tiennent des propos évoquant la disparition de la figure de l'employeur :

You know, people have to eat, right? And many people don't go out. Restaurants are closed. [...] And this, I don't think this thing can stop. Like, it's very difficult to make people... to stop people... not ordering online food, you know. (Vasil)

On est autonome, donc si y'a un problème, on a le service de support là. Soit on les contacte par clavardage, par chat, ou bien soit on appelle. [...] Y'a pas de relations directes avec une personne précise, que je sache. La relation, c'est entre moi, l'application, les restaurants, et les clients. (Karim)

Pour finir, la responsabilisation des travailleur·euse·s est perceptible au travers des propos évoquant l'impossibilité de toute transformation des conditions de travail, même lorsque les points de contentieux ont été identifiés. En effet, même dans les cas où les contraintes du travail sont perçues comme telles, les personnes interrogées ne sont guère optimistes quant à leur éventuelle suppression. Le changement est tenu pour impossible, principalement pour trois raisons. D'abord les travailleurs reconnaissent l'ampleur des obstacles à l'organisation collective et considèrent ne pas avoir les moyens de s'organiser ni de faire entendre leurs revendications auprès des entreprises. C'est ce qui transparaît dans les propos de Abhijit :

R: In our present situation, we can't talk directly to any of the hierarchy in Foodora. We don't even know who is working there. So... it's best if he goes through lawyers. [...]

Q : There's an office here, for Foodora.

R: No we can't go to there any time. [rire]. No we can't. This is not college or school we can just go and complain on our faculty, right? No. It doesn't work that way. (Abhijit)

Les travailleurs peuvent par ailleurs craindre de possibles sanctions. D'autre part, les pratiques d'entreprise sont parfois justifiées par les travailleurs eux-mêmes, reconnaissant les contraintes auxquelles les entreprises sont soumises lorsqu'elles sont insérées dans un marché capitaliste, et considérant qu'elles ne font que jouer le jeu. Pour cette raison, exiger une amélioration des conditions de travail aurait potentiellement un effet pervers, comme l'indiquent Rémi et Abhijit, à savoir provoquer la fermeture de ces entreprises et leur délocalisation vers des contrées où le droit du travail est plus accommodant. Ainsi la consécration de l'agenda néolibéral de flexibilisation des marchés du travail impose une rationalité univoque (qui peut se résumer par le slogan de Margaret Thatcher « *There is no alternative* ») qui empêche la prise de conscience, nécessaire à l'émergence de toute action collective, du caractère transformable des arrangements existants. Pour cette raison, plusieurs répondants adoptent une posture de résignation, fondant leurs espoirs – s'ils n'en ont aucun – dans la régulation gouvernementale afin de transformer les pratiques en vigueur dans l'industrie. Ainsi, pour améliorer la situation des travailleurs, Abhijit recommande l'intervention du gouvernement :

Q : Who should push for [change] to happen?

R: I don't know. I don't know. Because... it's not within our power range. I mean within our circle, within our drivers who can do that. Because based on our contact right now, we can't negotiate *anything*. But, if they want to get this, [...] then they try to get through the government. [...] Unless until politicians involve in this type of thing, no one can do anything. Because based on our contracts, we can't even say that... Foodora should give *that*, Foodora should give *this*. We just start to take whatever he gives.

Q: How do you feel about that?

R: It's something that... it feels like we are helpless, right? [...] [For] people who completely depend upon this full-time job, as a delivery drivers, for them, maybe government should involve. It's not that they have to unionize, but government should involve. And, they should make certain... what do you say, guidelines, where it gives better opportunities for drivers. So that way maybe they can give better options to them. So, more people will start showing some interest, and they'll take this as a second income or something like that. So... it's good for them. But it's a corporate, you know right? So how corporate works. So we can't expect much from them. (Abhijit)

Ces propos laissent transparaître un certain fatalisme, soit une attitude tout à fait à l'opposé de celle requise par l'action collective. Il peut y avoir un certain paradoxe en ce que l'absence de collectif organisé, au lieu d'être un indice supplémentaire de la précarité des travailleur·euse·s, peut au contraire être perçue comme la consécration de leur liberté.

Pour résumer, nous venons de dresser une liste d'obstacles à la mobilisation des travailleur·euse·s de plateforme, dont plusieurs sont communs aux travailleur·euse·s indépendant·e·s et aux

travailleur·euse·s atypiques, et qui sont de plusieurs ordres : juridique, organisationnel et subjectif – c'est-à-dire relevant des attitudes ou des dispositions mentales des personnes, comme suggérées par l'idée d'« entreprisation de soi ».

## **4.2 Surgissements chez les précaires**

Tout cela laisse songeur quant à savoir dans quelle mesure ce contexte de grande adversité empêche effectivement la réalisation des aspirations à l'autonomie. Ou, pour renverser le problème, il s'agit désormais d'étudier les conditions sous lesquelles les travailleur·euse·s de plateformes peuvent se doter d'une identité (ou conscience) collective. Quelles sont les conditions de la transformation du précaire – au sein duquel les travailleur·euse·s de plateforme, on l'a dit, occupent une place de choix – en « classe pour soi » ? Cela conduit à poser la question des ressorts de l'agentivité des travailleur·euse·s. L'agentivité, soit l'expression de l'identité pratique des individus dans l'action – d'après la définition de Jouan et Laugier (2009) –, peut revêtir différents aspects. On le comprend aisément, l'agentivité requise par l'exercice d'autonomie collective se distingue à tous points de vue de l'agentivité « entrepreneuriale » qui a pu être décelée chez certains livreur·euse·s de plateforme, consistant à tirer parti de l'organisation de plateforme par des stratégies individuelles, au lieu d'en contester le modèle (Barratt, Goods et Veen, 2020). Or, dans le cadre de ce mémoire, nous définissons ici l'agentivité, dans la foulée des travaux de Standing (2011 : 26), et en la définissant avant tout comme une « capacité de résistance ».

### **4.2.1 Des mobilisations improbables**

Cette capacité de résistance subsiste en dépit de tous les obstacles mentionnés précédemment. En effet, si les mobilisations des travailleur·euse·s atypiques et précaires ont bel et bien été reconnues comme « improbables au regard des critères habituellement retenus en sociologie de l'action collective pour repérer les freins à l'émergence de protestations collectives » (Collovald et Mathieu, 2009), les obstacles structurels auxquels elles se confrontent ne vident pas pour autant entièrement le champ des possibles. La preuve la plus patente en est l'attention portée dans la période récente par les organisations syndicales envers les différentes situations de travail atypique, qui a notamment permis la création de regroupements de travailleur·euse·s autonomes (Noiseux, 2014 : 116). Grâce à l'appui de structures syndicales, certaines catégories de travailleur·euse·s atypiques, dans plusieurs secteurs d'activité, parviennent ainsi à se doter d'instances permettant d'encadrer la négociation de leurs conditions de travail. Des avancées

sont également observables auprès des travailleur·euse·s de plateformes avec l'écllosion d'organisations apparaissant comme des « syndicats alternatifs » (ou *alt-labor groups* dans la littérature en anglais), se donnant pour tâche de défendre les droits des travailleur·euse·s laissé·e·s pour compte par les organisations syndicales traditionnelles (Webster, 2016). Parmi les exemples, on peut nommer le *Riders collective*<sup>105</sup> belge, le CLAP français (*Collectif des livreurs autonomes de Paris*), ou encore le IWW (*Industrial Workers of the World*) et le IWGB (*Independent Workers' Union of Great Britain*), qui se distinguent des syndicats traditionnels notamment par leur structure (horizontale) ainsi que par les modalités d'adhésion et de représentation. Fait à noter, il a été observé que le faible taux de syndicalisation parmi les travailleur·euse·s de plateforme est davantage attribuable à la méconnaissance des organisations syndicales qu'à une quelconque hostilité à leur encontre (Vandaele, Piasna et Drahokoupil, 2019). Cela laisse ainsi intacte la pertinence de la réflexion sur le syndicalisme dans le cadre du travail de plateforme, menée notamment par Tassinari et Maccaronne (2017), étudiant les différentes variétés de syndicalisme, ou par Cant et Woodcock (2020), étudiant plus spécifiquement le rôle joué par les syndicats dans la lutte.

Indépendamment de la présence d'un support syndical, pensé au sens traditionnel, les travailleur·euse·s de plateforme parviennent à se mobiliser, tantôt par la constitution de communautés virtuelles, tantôt par la mise sur pied d'actions collectives. Ainsi, des liens entre travailleur·euse·s peuvent se tisser sur les plateformes de « *microwork* » telles Amazon Mechanical Turk, quand bien même ce sont des milieux de travail où règne l'isolement et l'anonymat, grâce à des forums tels « *Turkernation* » (Irani et Silberman, 2015). Le secteur de la livraison a quant à lui été traversé par plusieurs mouvements contestataires depuis 2016 (Tassinari et Maccarrone, 2020). Ainsi, une étude a recensé 41 mobilisations dans sept pays européens au courant des années 2016-2017, impliquant au total près de 1500 travailleur·euse·s (Cant, 2018).

#### **4.2.2 Les ressorts de l'agentivité**

Si des mobilisations ont effectivement lieu, la question qu'il convient dès lors de se poser est de savoir quelles sont les conditions de mise en branle des capacités de résistance collective.

---

<sup>105</sup> Ce groupe peut se définir comme une communauté auto-organisée, en réseau ou décentralisée, en ligne ou hors ligne, de « coursiers-activistes » encourageant la mobilisation des autres coursiers (Vandaele, Piasna et Drahokoupil, 2019).

Autrement dit, quels sont les ressorts de l'agentivité des travailleur·euse·s telle qu'elle se donne à voir dans les différents exemples de mobilisations « improbables » que l'on vient d'évoquer ? Plusieurs travaux explorent la question des conditions ainsi que des limites de la création de liens de solidarité et d'actions collectives parmi les travailleur·euse·s de plateforme, telle l'ethnographie menée par Woodcock auprès des travailleurs Deliveroo à Londres (Waters et Woodcock, 2017). Dans le cas empirique étudié par Collovald et Mathieu (2009), l'engagement des individus dans l'action contestataire a été attribué aux « dynamiques et [aux] solidarités internes au collectif de travail ». Toute la question réside dans les prémices de cette solidarité.

À cet effet, le rôle des communications virtuelles n'est pas marginal dans la constitution des capacités de résistance. Les groupes de discussion en ligne apparaissent comme une réponse à l'organisation dématérialisée du travail, en créant des « lieux virtuels » (Lehdonvirta, 2016) pouvant constituer le support d'expression de solidarités. En effet, les communautés virtuelles ont la capacité de créer du lien social entre les travailleur·euse·s, et octroyer à ces dernier·ère·s un semblant d'identité collective (Maffie, 2020 ; Alex J. Wood, Lehdonvirta et Graham, 2018). Des échanges sur des forums en ligne peuvent ainsi participer d'une forme d'auto-organisation (Gerber, 2020). Des groupes virtuels sur les réseaux sociaux, tels Facebook ou WhatsApp, sont des outils de première importance pour l'organisation informelle des travailleur·euse·s. Ils ont été reconnus comme une clé de succès des nouvelles formes de mouvement de travailleur·euse·s en Afrique (Anwar et Graham, 2019). Du reste, les travailleur·euse·s de plateforme de livraison investissent eux et elles aussi ces lieux virtuels afin de les mettre au service de l'action collective.

Ces outils numériques servent non seulement à tisser des liens de solidarité, mais servent également, par ailleurs, à renouveler le répertoire d'action collective. En effet, dans le cadre d'une organisation dématérialisée du travail, le répertoire traditionnel (ex. : le piquet de grève) peut se révéler largement caduc. Cependant, et contre toute attente, au lieu de l'élimination pure et simple de toute action collective, ce que l'on voit émerger et prendre consistance est de nouvelles formes d'actions collectives exprimant l'agentivité des travailleur·euse·s devant l'adversité. Ainsi, entre autres choses, la « déconnexion » prend le pas sur la grève. Cette tactique présente cependant avec la grève une similitude notable : il s'agit dans les deux cas d'une forme de boycott, soit un retrait individuel, mais coordonné de l'infrastructure de la compagnie.

Par ailleurs, on peut se poser la question du rôle joué, d'une part, par les syndicats ou autres organisations formelles dans l'engagement des individus dans l'action collective, et d'autre part,



par les individus qui endossent le rôle de « leaders » en se faisant les porte-voix du collectif. En effet, de telles ressources organisationnelles sont généralement présentes dans les mobilisations étudiées par les chercheurs-activistes précédemment évoqués. Elles le sont également dans le cadre de la mobilisation des travailleur·euse·s de Foodora à Toronto en 2019. D'autres ressources organisationnelles qui ont pu être relevées consistent en la capacité de mobilisation des réseaux communautaires, dans un contexte où une forte proportion de travailleur·euse·s, et dans une moindre mesure de restaurateurs, sont des immigrant·e·s (Woodcock, 2016b).

Enfin, nous avons évoqué dans le chapitre précédent la négation par la grande majorité des personnes interrogées de tout sentiment de loyauté envers les plateformes. Cela peut, a-t-on suggéré, mettre à mal le développement d'une identité professionnelle. Cependant, force est de constater que la faiblesse du lien qui unit les travailleur·euse·s à l'entreprise qui les emploie peut devenir un atout lorsqu'il s'agit de mener des actions conjointes avec des travailleur·euse·s d'autres organisations. En effet, il peut être argumenté que la solidarité se tisse d'autant plus facilement que l'absence de « culture d'entreprise » rend plus apparente la commune condition de travailleur·euse précaire. Ainsi, la question de l'autonomie collective des travailleur·euse·s de plateforme peut et doit être réfléchiée de concert avec les autres franges du précarat.

Ces différents exemples de mobilisations sont localisés, et à notre connaissance<sup>106</sup>, rien de tel n'a lieu à Montréal. Toutefois afin de réfléchir sur les conditions de possibilité de l'action collective – à la fois pour la comprendre et pour la permettre –, il est nécessaire de s'interroger sur les ressorts de l'agentivité des travailleur·euse·s. Il s'agit, principalement, d'étudier les ressorts de la production d'une identité collective au sens de Melucci<sup>107</sup> (1995), en tentant de repérer les diverses façons dont peut s'exprimer la solidarité. Il peut s'agir, au-delà des formes visibles d'action collective (comme des grèves, des manifestations ou des actions en justice), de l'aide mutuelle au quotidien (partage de ressources, aide pratique, expression de plaintes au management) ou encore de la participation « à faibles risques » à l'action collective tels la déconnexion, l'absentéisme ou la discussion en ligne (Tassinari et Maccarrone, 2020). Le succès de l'action collective dépend du pouvoir de négociation des travailleur·euse·s, qui peuvent mettre

---

<sup>106</sup> Ce n'est pas faute d'avoir cherché : la question a été systématiquement posée aux travailleurs rencontrés. De plus, au cours de notre propre expérience de travail à l'été 2019, rien de tel n'a pu être observé.

<sup>107</sup> Melucci (1995) préconise une approche « processuelle » pour penser le collectif, afin de faire de la notion d'« identité collective » un usage non réifié permettant d'étudier les mouvements sociaux en dépassant l'antique dualisme entre l'analyse structurale et l'analyse des motivations individuelles.

de leur côté plusieurs ressources : non seulement les réseaux de communication virtuels et le support d'organisations syndicales (évoqués précédemment), mais aussi le pouvoir discursif des travailleurs qui, par le dévoilement de leurs conditions de travail et l'expression de leurs griefs, peuvent parvenir à entacher la réputation des compagnies (Vandaele, 2018).

### **4.3 Ressorts de l'action collective**

Le corpus d'entretiens a permis de relever et documenter quatre éléments qui participent d'après nous de ce processus de « production du collectif » et qui apparaissent comme des ressorts de l'agentivité des travailleur·euse·s, rendant possible la réflexion collective sur les règles du travail, donc l'exercice d'une certaine autonomie collective. En premier lieu, la reconnaissance du collègue apparaît comme un réquisit afin de penser le collectif de travail, qui exige en effet l'existence de personnes s'identifiant comme des travailleur·euse·s. Il s'agit donc de prendre le contre-pied de l'idée, évoquée précédemment à titre d'obstacle, selon laquelle la notion de travailleur ou travailleuse serait caduque pour désigner les personnes effectuant des tâches via les plateformes numériques de livraison. En second lieu, le collectif est produit à l'occasion de la formulation d'une définition partagée de l'expérience de travail. On peut également en percevoir un embryon dans le partage de communes frustrations ou, en d'autres termes, dans la désignation unanime de sources d'insatisfaction dans le travail. Troisièmement, des pratiques concrètes de solidarité rendent compte d'une aspiration à l'autonomie collective. Finalement, un ressort de l'agentivité est à trouver dans la connaissance pratique de certaines stratégies d'organisation.

#### **4.3.1 La reconnaissance du collègue**

Premièrement, la disparition de la figure du travailleur ou de la travailleuse dans l'univers des plateformes numériques provoquée par l'invisibilisation lexicale, mais aussi par le brouillage des frontières entre travail et hors travail (avec la marchandisation du temps libre et ce que certains appellent *playbor*) ainsi que l'interchangeabilité des rôles entre travailleur·euse et consommateur·trice, est loin d'être totale et définitive. Cette disparition a été identifiée comme un obstacle de premier ordre à l'exercice d'une autonomie collective puisqu'elle entrave la reconnaissance de soi-même comme travailleur·euse et des autres comme collègues. À l'encontre de cette idée, le corpus d'entretien rend perceptible la persistance du vocabulaire des relations de travail dans les propos de plusieurs travailleurs. Ainsi, plusieurs répondants prennent acte de leur statut de travailleur, ainsi que du statut de « collègue » des autres personnes.

Actually we meet—colleagues right? They are Foodora deliveries, they are our colleagues right? So we say “good luck” or “all the best for that day”, you know, we meet other drivers, of course. And, people who drive bicycles in the winter, that’s a hard job. (Abhijit)

Dans cet extrait, Abhijit mentionne également le caractère pénible du travail effectué, à ses yeux, par les coursiers à vélo. Ce faisant il indique une différence avec sa situation propre, mais on ne peut pas manquer d’y voir la reconnaissance d’une commune condition de travailleur. Cela permet l’identification d’un « nous », dont Thomas exprime plus précisément la teneur :

On est en compétition un peu, mais en même temps on est tous là-dedans... on souffre tous d’la même manière de c’qui s’passe. Y a pas vraiment de manière [...] d’être meilleur que les autres, à part d’aller plus vite tsé. Ou de connaître les bons spots, mais c’est... Tu peux pas être à 100 % en compétition avec eux parce que t’es dans le même trouble qu’eux. Des fois où est-ce que j’avais pas d’commande parce qu’y avait trop d’livreurs pis qu’y avait surtout pas assez de commandes, ben finalement tu te ramasses à une place avec eux, pis t’attends tous en même temps, là. (Thomas)

Cette reconnaissance d’une condition commune, résumée par l’expression « on est dans le même trouble », est un réquisit à l’émergence de la solidarité entre travailleur-euse-s (Tassinari et Maccarrone, 2020). Cela nous amène au second élément participant du processus de constitution du collectif de travail, à savoir la définition commune de l’expérience de travail, prenant appui sur cette reconnaissance du « nous ».

#### **4.3.2 La définition commune de l’expérience de travail et des griefs**

Le second pilier de l’autonomie collective est en effet la définition commune de l’expérience de travail. Si l’individualisation du procès de travail apparaît comme un obstacle, car elle fait disparaître l’horizon de l’expérience commune, alors la réintégration du collectif dans la définition du travail peut être considérée comme un ressort de l’autonomie collective. Dans cet ordre d’idées, l’utilisation du pronom « nous »<sup>108</sup> par les personnes interrogées est révélatrice, car elle signale des propos tenus au nom du collectif, ce qui suppose l’existence préalable d’une expérience communément partagée. Force est toutefois de reconnaître que les exemples de propos adoptant ce point de vue sont peu nombreux. Rémi en fournit la plus grande part, en se référant occasionnellement à « tout l’monde » ou « les coursiers » pour décrire une situation ou exprimer une opinion, ce qui traduit l’existence d’une compréhension partagée autorisant Rémi à parler au nom du groupe. L’adoption d’un point de vue collectif est poussée plus loin lorsque

---

<sup>108</sup> Au sujet de l’emploi des pronoms, il convient de prendre garde aux différentes culturelles : Abhijit par exemple parle constamment à la première personne du pluriel, mais cela ne véhicule pas le même sens que dans le cas de Rémi.

Rémi rapporte des griefs partagés par la communauté des coursiers, qui trahissent l'existence de sentiments collectifs :

*[À propos de la décision de Foodora de restreindre la zone accessible aux cyclistes au centre-ville] J' pense que... tout l' monde pense que c' est assez terrible parce que dans le centre-ville les pourboires sont pas bons. [...] [Il y en a plus] dans le Plateau, dans le Village, Rosemont, Hochelaga... Y a comme un consensus là sur Slack. (Rémi)*

*[À propos d' une baisse de la rémunération des nouveaux coursiers] Ça a créé des tensions d' ailleurs sur Slack l' année passée. Des gens qui argumentaient, disaient c' est injuste. 30 % de plus, pour la même chose. (Rémi)*

Ces deux extraits donnent à voir l' existence d' une référence à une certaine norme de justice et signalent donc l' existence d' une réflexion sur le sens des principes normatifs régissant l' activité. Le terme « consensus » est éclairant à cet égard, car il révèle l' exercice de délibération entre travailleur·euse·s. Ces propos tenus par Rémi donnent donc à voir un exemple achevé d' autonomie collective, et qui plus est, d' une autonomie inscrite dans des rapports de pouvoir. En effet on perçoit en creux l' antagonisme avec le donneur d' ordres, qui répond au « principe d' opposition » identifié plus tôt comme composante nécessaire d' un mouvement social. Cet antagonisme est bien davantage perceptible lorsque Rémi fait part d' hypothèses partagées entre les coursiers sur les raisons « officieuses » des décisions de la compagnie qui les emploie :

*J' ai lu sur Slack que... ben c' est plus des suppositions, les coursiers supposaient que oui [*la fermeture du groupe Slack serait liée à la poursuite au normes*]. Parce que, pourquoi est-ce qu' une compagnie qui nous embauche pas fournirait un environnement de communication officielle, genre modérée et tout. Mais, c' était pas officiel, c' est pas la raison officielle. La raison officielle, qui était donnée par des gens qui travaillaient au bureau de Foodora, c' était que l' environnement était devenu négatif. Tsé les gens se plaignaient, des choses comme ça là. (Rémi)*

L' identification d' un « eux » et d' un « nous » est également opérée par Issa qui met en lumière la dissymétrie du rapport de pouvoir entre les compagnies et les travailleur·euse·s. De son point de vue, celle-ci se perçoit à la façon dont le travail est distribué, résultant d' un processus tout sauf neutre ou automatique.<sup>109</sup>

*C' est des gens, ils nous poussent comme des pions. Ils ont cette possibilité. [...] C' est eux qui donnent les courses. Il peut te donner de bonnes courses. Y' a des jours qu' il te donne des mauvaises courses. [...] J' ai un ami qui a fait Uber avant moi. [Il] m' avait dit que Uber a l' habitude de donner de bonnes courses aux gens qui viennent d' entrer nouvellement dans le métier. Effectivement je l' ai remarqué. Quand tu viens de commencer, ils veulent t' encourager à rester parce que s' ils te donnent pas des bonnes courses, tu peux vraiment*

---

<sup>109</sup> Ce point de vue s' oppose donc aux propos de certains répondants (ceux de Karim notamment) témoignant d' une foi dans la neutralité de l' algorithme dans la distribution du travail aux livreur·euse·s connecté·e·s.

te décourager. [...] Quand t'es nouveau, ils t'appâtent, ils te donnent des meilleures courses, pour t'encourager. (Issa)

Si les frustrations ne suffisent pas à enclencher un mouvement de protestation, elles peuvent cependant servir à former « une base d'échange entre des salariés désunis, pouvant devenir une ressource d'impulsion à une action collective » (Collovald et Mathieu, 2009). La question de la rémunération apparaît ainsi rassembleuse, quel que puisse être le motif particulier de mécontentement invoqué (rétribution de base jugée insuffisante ; prise en charge des coûts d'opération ; stagnation voire dégradation des conditions salariales au fil du temps). Il est notable que les premières mobilisations de coursiers Deliveroo à Londres en 2016 aient été déclenchées précisément à l'occasion d'un changement de la forme de rémunération des coursiers, passant d'un salaire horaire à une rémunération à la pièce (Vandaele, 2018).

Y a 2 ans Foodora a changé la façon dont il payait les... personnes à Montréal [...]. Pis les gens sur Slack ont dit que généralement ça donne une différence de salaire de 30 %. Diminue son salaire de 30 %. Puis on avait rien à dire. Mais les gens qui avaient déjà le salaire l'ont gardé, puis les nouveaux ils ont eu le nouveau système de paie. Puis là on n'avait aucune possibilité d'argumenter. On est les seuls au Canada qui sont payés comme ça avec Foodora. (Rémi)

Les difficultés rencontrées dans la communication avec les gestionnaires de la compagnie apparaissent comme une deuxième source de frustration partagée. Elle est loin d'être partagée par tous<sup>110</sup> ni exprimée avec la même intensité. À l'image de toute l'organisation du travail, ces canaux de communication sont strictement virtuels, reposant sur les applications des diverses plateformes, des lignes téléphoniques et des adresses courriel. Parmi nos répondants, ceux qui se sont saisis de l'opportunité d'exprimer leurs griefs par ce biais rapportent une certaine insatisfaction eu égard à ses résultats. Gabriel fait part d'une telle déception lorsqu'il raconte avoir joint le management afin de faire entendre une plainte relative à un changement dans l'organisation du travail décidé par la compagnie dans le contexte de début de pandémie.

Before [the crisis], if you wanted to drop your shift, you could offer it for someone else to take. [...] But then during the crisis they announced that they're abolishing it. And they said that they're doing this for the drivers, for the riders. But, I was like "this is kinda cynical" you know, because this was actually a way for riders to get more hours, from the other riders. And now that they can't do that, they're completely reliant on you for hours. [...] In the past, if there's no more hours from you, you could at least get hours from other riders. And now it's like, you can't do that anymore. So, I wrote them an email. Because they said "if you have complaints you can write to management". So, I wrote to management saying that. And they're kinda like, giving the high hat, saying that this is my

---

<sup>110</sup> Par exemple, Joseph se dit satisfait à l'égard des modalités de communication établies par la plateforme, ne voyant pas de raison de les mettre en cause.

opinion, and they already answered my questions, and... I mean, they said "if you want to complain, then you can", so I was complaining. And now they're like "oh, why are you complaining?" Alright. Whatever. (Gabriel)

Si Gabriel est insatisfait du fait que sa plainte n'ait pas porté fruit, d'autres répondants témoignent, de façon plus élémentaire, de difficultés à établir la communication avec le management dans le cadre de requêtes visant à résoudre des problèmes courants. Par exemple, dans l'extrait qui suit, Abbas raconte sa démarche visant à obtenir réparation pour un préjudice encouru.

I had an incident, the past week. I took an order from a restaurant, and while I was delivering the order to the customer, [it fell down] [...] [The customer] was so upset I tried to connect with the support. They took a long time for them to [respond]. And they said to me "ok we can't deal with this situation now". And I saw the customer, he was furious. So I had to go back to the restaurant and buy him his food on my treat. [...] And I was hoping that Uber will maybe refund me for that food. [...] And I tried to call the support from UberEats, they said "you shouldn't do this. We're not gonna pay for it" [rire]. [...] I tried to call them for like 2 hours. I tried to call them, I tried to reach them so they can tell me what should I do in this situation. [...] It's too difficult to reach them. I know that I need to call them today. I have hard feelings about this. [...] The call, with the waiting, will take at least 1 hour, for them to respond. And when they respond, you're kind of talking to someone who has no idea about the rules. Customer service, they don't know about the rules and they always ask time, for them to ask their superiors. And for like, 4 previous calls before, the whole situation was cancel—Like, after they ask their superior, they come to me and they say "ok, at the moment we don't know. Maybe we're gonna send an email for you regarding this situation". And they didn't. In the 3 times. They said "ok, we're gonna discuss this, and we're gonna see what we can do for you, and we're gonna be in touch with you". And it's been 3 weeks now, and they haven't. (Abbas)

Par ailleurs, un autre canal de communication entre les plateformes et leur personnel est à trouver dans le mécanisme d'évaluation par les travailleur-euse-s de leur expérience avec les plateformes. Toutefois, considérer ce mécanisme comme d'un véritable outil de communication (supposant une écoute) ne peut être mis sur le compte que d'une trop grande naïveté. C'est l'impression qui se dégage à l'écoute des propos tenus par Vijay :

They're asking like after 1 [month] [...], they're sending us a message "Do you like to work with Uber? How many points from 1 to 5 you are ready to give? And what kind of improvement you think can bring more business" or something like that. So we are giving them comments, like from 1 to 5. And we can just write down comments, personally, how we want and how we feel with work with Uber. [...] I don't know if they are reading or not, and [if] they will... work on that or not. At least they are sending and we are replying them. At least, we know... we are waiting the time when the things will change. I send them many times. (Vijay)

Ainsi, les canaux par lesquels les travailleur-euse-s sont invités à communiquer avec le management semblent peu fonctionnels. Cela peut conduire à se résigner, après plusieurs tentatives, à ne pas être entendu. Certains peuvent se sentir désabusés par rapport aux

possibilités d'évolution des conditions de travail ainsi que par rapport à leur place dans l'organisation du travail. En effet, ces tentatives infructueuses de communication rendent manifeste le peu de pouvoir de négociation détenu. Ainsi, plusieurs travailleurs expriment du regret envers le manque d'écoute et de prise en considération par la compagnie, qui ne leur donne aucune voix au chapitre. Certaines personnes interrogées font part d'une frustration d'autant plus grande qu'elles revendiquent le fait de détenir une expertise de terrain. C'est notamment ce qui transparaît dans les propos de Abhijit, qui associe au savoir que lui octroie sa position privilégiée dans la chaîne de production le sentiment de posséder un certain ascendant dans les relations avec le service à la clientèle de la plateforme :

We can refuse. As we are working as private contractors. OK. So it's not that you have to accept each and everything which comes in your way. [...] If I don't feel like going, I can just reject that. But Foodora will pay me. Because, they don't know what happens. See, for example, one restaurant, [...] I didn't like that owner last time when he treated me. So I don't want to go to that restaurant. I don't want to take his order. So simply I'll reject that. Sometimes what happens is, we'll just forget and we'll accept that order. [...] At that time, we'll contact our customer support and say "see, I don't want to do this order because", you know, "this happened". So they'll try to understand. But, if there are not many [...] drivers available, they'll try to convince us to take the order, "see, this is the situation, so you have to take—if I had another driver available I would have done that", so at that time we'll try to go. Or else, if you are sure we don't want to, "no, you know, I can't do the delivery". So they'll try to re-dispatch. You know, there'll be a loss, a time of loss, and customer support has to answer to them. Because, it's us who are in the field, right? We know what is going on here. Not customer service support team. They don't know, right? So that's why they'll take our word. Normally, a driver never... You know, they'll not say they won't go to that restaurant without any reason. Normally they won't do that. Because, no one wants to waste our time, right? If I accept that order, again they have to re-dispatch, it will take something around 10 to 15 minutes. So it's a loss for us. So no one does that. But if they are doing that, then it means there is a strong reason behind that. (Abhijit)

Right now, I'm doing the job. I'm on the place, right? Ok, what we can say is, I'm on the spot. Not... customer support, he don't understand what exactly I'm facing here. So... they consider our, you know, voice, as a priority. Ok, "if he say this is happening, so it will happen". Not everyone is genuine, I can tell you that, not every driver is genuine. Ok sometimes they'll try to... skip the... drop. Or if they don't want to deliver they'll try to... you know, make all sorts of reasons, or excuses, to avoid the job. But most probably no one does that, because, why will someone waste their time? It's my opinion. (Abhijit)

Toutefois ses propos apparaissent bien davantage normatifs (« they have to ») que descriptifs. Abhijit appelle à la reconnaissance de la position privilégiée du livreur ou de la livreuse dans la chaîne de production afin que son travail soit davantage reconnu et valorisé par les autres acteurs de l'organisation. À ce titre, il rappelle sa position de maillon essentiel de la chaîne de production,

sans lequel les restaurants ne pourraient opérer : « [We] are the medium to pass on the food »

(Abhijit) :

Recently I had an issue with the customer service. So... One of the restaurant, they told us to pick the order from the back door. But they don't provide you a clear information for the back door. [...] I went through the front, and they said "we mentioned at the back". But I said "I couldn't find the back". Back door. They said "no, they are... this, they are... that". But I couldn't find any. So, I simply said that, see if you want to pick the delivery, it's ok. If you don't want to, if you want to argue, that's up to you. They can just argue with—maybe they have some policy to give it from the back door, but... the main priority is to deliver the food to the customer. It doesn't [matter] if you [get it] from the back door or front door, right? [...] Recently what happened is, I accepted that order, and I told them to cancel the order. And... I told them to cancel. But they said they can't do... they can't cancel the order and... they can't... re-dispatch. Then I said "see, if you're not gonna re-dispatch, then I'm not gonna take the order, either you call them and you call them to give the order from the front door, or you can re-dispatch the order to other driver". Then they were like, they are calling the restaurant, and they told "the driver couldn't find... address, and he has to take from the front". Then they said "OK". Because actually, we are like uhh... medium, right? to pass on the food. If [we] are not passing on the food, of course we'll waste the time, but we'll try to compensate in another hour. But if the orders get cancelled, the restaurant, they can't replace the order, right? So it's better for them to make sure driver doesn't have any issues getting the order. So they have to make sure. (Abhijit)

Un point de vue similaire est adopté par Issa<sup>111</sup> :

Quoi qu'on dise, ils ont besoin de nous. Plus que nous, nous avons besoin d'eux. Parce que y'a plusieurs façons de faire la livraison... sans être du côté de Uber. Alors c'est eux qui ont plus besoin de nous. Donc quand t'es conscient de ça, les courses qu'ils te donnent et puis ça te convient pas, tu peux les refuser. [...] Genre, ils veulent te faire quitter ton quartier pour t'amener à une dizaine de kilomètres de chez toi. Alors que... tu n'es pas prêt à aller. Tu vas pas prendre. Ils insistent, tu ne prends pas. [À ce moment] tu vois ils viennent te proposer une course qui est plus à côté, ou bien peut-être même dans le quartier où tu es. (Issa)

En dépit de ces efforts discursifs pour revaloriser le travail effectué, force est de constater, conformément à l'avis de la majorité des répondants, que le rapport de forces est pour le moins déséquilibré. La perception de l'absence de pouvoir de négociation ainsi que l'asymétrie d'informations qui règnent sur les plateformes conduit plusieurs répondants à mettre en cause l'absence de prise de responsabilité (*accountability*) des compagnies qui les emploient, le fait qu'elles n'aient pas de comptes à rendre et puissent prendre des décisions arbitraires (relatives à

---

<sup>111</sup> Rappelons que le point de vue strictement inverse (à savoir la perception d'une absence de pouvoir face au donneur d'ordres) est plus communément partagé par nos répondants. Les propos déjà cités de Vasil au sujet du fort taux de roulement de personnel sur les plateformes sont corroborés par Toufik, évoquant l'armée de réserve de main-d'œuvre qui entrave les capacités d'organisation des travailleur-euse-s : « [Les compagnies] savent que y'a beaucoup de *drivers*. Si toi tu quittes y va y avoir un autre qui va rejoindre la plateforme. Ça va leur coûter moins cher de perdre un *driver* que de perdre un client » (Toufik).



l'allocation du travail ou à la gestion des ressources humaines), sans expliquer les critères qui les motivent. Cette critique, formulée diversement par plusieurs personnes interrogées (Rémi, Ravi, Fayçal, Gabriel, Thomas, Abbas, Issa), avait déjà été recensée dans plusieurs études (Drahokoupil et Piasna, 2019). Elle constitue alors une autre source de mécontentement partagée entre les livreur·euse·s.

### 4.3.3 Des pratiques de solidarité

Le partage d'expérience peut se manifester plus spécifiquement comme un partage d'apprentissages, de trucs, astuces et autres stratégies qui ont fait l'objet d'une discussion dans le chapitre précédent (section 3.3). Au regard du corpus d'entretien, les propos évoquant une volonté de tirer un avantage exclusif des apprentissages réalisés individuellement (identifiée précédemment comme un obstacle à l'autonomie collective) sont minoritaires par comparaison à ceux indiquant un souhait de les partager. Les propos de Fayçal vont dans ce sens :

Each time when I'm get a restaurant and find there is some Uber drivers or Skip the Dishes drivers or DoorDash drivers, I ask them "how is it today?", "how is it going?", "is it good? Is it not?". I wish a good luck to them. [...] I'm try to exchange the knowledge with the other people. We are a team. This is what I'm think: we are a team, and we are colleagues, we work together. So, we have to share the good experience and the good tricks. (Fayçal)

Le partage d'informations et d'expériences est rendu possible, pour les travailleur·euse·s de Foodora, par la présence d'un moyen virtuel de communication, à savoir le réseau social Slack. Il apparaît comme un moyen d'une importance considérable pour le partage d'expérience. Plusieurs répondants l'utilisent à des fins exclusivement instrumentales afin de pallier les déficiences de l'organisation du travail, à l'instar de Abhijit, relatant son expérience de la plateforme Slack :

I used only for once, during New Year I think, regarding a payment or something regarding that. I used it for basic information. For example, Foodora is more transparent than Uber, right? They post you information beforehand. Even though if you are not expecting some information, they'll post you. So, at that time, you don't have to depend upon other drivers. Because, they are giving information, right? But, I think the other drivers use more for the changing of the shifts, swaps, or something like that. So... yes. They use Slack for that. But I never use Slack for that, for swaping shifts. I heard they'll use for that, but I didn't feel the necessity. Because if you don't want the shift, we can offer the shift within 24 hours and someone else for sure they'll take the shift. Instead of the absence, it's better if you swap the shift with other drivers. (Abhijit)

Relevons tout d'abord dans ces propos que l'existence d'un canal de communication entre travailleur·euse·s permet à ces dernier·ère·s de se saisir d'une certaine liberté vis-à-vis du cadre horaire imposé par la plateforme. D'autre part, indépendamment du caractère instrumental qui

lui est affecté par Abhijit, ce médium de communication rend possible l'aide mutuelle, de pair-à-pair. Parmi les autres répondants, Rémi est celui qui y a la participation la plus active.

Slack ça l'a aidé beaucoup. [...] Au début je participais pas trop, mais je lisais beaucoup. Pis souvent on faisait des constatations comme, par rapport aux endroits à éviter, même des restaurants. Tsé y avait un restaurant dans le chinatown qui faisait des commandes qui étaient souvent mal emballées [...] Tout l'monde en parlait sur Slack, on essayait d'éviter ça là... faire plus attention. (Rémi)

En l'absence d'un tel médium, la communication est restreinte au cercle des connaissances, comme nous en fait part Ravi :

Sometimes if you have any problems... I used to communicate with drivers who was having more experience in this one. They will guide me, "do like this or that". [...] It's good like... some other time you will... stuck at something that you alone cannot able to find a way to get out of that one. So it's good to communicate [...], they really help you in this one. [...] So, I have some... uh, 2-3 guys who is more experienced in this one. So I used to communicate only with them. [...] If I have some serious problem and I cannot able to resolve myself, I will contact them. Not just for chit chatting. (Ravi)

L'enjeu consiste alors, comme l'indique Rémi, à faire circuler l'information à propos de l'existence de ce réseau. À ce titre, il regrette à ce titre l'abandon de Foodora de la modération de ce groupe, puisque la compagnie opérait un travail de publicité qui permettait de rejoindre les nouveaux travailleurs et nouvelles travailleuses.

Ils [Foodora] nous ont donné un avis de deux semaines, puis on a juste créé un nouveau Slack. Mais là c'est que les nouveaux sont pas vraiment dessus. (Rémi)

#### **4.3.4 La connaissance des stratégies d'organisation**

Ainsi les ressorts de l'organisation des travailleur·euse·s semblent connus de plusieurs de nos répondants, même s'ils ne sont pas exprimés comme tels. Abhijit semble ainsi avoir une conscience fine de ce que requiert une organisation, en expliquant un processus hypothétique de constitution d'un réseau de travailleur·euse·s :

So, if someone take an initiative and start collecting this, like you have collected my phone number, if someone start collecting this, so, let's see. If one person was able to collect 50 drivers, from 50 he'll be able to collect 100. From 100, it will be 150. So, like that, the network will be growing, right? So, that one driver—I don't know who is that, so that one driver he has to take initiative to contact all these drivers and to connect a meet, and discuss their issues, and something like that. (Abhijit)

Bien que ces propos soient tenus dans le cadre d'une argumentation qui tend à démontrer le caractère hautement improbable de l'organisation, il demeure que l'identification des obstacles est la première étape afin de les surmonter. Abhijit évoque ainsi ici une stratégie d'organisation reposant sur le recrutement individuel « in vivo », rencontré dans la littérature comme une

stratégie possible d'organisation des travailleur·euse·s de plateforme (Vandaele, Piasna et Drahokoupil, 2019). Il témoigne par ailleurs d'une conscience aigüe du ressort important que peut constituer l'existence d'une communauté virtuelle, également identifiée dans la littérature comme un ressort de l'organisation.

Toutefois, même lorsque les supports numériques sont présents et connus des travailleur·euse·s, ils sont généralement peu utilisés, ou bien utilisés dans un périmètre assez restreint. Ainsi, Simon et Toufik témoignent, chacun à leur manière et pour le compte de plateformes différentes, d'utilisations fortement utilitaires de ces réseaux, se bornant à répondre à des questions techniques ou à faire circuler des informations pratiques.

Ça discute pas vraiment, ça pose des questions, c'est tout précis. Et, vraiment tout est précis. Comme... « quel est le code de l'entrepôt ? » Là on te texte le code. (Simon)

Avec Cornershop on a un groupe Whatsapp [...] Ils discutent... de rien, mis à part que.. y'a des gens qui doivent se présenter à Wal-Mart Décarie pour nous donner des « bags » pour Cornershop. Tu as toujours quelqu'un là-bas. Quand on veut récupérer des sacs on doit aller là-bas et se renseigner qui est là aujourd'hui pour récupérer des sacs. C'est tout. J'pourrais te dire que les messages c'est : « Allo shoppers j'ai plus de sac, je pars les prendre, je serai là dans pas longtemps ». Un autre exemple : « sorry shoppers I forgot to tell you that I am back ». (Toufik)

Dans ces extraits, nos deux répondants soulèvent le caractère problématique que revêt à leurs yeux du terme « discussion » pour caractériser les échanges entre livreur·euse·s qui ont lieu dans ces groupes virtuels. Ces échanges apparaissent en effet limités et demeurent fortement inscrits dans les contours du procès de production. Or, le fait que les outils numériques soient utilisés exclusivement dans l'optique de satisfaire les besoins de l'organisation du travail peut être considéré comme une entrave à la possibilité qu'ils soient mobilisés pour d'autres fins, telles l'agrégation des expériences et des mécontentements. C'est le champ du discutable qui semble, de fait, borné, et qui réduit les possibilités d'exercer une autonomie collective. En effet, « l'autodétermination collective [...] peut entrer en conflit avec les tentatives d'augmentation de la productivité qui sont inscrites dans les logiques mêmes de l'organisation capitaliste du travail » (Renault, 2013 : 130).

À cet égard, il importe de faire remarquer que le réseau social Slack utilisé par les coursiers de Foodora permet des échanges qui se déploient bien au-delà des communications balisées par l'organisation du travail. Il donne à voir des récits d'expériences, des discussions sur les conditions de travail, bref, des exercices de réflexion collective sur le contenu de l'activité et les modalités de son exercice. Malgré la fermeture de Foodora survenue au mois de mai 2020, l'activité sur le

groupe n'a pas cessé. Ses membres (au nombre de presque 100) racontent leur transition vers d'autres plateformes.

Ainsi, tous les réseaux virtuels ne semblent pas être voués au même sort, ni posséder une capacité de mobilisation identique. Une question qui reste à explorer sont les conditions gagnantes pour qu'un groupe virtuel puisse devenir le support de solidarités. D'autre part, l'enjeu consiste à savoir si les identités constituées dans des lieux virtuels sont suffisamment solides et intégrées soutenir une action collective véritable. Dans son étude sur les microtravailleurs, Lehdonvirta (2016) répondait par la négative.

Hormis les moyens virtuels, la rencontre physique des travailleur·euse·s aux restaurants ne peut pas être négligée. En effet, bien qu'elle ne soit aucunement requise par le procès de production – lequel est indifférent aussi bien envers l'existence de ces rencontres qu'envers leur nature, par exemple qu'elle soit davantage marquée par la coopération ou le conflit –, il demeure qu'elle est observable de fait de par l'achalandage de certains restaurants. Ainsi, de fait, « food delivery platform workers meet each other at accumulation points in the labour process » (Cant et Woodcock, 2020). Des concentrations de livreur·euse·s s'opèrent en certains lieux. Vijay expose cela incidemment lorsque, pour illustrer le fait que certains restaurants font souffrir aux livreur·euse·s des temps d'attente considérables, il ralentit<sup>112</sup> à la hauteur d'un McDonald's hyperfréquenté :

There are so many guys standing, "my order! my order! my order!", "wait! wait! wait!", "why? we are not here for wait! Give us delivery and we have to do next delivery". [...] See, this is the driveway. Everyone, at least, minimum will take 2 minutes. So, [compte à voix haute], around 10 cars. 10 cars, 20 minutes have to wait. Why? [...] These are all Uber, Skip the Dishes, different companies. So first they will make *his* order, then *his* order, then *his* order, then my turn will come. [...] Everybody's cancelling their order. Because they don't have time. (Vijay)

Le tableau dépeint par Vijay véhicule l'impression de la foule bien davantage que celle du collectif. Les concentrations de livreur·euse·s en certains lieux ne semblent donc pas être une condition suffisante à la constitution d'une communauté solidaire, car il peut y avoir coprésence sans véritable rencontre. Toutefois, on ne peut pas pour autant sous-estimer le potentiel de cette

---

<sup>112</sup> L'entretien s'est déroulé sous le mode de la conversation en auto.

coprésence. D'autre part, l'univers atomisé des plateformes ne condamne pas les travailleurs à demeurer entre eux anonymes. Le témoignage de Thomas va dans ce sens<sup>113</sup> :

Y a genre 2 personnes que j'connais un peu plus maintenant dans Uber parce que... ça arrive qu'y ait pas d'livraisons pis on s'ramasse à la même place pis on jase tsé. (Thomas)

Il déclare par ailleurs, sur le ton de l'évidence, que les conditions de travail sont leur « sujet de discussion principal ». Ainsi des rencontres peuvent se faire, dont on ne peut pas préjuger des résultats. Par ailleurs, on a pu relever dans le corpus d'entretien une aspiration à la rencontre des collègues dans des lieux de rassemblement physiques. Cette aspiration est bien exprimée par Gabriel :

If Foodora would make a... let's say like a kiosk, like a small shop downtown where riders can just hang out, just sit and maybe drink coffee or tea or something like that... it would be nice. In the summertime... not necessarily. But in the winter, when you're in between, you finished a delivery and you're waiting for another one, and you have to wait in the street, in the cold, because everything is closed sometimes. So you know it would be nice if there was a place like that. But yeah again, the more power they give to the riders, they see it as... they have less power. (Gabriel)

Cette dernière phrase laisse transparaître le fait que, dans l'esprit de Gabriel, la question d'un éventuel lieu de rassemblement de travailleur·euse·s est directement saisie comme relevant d'un enjeu de pouvoir.

## 4.4 Conclusion du quatrième chapitre

Dans ce chapitre, nous avons commencé par mettre en évidence la multitude d'obstacles à la mobilisation des travailleur·euse·s de plateforme en signalant la similarité des enjeux à cet égard avec l'ensemble des travailleur·euse·s dits « atypiques », indépendant·e·s ou précaires. Devant le constat de l'émergence de mouvements d'organisation de ces dernier·ère·s, nous avons tenté d'interroger les ressorts de l'action collective en posant la question de ce qui est à même de constituer une identité collective. Au terme de l'analyse du corpus d'entretien, il ressort que l'autonomie collective, inscrite dans des rapports de pouvoir, est le résultat d'un processus. Ses germes sont à trouver, comme nous avons pu l'identifier dans les propos des répondants, dans la reconnaissance mutuelle des travailleur·euse·s en tant que collègues de travail, ainsi que dans le

---

<sup>113</sup> Il ressort de ces propos une impression fort différente de celle qui émane de ceux de Vijay. Une clé de compréhension serait à trouver dans le mode de livraison utilisé (auto ou vélo). L'hypothèse que nous suggère la mise en parallèle de ces deux extraits consisterait à considérer les coursiers à vélo comme plus susceptibles que les chauffeurs à tisser des liens de solidarité. Il serait pertinent d'explorer la question plus en détail.

partage d'une expérience de travail commune qui va à rebours de l'individualisation du procès de travail mise en œuvre par les plateformes numériques. Elle se déploie effectivement dans des pratiques de solidarité, décrites comme du partage d'informations et de l'aide mutuelle. Et enfin, elle porte en elle ses conditions de développement futur qui sont, selon nous, la connaissance par les travailleurs de stratégies d'organisation.

## Discussion conclusive : Une zone grise d'autonomie

Pour conclure ce mémoire, nous reviendrons brièvement tout d'abord sur la démarche engagée ainsi que sur les principaux résultats de l'analyse menée. Puis nous proposerons une discussion autour de l'expression de « zone grise d'autonomie » : il s'agira de repenser la dialectique opposant l'autonomie au contrôle, puis réfléchir sur l'éventuelle instrumentalisation de l'autonomie qui serait à l'origine d'une « fausse » autonomie. Ensuite, nous proposerons une typologie des livreurs rencontrés qui se donne pour objectif de cerner les « conditions sociales de l'autonomie ». Pour finir, nous reviendrons sur notre démarche de recherche afin d'en souligner plusieurs limites et indiquerons quelques pistes pour prolonger la réflexion.

### Rappel des principales conclusions

Le point de départ de notre réflexion portait sur l'action collective dans le cadre de la gig-économie, et en particulier sur les ressorts de la mobilisation. L'absence apparente d'organisation des travailleur·euse·s de plateforme à Montréal nous interrogeait, car en d'autres endroits du globe les travailleur·euse·s de la gig-économie mènent une lutte active pour défendre leurs droits et leurs conditions de travail. Nous avons alors tenté de tirer les fils entre rapport au travail et action collective, par le biais de la question de l'autonomie.

L'autonomie relève à la fois d'une aspiration personnelle dans une optique de réalisation de soi, et d'une lutte collective contre la domination, dans une optique de rapports de pouvoir. C'est cet enchevêtrement des deux plans – individuel et collectif – dans la notion d'autonomie qui nous semblait porteur dans le cadre d'une réflexion qui cherche à comprendre les ressorts de la mobilisation des travailleur·euse·s. Il s'agissait en effet de comprendre le sens de l'activité – qui est toujours personnellement défini – et ses implications quant à l'action collective, qui requiert une mise en commun des expériences et le développement d'une solidarité s'appuyant sur une identité collective. En particulier, l'ambivalence attribuable à la récupération de l'autonomie dans les nouveaux modèles managériaux nous semblait pertinente à interroger. Dit autrement, nous sommes devant ce paradoxe : l'autonomie est à la fois un idéal émancipateur, mais aussi une contrainte lorsqu'elle devient une injonction, ainsi qu'un enjeu de rapport de pouvoir lorsqu'elle est « contrôlée ».

Pour explorer cette question, nous avons tenté d'en adopter une définition large, qui prend appui sur la distinction proposée par A. Supiot (1999) entre « autonomie au travail » et « autonomie par l'emploi ». Tandis que l'autonomie *par l'emploi* s'intéresse aux contreparties de l'emploi permettant de consacrer l'autonomie des individus à l'extérieur de la sphère du travail, l'autonomie *au travail* est fondée sur le postulat selon lequel on ne peut penser une autonomie véritable – c'est-à-dire émancipatrice – sans penser l'autonomie du travailleur ou de la travailleuse dans l'exercice même de son activité. Selon cette conception, l'autonomie n'est pas à trouver seulement à l'extérieur du travail, mais dans le travail lui-même, permettant ainsi une continuité entre les différentes sphères de la vie.

Afin de nous doter d'outils théoriques à même de mener l'analyse, nous avons puisé dans les travaux Renault (2013), qui découpe la notion d'autonomie en trois volets : l'autonomie individuelle, l'autonomie collective, et l'autonomie inscrite dans des rapports de pouvoir. Sa conception de l'autonomie comme *enjeu* nous a conduite à scinder à notre tour chacune de ces dimensions de l'autonomie entre ce qui relève de l'aspiration, des obstacles, et de la pratique effective. Cet exercice d'opérationnalisation du concept d'autonomie a été résumé dans le tableau 1 (p. 29). Nous avons ensuite effectué une collecte de données en procédant à une série d'entretiens semi-directifs avec des travailleurs effectuant des livraisons de repas par l'entremise de plateformes numériques à Montréal.

Il ressort de notre analyse que l'autonomie au travail, comprise comme l'effort consistant à exercer un contrôle sur son activité, se déploie de multiples façons. Une première modalité consiste, comme nous l'avons analysé dans le chapitre trois, dans la validation de la promesse d'autonomie faite par les plateformes envers leur main-d'œuvre, fondée sur trois piliers : l'indépendance statutaire, la flexibilité d'horaire et le contrôle sur les revenus. Une seconde modalité est à voir dans le processus d'attribution de sens au travail, par lequel les travailleur-euse-s s'approprient leur activité. Celui-ci mêle indissociablement la fonction instrumentale du travail (la finalité économique) et sa fonction expérientielle, qui peut porter sur le contenu même du travail – sa fonction expressive : par exemple, associer au travail une dimension ludique – ou bien sur le lien social qui se tisse au travail – sa fonction relationnelle : par exemple, se sentir reconnu-e ou utile. Enfin, une troisième modalité par laquelle semble se déployer l'autonomie dans le travail de plateforme a été analysée dans le chapitre quatre. Il s'agit de l'effort consistant à entretenir des liens de solidarité vis-à-vis des autres travailleur-euse-s,



permettant la constitution du collectif de travail en tant que tel, c'est-à-dire à la transformation de la *foule* en une *communauté*.

Au final, il apparaît que les liens entre autonomie individuelle et autonomie collective sont ténus, du moins lorsqu'il s'agit de penser les obstacles à la mobilisation : un rapport au travail dominé par une fonction instrumentale et l'existence d'autres perspectives professionnelles tend à entraver les capacités de résistance. En revanche, les éléments du rapport au travail qui permettent de penser les conditions positives de la mobilisation collective sont moins aisément discernables.

## **Discussion autour de la « zone grise d'autonomie »**

L'autonomie au travail est à comprendre en relation avec son opposé dialectique, le contrôle. En effet, l'autonomie et le contrôle sont « les deux faces de Janus » (Piotet, 2007). Dans le travail de plateforme, cette tension dessine les contours d'une zone grise d'autonomie (1) qui se caractérise par la diversité des aspirations à l'autonomie, et la diversité des formes de contrôle qui entrave leur possibilité de réalisation. Cette zone grise se manifeste également par une possible instrumentalisation de l'autonomie des travailleur·euse·s au service des entreprises, notamment par des stratégies visant la responsabilisation des individus avec un « management par objectifs » et par « autocontrôle » (2). D'autre part, il semble que les chances d'exercer une autonomie au travail dépendent de la présence de certaines ressources, qui sont inégalement distribuées parmi les travailleurs (3). Nous concluons sur un exercice de typologie qui esquisse un classement des personnes rencontrées selon leur capacité à user d'une marge de manœuvre dans l'exercice de leur travail, en fonction de ces dites ressources.

### **Une zone grise d'autonomie ?**

L'autonomie peut se comprendre de différentes manières. À la fois individuelle et collective, entendue dans un sens étroit ou large, elle se construit sur un rapport au travail où se mêlent indistinctement les fonctions expressive et instrumentale. Toutes ces dimensions, analytiquement distinguées, s'entremêlent dans les expériences de travail racontées par nos 16 répondants.

Au-delà de ces difficultés conceptuelles, l'exercice d'autonomie au travail se trouve confronté à un certain nombre d'obstacles. À l'échelle individuelle tout d'abord, il apparaît que les plateformes ont conçu un environnement de travail qui sape toutes les conditions de possibilité

d'effectuer des choix « autonomes », tout en promouvant, de façon tout à fait paradoxale, cette valeur. En particulier, la gestion algorithmique qui est au principe de l'organisation du travail – tant de son allocation que de la gestion de la main-d'œuvre – procède par des techniques de contrôle qui constituent des entraves considérables à l'autonomie des travailleurs. À l'échelle collective, l'exercice d'autonomie, conçue à la fois comme autodétermination collective et comme autonomie inscrite dans des rapports de pouvoir, se confronte également à plusieurs obstacles. Ceux-ci sont principalement de deux ordres : organisationnel d'une part, c'est-à-dire relatif à l'organisation et au procès de travail, et subjectif d'autre part.

Un obstacle important à l'exercice d'une autonomie contre le pouvoir est la revendication par les travailleur·euse·s de *relations commerciales* avec les plateformes qui se combine bien souvent à la négation d'une *relation d'emploi* par les personnes elles-mêmes. Cela constitue à nos yeux un obstacle de nature « subjective », car il porte sur une certaine représentation de la liberté, assimilée à une liberté contractuelle. Selon cette conception, l'autonomie des travailleur·euse·s effectuant des tâches par l'entremise des plateformes numériques peut se comprendre comme la capacité des agents économiques d'évoluer sans contraintes en tant que particules contractantes libres sur un marché du travail ouvert. Ceci n'est pas sans rappeler quelque peu le mouvement de prolétarianisation du début de l'ère industrielle, par lequel le travail devient une marchandise achetable sur un marché. La nature commerciale de la relation engagée avec les plateformes fait ainsi l'objet d'une revendication de la part des travailleur·euse·s, qui croient trouver là le moyen de concrétiser leur aspiration à travailler « sans patron » (puisque la relation commerciale suppose l'égalité des parties contractantes), libéré·e·s de toute relation d'emploi et de tout ordre hiérarchique. Abhijit, à l'instar de plusieurs autres personnes rencontrées, intègre à la réflexion sur la subordination la figure du consommateur, afin de tenir l'argument de la disparition de tout ordre hiérarchique. Ce faisant, il confirme la vision présentée par les plateformes de relations de travail triangulaires (plateforme, travailleur, client), plutôt que binaires (employé/employeur). Cette triangularité complexifie les relations de travail en instaurant du flou quant à la désignation du donneur d'ordres, ce qui laisse certains penser que ce modèle marque la suppression du donneur d'ordres tandis que d'autres indiquent plutôt une dispersion du pouvoir, lorsqu'ils se présentent comme responsables vis-à-vis des clients de même qu'envers la compagnie qui les emploie.

## **L'instrumentalisation de l'autonomie**

Force est de constater que les comportements et conduites témoignées par les répondants, bien que non « prescrites », ne peuvent néanmoins être attribués entièrement à l'autonomie des travailleurs. En effet, certains comportements sont induits – plutôt que prescrits – par l'entremise de la « gestion algorithmique », contraignant par conséquent, bien que de façon indirecte, les choix des travailleurs. Ainsi, il convient de distinguer entre la « véritable » autonomie d'une « autonomie contrôlée » (Appay, 2005). Il s'agit de déceler la part « subversive » des pratiques autonomes, et de mettre de côté la part d'autonomie qui relève de l'« injonction à l'autonomie », intégrée au modèle d'affaires des entreprises.

Celle-ci procède notamment par une stratégie de « management par objectif » et par « autocontrôle ». Dès lors, et surtout lorsque l'on entre sur le terrain de la subjectivité, il devient malaisé de comprendre, délimiter et qualifier la marge de manœuvre des personnes dans l'exercice de leur activité. Or, il semble bien que l'agentivité des travailleur·euse·s, au travers de leurs prises d'initiative, leurs choix et stratégies – ce que nous avons nommé leurs « pratiques autonomes » – puisse être mobilisée par les plateformes afin de maximiser l'efficacité productive de l'organisation. L'autocontrôle consiste en une forme d'« implication contrainte », soit une mobilisation des travailleur·euse·s par eux et elles-mêmes, dans la poursuite d'un but défini par l'entreprise. Ainsi, l'auto-assignation d'objectifs est une pratique commune parmi nos répondants. L'exemple de Norman donne à voir un cas d'autocontrôle très poussé : il nous a raconté tenir un fichier Excel afin de garder une trace de ses performances, car il juge les statistiques fournies par la plateforme insuffisantes pour mener à bien son exercice d'autocontrôle. Ainsi, cela semble révélateur à la fois de l'emprise et du succès de ce management par objectifs, qui tend à aligner les intérêts individuels sur les intérêts de l'entreprise.

De même, la coopération entre travailleur·euse·s peut être instrumentalisée par les compagnies. Par exemple, le recours à l'aide de collègues pour répondre à des questions ou résoudre des problèmes plutôt qu'à l'instance managériale de l'entreprise – à laquelle incombe en théorie une telle responsabilité – apparaît bien souvent comme une solution de repli devant l'inefficacité, voire l'inexistence, d'une telle instance. Ainsi ce sont les contraintes de l'organisation du travail instaurées par la compagnie qui conduisent plusieurs personnes à prendre l'initiative de faire appel aux pairs afin de résoudre par eux-mêmes leurs problèmes. Cette observation de l'effet de l'organisation du travail sur les pratiques de solidarité fait ainsi planer le doute quant à savoir si

ces pratiques émanent véritablement d'un exercice d'autonomie collective des travailleur·euse·s, ou si elles ne sont pas plutôt le résultat d'une stratégie managériale délibérée. En effet elles peuvent être encouragées par l'entreprise, qui façonne l'environnement de travail de telle sorte que le recours aux pairs puisse apparaître comme le meilleur – voire l'unique – moyen d'accéder à l'information (par exemple, à cause d'un support managérial peu compétent). En d'autres termes, s'il est indubitable que la communication avec les pairs résulte d'une prise d'initiative, cela n'en fait pas pour autant une pratique autonome. La stratégie managériale visant à constituer une communauté auto-apprenante de travailleur·euse·s a été identifiée comme une source de fausse autonomie. De surcroît, elle est également une source de valeur additionnelle pour les compagnies qui s'emparent des ressources supplémentaires que les individus mettent en jeu dans le cours du travail pour pallier les déficiences de l'organisation (Gerber, 2020). Le recours au « self-help » peut alors conduire à interpréter certaines pratiques d'autonomie collective comme une forme d'autonomie contrôlée (Appay, 2005). Il semble ainsi exister une autonomie « responsable », résultant des stratégies managériales de « community engineering » (Gerber, 2020). Ces possibilités d'instrumentalisation de la coopération mènent à penser que l'autonomie collective trouve sa réalisation la plus achevée – car la moins susceptible de récupération – lorsqu'elle se présente comme une autonomie « irresponsable », c'est-à-dire sous la forme d'une opposition au donneur d'ordres. Celle-ci nourrit les mouvements de résistance qui constituait le point de départ de notre réflexion. Nous voyons ici qu'elle ne constitue qu'une seule des multiples facettes de l'autonomie au travail, et son déploiement dans le cadre du travail de plateformes est pour le moins incertain.

En effet, les personnes interrogées adoptent des compréhensions différentes du lien qui les lie aux entreprises qui les emploient – sur un spectre allant de la négation totale de toute verticalité dans le lien d'emploi à l'expression d'une forte dépendance reconnaissant l'existence d'un rapport de pouvoir. De ce fait, l'aspiration à « être dominé le moins possible », dont procède l'effort d'autonomie en tant qu'elle est inscrite dans des rapports de pouvoir, se concrétise par la mise en œuvre de stratégies diverses. Ces stratégies vont de l'affirmation, dans l'ordre du discours, d'un détachement vis-à-vis de l'organisation, à des pratiques comme la création d'un groupe virtuel de communication entre travailleur·euse·s. Dans les deux cas, il s'agit de « défendre des espaces d'autonomie individuelle et collective » (Renault, 2013). Cependant, certaines de ces tentatives de résistance à la domination peuvent, comme on a pu l'observer à propos de la stratégie consistant à faire « exit », être instrumentalisées par les compagnies. En effet, elle

permet le roulement de personnel et constitue à ce titre un ressort important de la mobilisation par les entreprises d'une main-d'œuvre en juste à temps, puisqu'elle va dans le sens d'une affirmation de la liberté contractuelle et de la non-remise en cause de la marchandisation du travail. Dès lors, cette stratégie peut *aussi* faire le jeu des compagnies, et trouver sa place dans leur modèle d'affaires.

Ainsi, dans notre effort de cerner les marges de manœuvre des travailleur·euse·s afin de cultiver une autonomie personnelle, une autonomie collective et une autonomie inscrite dans des rapports de pouvoir, nous sommes confrontés à des difficultés pour discerner ce qui relève de l'initiative personnelle de ce qui est inscrit dans les paramètres de l'organisation du travail. Renault (2013) souligne que « hors situation limite, l'expérience du travail comporte toujours au moins un minimum d'autonomie et d'effort pour conserver ou cultiver cette autonomie ». La tentation serait grande, à la lumière de ce qui vient d'être dit sur l'instrumentalisation des conduites autonomes, de considérer le travail de plateforme comme l'exemple d'une telle situation-limite. Mais on ne peut s'y résoudre, et ce, non seulement par simple pétition de principe. En effet, la marge d'autonomie exercée dans le travail de plateforme, si on a fait le constat que son utilisation peut être captée par l'organisation qui l'utilise à ses fins, peut aussi être potentiellement subversive et viser l'émancipation.

### **Des chances inégales d'accès à l'autonomie : une typologie des livreurs**

Eu égard au potentiel subversif et émancipateur de l'exercice des marges d'autonomie, force est de constater d'emblée qu'à l'échelle individuelle, les travailleur·euse·s sont inégaux·ales dans leur capacité à concrétiser leurs aspirations à l'autonomie. En effet, cette possibilité découle, pour partie, de la capacité d'affronter les risques inhérents à l'activité<sup>114</sup>. Or, pour affronter ces risques, les travailleur·euse·s disposent de ressources inégales. Pour reprendre la terminologie de D'Amours (2006) utilisée à propos du cas des travailleur·euse·s indépendant·e·s, il existe un « différentiel de ressources » permettant d'assurer sa protection. Il revient en effet aux individus d'user de leurs ressources personnelles, familiales, leur réseau, leurs capacités de « débrouille », afin de se prémunir contre le risque.

---

<sup>114</sup> Rappelons que ces risques sont décuplés dans le cadre du travail effectué sur les plateformes numériques de par le statut juridique d'indépendant qui reporte sur l'individu la responsabilité de prendre en charge les risques économiques et sociaux du travail.

Une première catégorie de personnes, parmi nos répondants, semble parvenir à tirer son épingle du jeu et être, plus que d'autres, susceptible de faire preuve d'autonomie au travail. S'ils y parviennent, cela peut être attribuable à divers facteurs. Tout d'abord, la situation familiale (par exemple, dans le cas de Vasil) et la situation de début de parcours (en ce qui concerne Thomas), apparaissent comme des remparts contre la précarité et semblent autoriser une certaine liberté vis-à-vis du marché du travail. Comme le souligne D'Amours et Kirouac (2011), « la présence d'un conjoint (surtout s'il s'agit d'un salarié protégé) et de dépendants est susceptible d'avoir une influence sur la représentation du risque et sur la présence de ressources pour l'affronter ». Il est à noter que l'existence de solidarités familiales fait partie des formes non monétaires de revenu inclus par Standing (2011) dans le « revenu social » d'un individu. D'autre part, le fait de cumuler le travail de plateforme avec un emploi salarié « typique » – situation qui concerne Joseph et Issa –, justifie de ne pas se soucier de la précarité du travail de plateforme, considéré comme un emploi secondaire. Ainsi, l'exercice d'autonomie dans le travail de plateforme, soit un emploi localisé dans la « périphérie » des marchés du travail, est conditionnel à l'inscription par ailleurs de la personne – ou d'un de ses proches – dans le « cœur » du marché du travail, pour reprendre les termes de Durand (2004). Ceci est corroboré par l'exemple fourni par Norman, qui est également un « cumulant », mais dont les deux emplois – le premier à son compte, le second sur les plateformes – sont occupés à titre de travailleur indépendant. Ainsi il évolue dans les diverses franges des marchés périphériques du travail, ce qui le conduit à faire l'expérience de la précarité. Toutefois, il tempère et justifie cette dernière par le fait d'être en début de carrière. Enfin, la présence d'autres sources de revenus, telles des aides gouvernementales, constitue une ressource permettant aux personnes d'affronter les risques avec une plus grande confiance. Ainsi Rémi, qui touche des prestations de chômage, nous a-t-il déclaré à plusieurs reprises ne pas se sentir « concerné » par l'absence de régimes de mutualisation des risques, car lui estime « ne pas en avoir besoin ».

Les personnes qui se retrouvent dans de telles situations sont davantage susceptibles de mettre l'accent sur la dimension expérientielle du travail – par exemple, apprécier la pratique du vélo – et jusqu'à parfois considérer, à l'instar de Joseph, que l'activité relève davantage du « loisir ». Un tel usage des plateformes correspond à ce que des auteurs ont nommé la « marchandisation du temps libre » (Lagerie et Santos, 2018). En définitive, si l'on peut parler d'autonomie au travail dans le cadre des plateformes, alors ces personnes-ci sont les plus susceptibles d'en faire l'expérience. On en trouve un indice dans leur attitude face à l'avenir : la majorité d'entre elles

comptent poursuivre, à temps partiel ou de façon saisonnière (dans le cas de Rémi), leur activité sur les plateformes.

Une seconde catégorie de personnes regroupe les étudiants, au nombre de cinq dans notre échantillon (Abhijit, Simon, Ravi, Karim et Toufik). Ces derniers, travaillant à temps partiel, considèrent leur activité sur les plateformes comme l'emploi « idéal » (Toufik) afin de concilier le travail avec les études. Toutefois, leurs propos relatant leur expérience de travail sont disparates et ambivalents. Par exemple, si tous valorisent la flexibilité d'horaire, Toufik hiérarchise les plateformes en fonction du degré de liberté qu'elles offrent dans la maîtrise de l'horaire de travail, tandis que Ravi procède à l'inverse en estimant que certaines plateformes offrent davantage de stabilité. Aucun ne se projette dans l'emploi sur le long terme, puisqu'ils entendent obtenir un emploi correspondant à leurs qualifications à la fin de leurs études, en intégrant le marché du travail primaire – à l'exception de Toufik, qui, étudiant dans une école de commerce au moment de notre entretien, dit nourrir des ambitions entrepreneuriales.

Enfin, une troisième catégorie rassemble Sandeep, Fayçal, Abbas et, dans une moindre mesure, Gabriel. Ces quatre travailleurs ont pour point commun d'être fortement dépendants des plateformes pour leur survie matérielle et celle de leurs proches. À ce titre, ils sont les moins susceptibles de pouvoir effectuer des choix « autonomes » : davantage réactifs à la tarification dynamique, ils adaptent fortement leurs horaires aux fluctuations du marché et émettent les craintes les plus vives à l'égard des risques de sanction. Fait à noter, trois d'entre eux ont un statut de réfugié ou de demandeur d'asile. Il apparaît ainsi que l'autonomie au travail se construit alors dans des rapports de pouvoir et de vulnérabilités qui s'étendent au-delà de la sphère du travail. Il est également à noter que, bien que nos entretiens ne permettent pas de documenter cet aspect, les discriminations à l'embauche dont souffrent les personnes issues de minorités visibles sont un facteur limitant considérablement les options sur le marché du travail. Ceci est nécessairement à prendre en considération lorsque nos répondants font des déclarations telles que « c'est la meilleure option » (Abhijit, Toufik et Vijay ont tous les trois usé de cette expression), ou bien lorsqu'ils affirment ne pas trouver d'emploi correspondant à leurs qualifications (situation vécue par Abbas, scénariste de métier).

Ainsi, la possibilité effective d'exercer une autonomie au travail, c'est-à-dire avoir une prise sur son activité, est conditionnelle à l'existence de certaines ressources – personnelles, familiales, sociales – qui apparaissent comme les « conditions sociales de l'autonomie » (Renault, 2009).

L'inscription dans un réseau de solidarités apparaît comme une condition de l'autonomie individuelle. Elle l'est, à plus forte raison, de l'autonomie collective.

## **Retour critique sur la démarche et piste de réflexions futures**

Il convient désormais de souligner plusieurs limites à notre démarche. Au-delà des limites inhérentes à la méthode qualitative et à l'entretien semi-directif, il nous faut souligner les limites relatives au déroulement de notre recherche. Tout d'abord, notre échantillon de participants ne comporte aucune femme, ce qui gêne considérablement notre effort d'offrir une diversité de points de vue sur l'expérience du travail de plateforme et sur la perception de l'autonomie. Heureusement, des travaux existent qui prennent de front cette question<sup>115</sup>. D'autre part, bien que l'écrasante majorité des personnes interrogées soient racisées et/ou issues de l'immigration, l'analyse que nous avons menée ne porte à ce phénomène qu'une attention très marginale. Il serait donc pertinent de poursuivre la réflexion en mettant davantage la focale sur les rapports sociaux d'ethnicité dans la gig-économie.

Par ailleurs, des critères de sélection peu restrictifs nous ont conduite à interroger des personnes dont l'enthousiasme dépassait largement leurs qualités d'interviewé, avec lesquelles les échanges ont parfois été difficiles à cause de la barrière de la langue, ce qui a rendu la mobilisation de ces entretiens dans l'analyse assez secondaire. Enfin, la forte hétérogénéité du corpus d'entretien est également imputable au fait que notre question de recherche s'est dessinée peu à peu, impliquant une évolution de notre grille d'entretien. De surcroît, l'entretien semi-directif initialement envisagé s'est transformé, dans le cas de quatre participants, en conversations en auto, au cours desquelles les participants nous ont invitée à l'observation. Cet écart par rapport à la méthode initialement envisagée a été motivé par notre opportunisme : les personnes auraient sans doute décliné la proposition d'entrevue si elle avait requis un temps hors travail. Or, le caractère spontané et irréfléchi de ce changement de méthode ne nous a pas permis de nous préparer à gérer ses éventuels risques et inconvénients (par exemple, une moins forte directivité et un étirement dans la durée avec de possibles répétitions dans les propos tenus), ni à tirer parti de ses avantages (l'observation participante). Nous l'avons accueilli avec une certaine naïveté, nous fondant sur l'existence de précédents – les travaux de Jamil et Noiseux (2018) – qui nous assurait d'emprunter un chemin déjà balisé, ainsi que sur notre curiosité envers la méthode

---

<sup>115</sup> Voir notamment Milkman et al. (2020).



ethnographique. Le choix assumé d'une telle méthode aurait pu être pertinent, en lieu et place de l'entretien, sous réserve d'une meilleure préparation.

Pour finir, de par son caractère exploratoire, notre démarche – essayant de tirer les fils entre rapport au travail et action collective – nous conduit à poser davantage de questions qu'à apporter de réponses. En essayant de développer une meilleure compréhension de l'autonomie au travail, nous avons davantage mis l'accent sur sa dimension individuelle que collective. Cette dernière reste largement à explorer, de même que le lien entre ces deux dimensions. En effet nous avons été menée, de par la nature de notre corpus d'entretien, à mettre l'accent sur les obstacles à la mobilisation : les difficultés de l'engagement dans le cadre d'un emploi souvent perçu comme temporaire, dans un milieu de travail individualisé où la responsabilité individuelle et la performance sont hautement valorisés. Ces obstacles teintent fortement les capacités individuelles et collectives de résistance. Il serait pertinent dans le cadre de travaux ultérieurs de questionner des personnes déjà « entrées en résistance » afin d'interroger, d'une part, le point de bascule (soit, à l'échelle individuelle, le type de rapport au travail entretenu), et d'autre part, les conditions concrètes de l'action collective. L'autonomie comme *enjeu* pourrait alors être explorée sous l'angle de ses conditions de réalisation effective.

## Bibliographie

- ABDELNOUR, Sarah. « L'auto-entrepreneuriat : une gestion individuelle du sous-emploi », *La nouvelle revue du travail*, n°5, 2014.
- ABDELNOUR, Sarah et Sophie BERNARD. « Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations. Présentation du Corpus », *La nouvelle revue du travail*, n°13, 1 novembre 2018.
- ACQUIER, Aurélien. « Retour vers le futur ? Le capitalisme de plate-forme ou le retour du “domestic system” », *Le Libellio d’AEGIS*, vol. 13, n°1, 2017, p. 87-100.
- AGENCE QMI. « Départ de Foodora : une plainte déposée pour fermeture “illégal” et “antisyndicale” », *Le Journal de Montréal*, 29 avril 2020. En ligne au : <<https://www.journaldemontreal.com/2020/04/29/depart-de-foodora-une-plainte-deposee-pour-fermeture-illegale-et-antisyndicale-1>>, consulté le 18 octobre 2020.
- ALOISI, Antonio. “Commoditized Workers: Case Study Research on Labor Law Issues Arising from a Set of on-Demand/Gig Economy Platforms”, *Comparative Labor Law & Policy Journal*, vol. 37, 2016, p. 653-90.
- ANDERSON, Donald Nathan. “Wheels in the Head: Ridesharing as Monitored Performance”, *Surveillance & Society*, vol. 14, n°2, 2016, p. 240-58.
- ANEESH, A. “Global Labor: Algoric Modes of Organization”, *Sociological Theory*, vol. 27, n°4, 2009, p. 347-70.
- ANWAR, Mohammad Amir et Mark GRAHAM. “Hidden transcripts of the gig economy: labour agency and the new art of resistance among African gig workers”, *Environnement Plan A*, 2019.
- APPAY, Béatrice. « De l'autonomie émancipatrice à l'injonction d'autonomie », *Vie sociale*, n°1, 2012, p. 29-40.
- . *La dictature du succès : le paradoxe de l'autonomie contrôlée et de la précarisation*, Paris, L'Harmattan, coll. Logiques sociales, 2005.
- AZAÏS, Christian, Patrick DIEUAIDE et Donna KESSELMAN. « Zone grise d'emploi, pouvoir de l'employeur et espace public : une illustration à partir du cas Uber », *Relations Industrielles*, vol. 72, n°3, 2017, p. 433-56.
- BAJWA, Uttam et al. *Towards an understanding of workers' experiences in the global gig economy*, Toronto, 2018. En ligne au : <<https://europepmc.org/articles/pmc5518998?pdf=render>>, consulté le 21 août 2019.
- BALLOTPEDIA. « California Assembly Bill 5 (2019) », *Ballotpedia*, 2019. En ligne au : <[https://ballotpedia.org/California\\_Assembly\\_Bill\\_5\\_\(2019\)](https://ballotpedia.org/California_Assembly_Bill_5_(2019))>, consulté le 18 octobre 2020.
- BARRATT, Tom, Caleb GOODS et Alex VEEN. “I’m my own boss...’: Active intermediation and ‘entrepreneurial’ worker agency in the Australian gig-economy”, *Environnement Plan A*, 2020.
- BEAUD, Stéphane. « L’usage de l’entretien en sciences sociales : plaidoyer pour l’“entretien ethnographique” », *Politix*, vol. 9, n°35, 1996, p. 226-57.

- BEAUD, Stéphane et Florence WEBER. *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*, Paris, La Découverte, coll. Grands repères, 2003.
- BECK, Vanessa et Paul BROOK. "Solidarities In and Through Work in an Age of Extremes", *Work, Employment and Society*, vol. 34, n°1, 2020, p. 3-17.
- BELLEFLAMME, Paul et Nicolas NEYSEN. "The Rise and Fall of Take Eat Easy, or Why Markets are not Easy to Take in the Sharing Economy", *Digiworld Economic Journal*, vol. 108, 2017, p. 59-76.
- BENFORD, Robert D., David A. SNOW et Nathalie Miriam PLOUCHARD. « Processus de cadrage et mouvements sociaux : présentation et bilan », *Politix*, vol. 99, n°3, 23 octobre 2012, p. 217-55.
- BERG, Janine et al. *Towards a Fairer Gig Economy*, London, Meatspace Press, 2017.
- BISOM-RAPP, Susan et Urwana COQUAUD. "The Role of the State towards the Grey Zone of Employment: Eyes on Canada and the United States", *Revue Interventions économiques - Papers in Political Economy*, n°58, 2017.
- BOLTANSKI, Luc. et Eve. CHIAPELLO. *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, coll. NRF essais, 1999.
- BOOTH, Robert. "700,000 gig workers paid below national minimum wage", *The Guardian*, 7 février 2018. En ligne au : <http://www.theguardian.com/business/2018/feb/07/death-dpd-courier-don-lane-tragedy-business-secretary>, consulté le 12 juin 2018.
- BRAVERMAN, Harry. "The Degradation of Work in the Twentieth Century", *Monthly Review*, vol. 34, n°1, 1982.
- BROWNE, Ryan. "What you need to know about the European food delivery giant that beat Uber to a deal with Grubhub", *CNBC*, 11 juin 2020. En ligne au : <https://www.cnn.com/2020/06/11/what-is-just-eat-takeaway-all-you-need-to-know.html>, consulté le 17 octobre 2020.
- BRUGIÈRE, Fabien. « Faire face à la dépendance économique et au contrôle numérique : des résistances aux mobilisations professionnelles des chauffeurs des plateformes », *La nouvelle revue du travail*, n°15, 2019.
- BRULOTTE, Katherine. « Foodora cesse ses opérations au Canada », *Radio-Canada*, 27 avril 2020. En ligne au : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1697895/foodora-cesse-ses-operations-au-canada>, consulté le 17 octobre 2020.
- BUREAU, Marie-Christine et Antonella CORSANI. « Du désir d'autonomie à l'indépendance. Une perspective sociohistorique », *La nouvelle revue du travail*, n°5, 2014.
- . « Le temps de travail, entre discipline et contrôle », dans *Un salariat au-delà du salariat ?*, Presses Universitaires de Nancy, 2012, p. 113-32.
- CALO, Ryan et Alex ROSENBLAT. "The Taking Economy: Uber, Information, and Power", *Columbia Law Review*, vol. 117, n°6, 2017.
- CANT, Callum. "The wave of worker resistance in European food platforms 2016-17", *Notes from below*, 29 janvier 2018. En ligne au : <https://notesfrombelow.org/article/european-food-platform-strike-wave>, consulté le 8 avril 2020

- CANT, Callum et Jamie WOODCOCK. "Fast Food Shutdown: From disorganisation to action in the service sector", *Capital & Class*, 20 février 2020.
- CARON, Cédéric. « UberEats & Foodora: la popularité des applications de livraison explose », *Le Journal de Montréal*, 18 février 2020. En ligne au : <https://www.journaldemontreal.com/2020/02/18/explosion-du-resto-a-la-maison>, consulté le 17 octobre 2020.
- CASTEL, Robert. *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Seuil, 1995.
- CASTORIADIS, Cornelius. *L'institution imaginaire de la société*, Paris, Seuil, 1975.
- CHAN, Wilfred. "I am a New York food courier. Right now, it's worse than you think", *The Guardian*, 3 avril 2020. En ligne au : <https://www.theguardian.com/world/2020/apr/03/food-courier-coronavirus-pandemic-new-york>, consulté le 8 avril 2020.
- CHARLEBOIS, Sylvain. "June 2019: Food delivery apps here to stay", *Winnipeg Free Press*, 6 octobre 2019a. En ligne au : <https://www.winnipegfreepress.com/opinion/analysis/food-delivery-apps-here-to-stay-511059811.html>, consulté le 17 octobre 2020.
- . « Les Québécois boudent les applications de livraison en ligne », *La Presse*, 26 mai 2019b. En ligne au : <https://www.lapresse.ca/debats/opinions/2019-05-26/le-resto-chez-vous-a-un-prix>, consulté le 16 octobre 2020.
- CHERRY, Miriam A. et Antonio ALOISI. "Dependent Contractors' In the Gig Economy: A Comparative Approach", *American University Law Review*, vol. 66, n°3, 2017, p. 57.
- CINGOLANI, Patrick. « Un capitalisme à l'âge de l'accès ? De l'actionnaire à l'externalisation », *COMPTRESEC-WPS*, mars 2019.
- COIQUAUD, Urwana et Isabelle MARTIN. « Accès à la justice des travailleurs de plateformes numériques : Réponses contrastées des tribunaux canadiens et américains », *Relations Industrielles*, vol. 74, n°3, 2019, p. 577-88.
- COLLOVALD, Annie et Lilian MATHIEU. « Mobilisations improbables et apprentissage d'un répertoire syndical », *Politix*, vol. 86, n°2, 5 juin 2009, p. 119-43.
- CORSANI, Antonella. « Subordination/autonomie », dans BUREAU, Marie-Christine, Antonella CORSANI, Olivier GIRAUD et Frédéric REY, *Les zones grises des relations de travail et d'emploi*, 2019.
- . « Autonomie et hétéronomie dans les marges du salariat : les journalistes pigistes et les intermittents du spectacle porteurs de projets », *Sociologie du travail*, vol. 54, no4, 2012, p. 495-510.
- CUKIER, Alexis. « Entrepreneur de soi ou travailleur aliéné ? Penser l'organisation néomanagériale du travail avec et au-delà de Foucault », *Terrains/Théories*, n°6, 2017.
- DALLAIRE-FORTIER, Clara et Guillaume HÉBERT. « Le travail sous le capitalisme de plateforme », *IRIS*, 29 janvier 2020. En ligne au : <https://iris-recherche.qc.ca/publications/capitalisme-plateforme>, consulté le 13 février 2020.

- DAM, Denise Van, Jean NIZET et Michel STREITH. « Les émotions comme lien entre l'action collective et l'activité professionnelle : le cas de l'agriculture biologique », *Natures Sciences Sociétés*, vol. 20, n°3, 2012, p. 318-29.
- D'AMOURS, Martine. « Travail indépendant », dans BUREAU, Marie-Christine, Antonella CORSANI, Olivier GIRAUD et Frédéric REY, *Les zones grises des relations de travail et d'emploi*, 2019.
- . « Nouvelles formes d'emploi, représentation collective et régimes alternatifs de rapports collectifs de travail », *ARUC-Innovations, travail et emploi*, Université Laval, novembre 2014.
- . « Paradoxes et défis du travail indépendant », *Nouveaux Cahiers du socialisme*, n°7, hiver 2012, p. 105-14.
- . « La responsabilisation comme nouvelle figure de la domination au travail : le cas des travailleurs indépendants », dans MALENFANT, Romaine et Guy BELLEMARE, *La domination au travail : des conceptions totalisantes à la diversité des formes de domination*, 2009, p. 77-98.
- . *Le travail indépendant. Un révélateur des mutations du travail*, Québec, Presses universitaires du Québec, 2006.
- D'AMOURS, Martine et Laurie KIROUAC. « Les travailleurs indépendants et leur rapport au travail à l'épreuve de l'impératif de l'activité : occasions de subjectivation ou de contrainte ? », *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail*, vol. 6, n°1, 2011, p. 59-78.
- D'AMOURS, Martine, Yanick NOISEUX, Christian PAPINOT et Guylaine VALLÉ. « Les nouvelles frontières de la relation d'emploi », *Relations Industrielles*, vol. 72, n°3, 2017, p. 409-32.
- DE STEFANO, Valerio. "Labour is not a technology—Reasserting the Declaration of Philadelphia in Times of Platform-Work and Gig-Economy", *IUSLabor*, vol. 2, n°1, 2017.
- . "The Rise of the Just-in-Time Workforce: On-Demand Work, Crowdwork, and Labor Protection in the Gig-Economy", *Comparative Labor Law & Policy Journal*, vol. 37, 2016, p. 471-504.
- . "Non-Standard Workers and Freedom Of Association: a Critical Analysis of Restrictions to Collective Rights from a Human Rights Perspective", *Centre for the Study of European Labour Law "Massimo D'Antona"*, n°123, 2015.
- DEGRYSE, Christophe. « La grève chez Deliveroo vient s'ajouter à la longue liste des mobilisations sociales dans l'économie numérique », *Le Monde*, 13 août 2019. En ligne au : <[https://www.lemonde.fr/idees/article/2019/08/13/la-grave-chez-deliveroo-vient-s-ajouter-a-la-longue-liste-des-mobilisations-sociales-dans-l-economie-numerique\\_5498916\\_3232.html](https://www.lemonde.fr/idees/article/2019/08/13/la-grave-chez-deliveroo-vient-s-ajouter-a-la-longue-liste-des-mobilisations-sociales-dans-l-economie-numerique_5498916_3232.html)>, consulté le 22 août 2019.
- . « Conformer l'économie digitale à un modèle social réinventé », *Reflets et perspectives de la vie économique*, n°3, 2017, p. 47-56.
- DEJOURS, Christophe et Florence BÈGUE. *Suicide et travail : que faire ?*, Presses Universitaires de France, 2009.
- DIF-PRADALIER, Maël et Anne DUFRESNE. « Les territoires de la résistance aux plateformes. La naissance de la Fédération Transnationale des Coursiers », *Into the Black Box*, 8 mai 2019. En ligne au : <<http://www.intotheblackbox.com/articoli/les-territoires-de-la-resistance->

- aux-plateformes-la-naissance-de-la-federation-transnationale-des-coursiers/>, consulté le 19 octobre 2020.
- DIRINGER, Josépha. « Quel droit social en Europe face au capitalisme de plateforme ? », *La nouvelle revue du travail*, n°13, 2018.
- DOORDASH. “Four years in and just getting started”, *Medium*, 21 juin 2017. En ligne au : <<https://blog.doordash.com/four-years-in-and-just-getting-started-9a8ab3583c37>>, consulté le 19 octobre 2020.
- DRAHOKOUPIL, Jan et Agnieszka PIASNA. “Work in the platform economy: Deliveroo riders in Belgium and the SMart arrangement”, *European Trade Union Institute*, janvier 2019.
- DUPUY, Yves et Françoise LARRÉ. « Entre salariat et travail indépendant, les formes hybrides de mobilisation du travail », *Travail et Emploi, ministère de l’Emploi et de la Solidarité, DARES*, vol. 77, n°4, 1998, p. 1-14.
- DURAND, Jean-Pierre. « Bruno Trentin, La Cité du travail. Le fordisme et la gauche », *La nouvelle revue du travail*, n°2, 2013.
- — —. « Les outils contemporains de l’aliénation du travail », *Actuel Marx*, vol. no 39, n°1, 2006, p. 107-22.
- — —. *La chaîne invisible : travailler aujourd’hui : flux tendu et servitude volontaire*, Paris, Seuil, coll. Économie humaine, 2004.
- ESCANDE, Philippe. « Personne ne peut affirmer que le marché de la livraison de repas sera rentable un jour », *Le Monde*, 11 juin 2020. En ligne au : <[https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/06/11/personne-ne-peut-affirmer-que-le-marche-de-la-livraison-de-repas-sera-rentable-un-jour\\_6042508\\_3234.html](https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/06/11/personne-ne-peut-affirmer-que-le-marche-de-la-livraison-de-repas-sera-rentable-un-jour_6042508_3234.html)>, consulté le 18 octobre 2020.
- FEENBERG, Andrew, Armen KHATCHATOUROV et Pierre-Antoine CHARDEL. « Capacités d’agir à l’ère numérique », *Esprit*, n°1, 2020, p. 159-70.
- FERRERAS, Isabelle. « Rapport expressif au travail », dans *Critique politique du travail*, Presses de Sciences Po, 2007, p. 47-79.
- FINKIN, Matthew W. “Beclouded Work, Beclouded Workers in Historical Perspective”, *Comparative Labor Law & Policy Journal*, vol. 37, 2016, p. 603-18.
- FLEMING, Peter. “The Human Capital Hoax: Work, Debt and Insecurity in the Era of Uberization”, *Organization Studies*, vol. 38, n°5, mai 2017, p. 691-709.
- FLEMING, Peter, Carl RHODES et Kyoung-Hee YU. “On why Uber has not taken over the world”, *Economy and Society*, vol. 48, n°4, 2019, p. 488-509.
- FLICHY, Patrice. « Le travail sur plateforme : Une activité ambivalente », *Réseaux*, vol. n° 213, n°1, 21 mars 2019, p. 173-209.
- FORTIER, Marco. « UberEATS et Foodora transforment la livraison à vélo, mais pas les conditions de travail », *Le Devoir*, 20 juin 2017. En ligne au : <<https://www.ledevoir.com/societe/501633/surtitre-livreurs-a-velo-par-marco>>, consulté le 3 mai 2018.
- FRIEDMAN, Gerald. “Workers without employers: shadow corporations and the rise of the gig economy”, *Review of Keynesian Economics*, vol. 2, n°2, 1 avril 2014, p. 171-88.

- FULFORD, Meghan et Martha PATTERSON. « Les personnes ayant plus d'un emploi au Canada », *Statistique Canada*, 28 octobre 2019. En ligne au : <<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/71-222-x/71-222-x2019003-fra.htm>>, consulté le 25 août 2020.
- GANDINI, Alessandro. "Labour process theory and the gig economy", *Human Relations*, vol. 72, n°6, 2019, p. 1039-56.
- GARCIN-BERSON, Wladimir. « Des livreurs à vélo se regroupent en coopératives pour s'émanciper d'Uber Eats et Deliveroo », *Le Figaro*, 29 septembre 2020. En ligne au : <<https://www.lefigaro.fr/social/des-livreurs-a-velo-se-regroupent-en-cooperatives-pour-s-emanciper-d-uber-eats-et-deliveroo-20200929>>, consulté le 19 octobre 2020.
- GERBER, Christine. "Community building on crowdwork platforms: Autonomy and control of online workers? ", *Competition & Change*, 14 avril 2020.
- GHEBRESLASSIE, Makda, Caitlin TAYLOR et Anu SINGH. "Ontario workplace safety board reviewing Uber Eats following Marketplace investigation", *CBC News*, 16 novembre 2018. En ligne au : <<https://www.cbc.ca/news/canada/marketplace-food-delivery-apps-labour-issues-1.4895801>>, consulté le 19 octobre 2020.
- GIRAUD, Olivier et Cinara L. ROSENFELD. « Auto-entrepreneur.e.s », dans BUREAU, Marie-Christine, Antonella CORSANI, Olivier GIRAUD et Frédéric REY, *Les zones grises des relations de travail et d'emploi*, 2019.
- GOMES, Barbara. « La plateforme numérique comme nouveau mode d'exploitation de la force de travail », *Actuel Marx*, vol. n° 63, n°1, 23 mars 2018, p. 86-96.
- GUÉGUEN, Haud et Guillaume MALOCHET. « La reconnaissance dans le monde du travail », dans *Les théories de la reconnaissance*, coll. Repères, La Découverte, 2014, p. 55-77.
- HARVEY, David. "The 'New' Imperialism: Accumulation by Dispossession", *Socialist Register*, vol. 40, 2004.
- HEEKS, Richard. *Decent Work and the Digital Gig Economy: A Developing Country Perspective on Employment Impacts and Standards in Online Outsourcing, Crowdwork, etc*, UK, Centre for Development Informatics, University of Manchester, 2017.
- HERRERA, Doug. "Driving for Uber Eats: What is it Like Delivering Food for Uber?", *Ridesharing Driver*, 17 mai 2018. En ligne au : <<https://www.ridesharingdriver.com/driving-for-ubereats-what-its-like-delivering-food-for-uber/>>, consulté le 18 octobre 2020.
- HERZBERG, Frederick, Bernard MAUSNER et Barbara Bloch SNYDERMAN. *The motivation to work*, 2<sup>e</sup> éd., New York, J. Wiley, 1967.
- HIRSCHMAN. *Exit Voice & Loyalty—Responses to Decline On Firms Organizations & States*, Cambridge, Harvard University Press, 1990.
- HOCHSCHILD, Arlie Russell. *The second shift: working parents and the revolution at home*, Viking, 1989.
- ICI.RADIO-CANADA.CA, Zone Économie-. « Foodora plaide sa cause devant la Commission des relations de travail de l'Ontario », *Radio-Canada.ca*, 10 septembre 2019. En ligne au : <<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1293645/foodora-syndicalisation-commission-relations-travail-ontario>>, consulté le 19 octobre 2020.

- IRANI, L. C. et M. S. SILBERMAN. "Turkopticon: Interrupting Worker Invisibility in Amazon Mechanical Turk" *UC San Diego*, 31 octobre 2015.
- ISSUES. « Elise Lucet dévoile des mails de Deliveroo qui impliqueraient le fichage des employés grévistes », *Issues*, 2019. En ligne au : <<https://issues.fr/elise-lucet-devoile-des-mails-de-deliveroo-qui-impliqueraient-le-fichage-des-employes-grevistes/>>.
- IVANOVA, Mirela, Joanna BRONOWICKA, Eva KOCHER et Anne DEGNER. "The App as a Boss? Control and Autonomy in Application-Based Management", *Hans-Böckler-Stiftung*, n°107, 2018.
- JAMAL, Muhammad et Ronald L. CRAWFORD. "Moonlighters: A Product of Deprivation or Aspiration?", *Relations Industrielles*, vol. 36, n°2, 2005, p. 325-35.
- JAMIL, Rabih. "Uber and the making of an Algopticon—Insights from the daily life of Montreal drivers", *Capital & Class*, 31 mars 2020.
- JAMIL, Rabih et Yanick NOISEUX. "Shake That Moneymaker: Insights from Montreal's Uber Drivers", *Revue Interventions économiques. Papers in Political Economy*, n°60, 2018.
- JAN, Arthur. « Livrer à vélo... en attendant mieux », *La nouvelle revue du travail*, n°13, 2018.
- JEON, Sung-Hee, Huju LIU et Yuri OSTROVSKY. *Mesurer l'économie à la demande au Canada au moyen des données administratives*, Statistique Canada, Direction des études analytiques, 2019.
- JOSEPHS, Jonathan. "Just Eat to stop using gig economy workers", *BBC News*, 14 août 2020. En ligne au : <<https://www.bbc.com/news/business-53780299>>, consulté le 30 août 2020.
- JOUAN, Marlène et Sandra LAUGIER. « Présentation. Première partie : Genèse et attribution de l'autonomie », dans *Comment penser l'autonomie ?*, Presses Universitaires de France, 2009, p. 17-19.
- KAUFMANN, Jean-Claude. « Le renversement du mode de construction de l'objet », dans DE SINGLY, François (dir.), *L'entretien compréhensif*, 4<sup>e</sup> éd., Armand Colin, 2016, p. 13-31.
- KENNEY, Martin et John ZYSMAN. "The Rise of the Platform Economy", *Issues in Science and Technology*, vol. 32, n°3, 2016, p. 61-69.
- KETTL, Donald F. *The Global Public Management Revolution*, 2<sup>e</sup> éd., Washington D.C., Brookings Institution Press, 2005.
- KÜCKLICH, Julian. "Precarious Playbour: Modders and the Digital Games Industry", *The Fibreculture Journal*, n°5, 2005.
- LA PRESSE CANADIENNE. « Victoire des chauffeurs d'Uber en Cour suprême », *Le Devoir*, 27 juin 2020a. En ligne au : <<https://www.ledevoir.com/societe/581520/la-cour-supreme-ouvre-la-voie-a-l-action-collective-des-chauffeurs-d-uber>>, consulté le 16 octobre 2020.
- . « Foodora : les livreurs avaient voté majoritairement pour la syndicalisation », *Radio-Canada*, 17 juin 2020b. En ligne au : <<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1712864/foodora-livreurs-syndicalisation-vote-fermeture>>, consulté le 16 octobre 2020.
- LAGERIE, Pauline Barraud de et Luc Sigalo SANTOS. « Et pour quelques euros de plus », *Réseaux*, vol. 212, n°6, 2018, p. 51-84.



- LANGLEY, P. et A. LEYSHON. "Platform capitalism : the intermediation and capitalisation of digital economic circulation", *Finance and society*, vol. 3, n°1, 2017, p. 11-31.
- LASALLE, Martin. « Uber Eats: la Cour suprême du Canada donne raison aux chauffeurs-livreurs », *Udemnouvelles*, 13 juillet 2020. En ligne au : <[https://nouvelles.umontreal.ca/article/2020/07/13/uber-eats-la-cour-supreme-du-canada-donne-raison-aux-chauffeurs-livreurs/?utm\\_source=Quotidienne&utm\\_campaign=c2e5bf8e10-L%27Estivale-20200714&utm\\_medium=email&utm\\_term=0\\_8cea2058e0-c2e5bf8e10-332339849](https://nouvelles.umontreal.ca/article/2020/07/13/uber-eats-la-cour-supreme-du-canada-donne-raison-aux-chauffeurs-livreurs/?utm_source=Quotidienne&utm_campaign=c2e5bf8e10-L%27Estivale-20200714&utm_medium=email&utm_term=0_8cea2058e0-c2e5bf8e10-332339849)>, consulté le 14 juillet 2020.
- LE MONDE. « Le statut d'indépendant d'un chauffeur Uber est "fictif", selon la Cour de cassation », *Le Monde*, 4 mars 2020. En ligne au : <[https://www.lemonde.fr/societe/article/2020/03/04/la-cour-de-cassation-confirme-que-le-lien-unissant-un-chauffeur-et-uber-est-bien-un-contrat-de-travail\\_6031820\\_3224.html](https://www.lemonde.fr/societe/article/2020/03/04/la-cour-de-cassation-confirme-que-le-lien-unissant-un-chauffeur-et-uber-est-bien-un-contrat-de-travail_6031820_3224.html)>, consulté le 19 octobre 2020.
- LEHDONVIRTA, Vili. "Algorithms that Divide and Unite: Delocalisation, Identity and Collective Action in 'Microwork'", dans FLECKER, Jörg (dir.), *Space, Place and Global Digital Work*, coll. Dynamics of Virtual Work, London, Palgrave Macmillan UK, 2016, p. 53-80.
- LEMOZY, Fabien. « La tête dans le guidon. Être coursier à vélo avec Deliveroo », *La nouvelle revue du travail*, n°14, 1 mai 2019.
- LEPANJUURI, Katriina, Robert WISHART et Cornick PETER. "The characteristics of those in the gig economy", *Department for Business, Energy and Industrial Strategy*, 2018, p. 47.
- LESNES, Corine. « En Californie, la « gig economy » soumise à référendum », *Le Monde*, 14 octobre 2020. En ligne au : <[https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/10/14/en-californie-la-gig-economy-soumise-a-referendum\\_6055954\\_3234.html](https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/10/14/en-californie-la-gig-economy-soumise-a-referendum_6055954_3234.html)>, consulté le 15 octobre 2020.
- LÉVESQUE, Christian, Gregor MURRAY et Stéphane LE QUEUX. « Transformations sociales et identités syndicales : l'institution syndicale à l'épreuve de la différenciation sociale contemporaine », *socsoc*, vol. 30, n°2, 1998, p. 131-54.
- LINHART, Danièle. « Imaginer un salariat sans subordination », *Le Monde Diplomatique*, juillet 2017. En ligne au : <<https://www.monde-diplomatique.fr/2017/07/LINHART/57684>>, consulté le 11 octobre 2019.
- — —. *La Comédie humaine au travail : de la déshumanisation taylorienne à la sur-humanisation managériale*, ERES, coll. Sociologie clinique, 2015.
- LINHART, Daniele. « Les conditions paradoxales de la résistance au travail », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 7, n°1, 2009, p. 71-83.
- MAFFIE, Michael David. "The Role of Digital Communities in Organizing Gig Workers", *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, vol. 59, n°1, 2020, p. 123-49.
- MANOKHA, Ivan. "Surveillance: The DNA of Platform Capital—The Case of Cambridge Analytica Put into Perspective", *Theory & Event*, vol. 21, n°4, 2018, p. 891-913.
- MARKHAM, Lauren. "The Immigrants Fueling the Gig Economy", *The Atlantic*, 20 juin 2018. En ligne au : <<https://www.theatlantic.com/technology/archive/2018/06/the-immigrants-fueling-the-gig-economy/561107/>>, consulté le 19 octobre 2020.

- MARTINEAU, Stéphane. « L'observation directe », dans BOURGEOIS, Isabelle et Benoît GAUTHIER (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données*, 6e éd., Presses de l'Université du Québec, 2016, p. 315-34.
- MARTUCCELLI, Danilo. « Figures de la domination », *Revue française de sociologie*, vol. 45, n°3, 2004, p. 469-497.
- MATEESCU, Alexandra et Aiha NGYUEN. "Algorithmic Management in the Workplace", *Data & Society Research Institute*, 2019.
- MCADAM, Doug, John D. MCCARTHY et Mayer N. ZALD (dir.). *Comparative Perspectives on Social Movements: Political Opportunities, Mobilizing Structures, and Cultural Framings*, Cambridge University Press, 1996.
- MCBRIDE, Jason. "The secret life of food couriers", *Toronto Life*, 25 septembre 2019. En ligne au : <<https://torontolife.com/city/the-secret-life-of-food-couriers/>>, consulté le 26 septembre 2019.
- MÉDA, Dominique. « Y a-t-il un retour de la crise de la société du travail ? », dans MERCURE DANIEL, *Les transformations contemporaines du rapport au travail*, coll. sociologie contemporaine, Québec, Presses de l'Université Laval, 2020.
- MELUCCI, Alberto. "The Process of Collective Identity", dans JOHNSTON, Hank et Bert KLANDERMANS, *Social movements and culture*, 4, coll. Social movements, protest, and contention, Minneapolis, University of Minnesota Press, 1995.
- MERCURE, Daniel. *Les transformations contemporaines du rapport au travail*, Québec, Presses de l'Université Laval, coll. sociologie contemporaine, 2020.
- MERCURE, Daniel et Mircea VULTUR. *La signification du travail : nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2010.
- MICHEL, Juliette. « Uber solidifie sa position dans la livraison de repas », *Le Devoir*, 7 juillet 2020. En ligne au : <<https://www.ledevoir.com/economie/581996/technologie-uber-renforce-sa-position-dans-la-livraison-de-repas>>, consulté le 16 octobre 2020.
- MILKMAN, Ruth, Luke ELLIOTT-NEGRI, Kathleen GRIESBACH et Adam REICH. "Gender, Class, and the Gig Economy: The Case of Platform-Based Food Delivery", *Critical Sociology*, 2020.
- MOLÉNAT, Xavier. « Entretien avec Alain Ehrenberg. France-États-Unis, deux conceptions de l'autonomie », *Sciences Humaines*, vol. 220, n°11, 2010, p. 7-7.
- MORISSETTE, Nathaëlle. « Applications de livraison, "un mal nécessaire" pour plusieurs restos », *La Presse+*, 15 mai 2020. En ligne au : <[https://plus.lapresse.ca/screens/e4b9b569-21ee-489e-b3bd-b642b1bf1f5e\\_\\_7C\\_\\_0.html](https://plus.lapresse.ca/screens/e4b9b569-21ee-489e-b3bd-b642b1bf1f5e__7C__0.html)>, consulté le 16 octobre 2020.
- NARDI, Christopher. « La face cachée d'Uber », *Le Journal de Montréal*, 6 février 2016. En ligne au : <<https://www.journaldemontreal.com/2016/02/05/la-face-cachee-duber>>, consulté le 17 octobre 2020.
- NEUMAN, William Lawrence. *Social research methods : qualitative and quantitative approaches*, 7<sup>e</sup> éd., Boston, Allyn & Bacon, 2011.
- NOISEUX, Yanick. *Transformations des marchés du travail et innovations syndicales au Québec*, Québec, Presses de l'Université du Québec, coll. Innovation sociale, 2014.

- . « Mondialisation, travail et précarisation : le travail migrant temporaire au cœur de la dynamique de centrifugation de l'emploi vers les marchés périphériques du travail », *Recherches sociographiques*, vol. 53, n°2, 2012, p. 389-414.
- OLIVIER DE SARDAN, Jean-Pierre. *La rigueur du qualitatif: les contraintes empiriques de l'interprétation socio-anthropologique*, Louvain-La-Neuve, Academia-Bruylant, coll. Anthropologie prospective, 2008.
- OLSON, Mancur. *Logique de l'action collective*, Paris, Presses Universitaires de France, 1978.
- ONTARIO LABOUR RELATIONS BOARD. *Canadian Union of Postal Workers v. Foodora Inc.*, 1346-19-R, 25 février 2020.
- ORFALI, Philippe. « Les restaurants en ont ras le bol d'UberEats », *Le Journal de Montréal*, 8 juin 2020. En ligne au : <<https://www.journaldemontreal.com/2020/06/08/les-restaurants-en-ont-ras-le-bol-dubereats>>, consulté le 17 octobre 2020.
- PAILLÉ, Pierre. « L'analyse par théorisation ancrée », *Cahiers de recherche sociologique*, n°23, 1994, p. 147-81.
- PAILLÉ, Pierre et Alex MUCCHIELLI. *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Armand Colin, 2016.
- PASCUAL, Julia. « "Racisé", "racisme d'Etat", "décolonial", "privilège blanc" : les mots neufs de l'antiracisme », *Le Monde*, 26 juin 2020. En ligne au : <[https://www.lemonde.fr/idees/article/2020/06/26/racise-racisme-d-etat-decolonial-privilege-blanc-les-mots-neufs-de-l-antiracisme\\_6044230\\_3232.html](https://www.lemonde.fr/idees/article/2020/06/26/racise-racisme-d-etat-decolonial-privilege-blanc-les-mots-neufs-de-l-antiracisme_6044230_3232.html)>, consulté le 6 juillet 2020.
- PICHAULT, François et Tui MCKEOWN. « Autonomy at work in the gig economy: analysing work status, work content and working conditions of independent professionals », *New Technology, Work and Employment*, vol. 34, n°1, 2019, p. 59-72.
- PIOTET, Françoise. *Emploi et travail : le grand écart*, Paris, Armand Colin, coll. Sociétales, 2007.
- PIQUEMAL, Marie et Gurvan KRISTANADJAJA. « Plateformes de livraison : pour les mineurs, une course à l'argent facile », *Libération*, 3 mai 2019. En ligne au : <[https://www.liberation.fr/france/2019/05/03/plateformes-de-livraison-pour-les-mineurs-une-course-a-l-argent-facile\\_1724849](https://www.liberation.fr/france/2019/05/03/plateformes-de-livraison-pour-les-mineurs-une-course-a-l-argent-facile_1724849)>, consulté le 19 octobre 2020.
- PIRÈS, Alvaro. « La quête de la vérité en sciences sociales », dans POUPART, Jean et al. (dir.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Gaëtan Morin, 1997, p. 50-68.
- PIVEN, Frances Fox et Richard A. CLOWARD. "Power Repertoires and Globalization", *Politics & Society*, vol. 28, n°3, 2000, p. 413-30.
- PRASSL, Jeremias. *Humans as a service: the promise and perils of work in the gig economy*, Oxford, Oxford University Press, coll. Oxford Scholarship Online, 2018.
- PRIMACK, Dan. "DoorDash CEO Tony Xu on the employee vs. independent contractor debate", *Axios*, 1 septembre 2020. En ligne au : <<https://www.axios.com/door-dash-ceo-interview-c752d299-a79f-4eb3-a1ac-397647605a1f.html>>, consulté le 18 octobre 2020.
- PwC. *The Sharing Economy*, 2015. En ligne au :

- <[https://www.pwc.fr/fr/assets/files/pdf/2015/05/pwc\\_etude\\_sharing\\_economy.pdf](https://www.pwc.fr/fr/assets/files/pdf/2015/05/pwc_etude_sharing_economy.pdf)>, consulté le 18 octobre 2020.
- RADIO-CANADA. « Les livreurs de Foodora gagnent le droit de se syndiquer, une première au Canada », *Radio Canada*, 25 février 2020. En ligne au : <<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1539906/foodora-livraison-repas-travailleurs-autonomes-livreur-syndicat>>, consulté le 19 octobre 2020.
- RENAULT, Emmanuel. « Autonomie et identité au travail », *Travailler*, vol. 30, n°2, 2013, p. 125-45.
- . « Modèles du social et modèles de l'autonomie », dans JOUAN, Marlène et Sandra LAUGIER, *Comment penser l'autonomie ? Entre compétences et dépendances*, Presses Universitaires de France, 2009, p. 253-68.
- ROUVROY, Antoinette et Thomas BERNS. « Gouvernementalité algorithmique et perspectives d'émancipation », *Réseaux*, vol. 177, n°1, 2013, p. 163-96.
- ROY, Simon N. « L'étude de cas », dans BOURGEOIS, Isabelle et Benoît GAUTHIER (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données*, 6<sup>e</sup> éd., Presses de l'Université du Québec, 2016, p. 160-184.
- SAVOIE-ZAJC, Lorraine. « L'entrevue semi-dirigée », dans BOURGEOIS, Isabelle et Benoît GAUTHIER (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données*, 6<sup>e</sup> éd., Presses de l'Université du Québec, 2016, p. 293-316.
- . « Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide ? », *Recherches qualitatives*, Hors-Série n°5, 2007, p. 99-111.
- SCHOLZ, Trebor. *Uberworked and underpaid: how workers are disrupting the digital economy*, Cambridge, UK; Malden, MA, Polity Press, coll. Ebook Central, 2017.
- SCOTT, James C. *La domination et les arts de la résistance : Fragments du discours subalterne*, traduit par Olivier RUCHET, Amsterdam, 2009.
- SHAPIRO, Aaron. "Dynamic exploits: calculative asymmetries in the on-demand economy", *New Technology, Work and Employment*, vol. 35, n°2, 2020, p. 162-77.
- SIDDIQUI, Faiz et Nitasha TIKU. "California voters sided with Uber, denying drivers benefits by classifying them as contractors", *Washington Post*. En ligne au : <<https://www.washingtonpost.com/technology/2020/11/03/uber-prop22-results-california/>>, consulté le 5 novembre 2020.
- SRNICEK, Nick. *Capitalisme de plateforme : l'hégémonie de l'économie numérique*, Montréal, Lux éditeur, coll. Futur proche, 2018.
- STANDING, Guy. « Understanding the Precariat through Labour and Work », *Development and Change*, vol. 45, n°5, 2014, p. 963–980.
- . *The precariat: the new dangerous class*, London, Bloomsbury Academic, 2011.
- STANFORD, Jim. "The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives", *The Economic and Labour Relations Review*, vol. 28, n°3, 2017, p. 382-401.
- SUPIOT, Alain. « Et si l'on refondait le droit du travail... », *Le Monde Diplomatique*, octobre 2017. En ligne au : <<https://www.monde-diplomatique.fr/2017/10/SUPIOT/58009>>, consulté le 11 avril 2018

- . *La gouvernance par les nombres : cours au Collège de France (2012-2014)*, Nantes, Fayard, coll. Poids et mesures du monde, 2015.
- . *Au-delà de l'emploi : transformations du travail et devenir du droit du travail en Europe. Rapport pour la Commission des communautés européennes*, Paris, Flammarion, 1999.
- TASSINARI, Arianna et Vincenzo MACCARRONE. "Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK", *Work, Employment & Society*, vol. 34, n°1, 2020, p. 35-54.
- . "The mobilisation of gig economy couriers in Italy: some lessons for the trade union movement", *Transfer: European Review of Labour and Research*, vol. 23, n°3, 2017, p. 353-57.
- TERSSAC, Gilbert. *Autonomie dans le travail*, Presses universitaires de France, 1992.
- . « Autonomie et travail », dans *Dictionnaire du travail*, PUF, 2012, p. 47-53.
- THE CANADIAN PRESS. "Uber launches grocery delivery service in Toronto and Montreal", *Global News*, 7 juillet 2020. En ligne au : <<https://globalnews.ca/news/7146994/uber-grocery-delivery-toronto-montreal/>>, consulté le 17 octobre 2020.
- U.S. DISTRICT COURT. *Davitashvili v GrubHub Inc.*, 2020. En ligne au : <<https://www.courthousenews.com/wp-content/uploads/2020/04/Food-Delivery-Antitrust.pdf>>, consulté le 17 octobre 2020.
- VAN CAMPENHOUDT, Luc, Jacques MARQUET et Raymond QUIVY. *Manuel de recherche en sciences sociales*, 5<sup>e</sup> éd., Malakoff, Dunod, 2017.
- VANDAELE, Kurt. "Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe", *European Trade Union Institute*, mai 2018.
- VANDAELE, Kurt, Agnieszka PIASNA et Jan DRAHOKOUPIL. "'Algorithm breakers' are not a different 'species': attitudes towards trade unions of Deliveroo riders in Belgium", *European Trade Union Institute*, juin 2019.
- VIGNOLA, Paolo et Cyprien TASSET. « Subjectivité », dans BUREAU, Marie-Christine, Antonella CORSANI, Olivier GIRAUD et Frédéric REY, *Les zones grises des relations de travail et d'emploi*, 2019.
- WATERS, Facility et Jamie WOODCOCK. "Far From Seamless: a Workers' Inquiry at Deliveroo", *Viewpoint*, 20 septembre 2017. En ligne au : <<https://www.viewpointmag.com/2017/09/20/far-seamless-workers-inquiry-deliveroo/>>, consulté le 11 avril 2018.
- WEBSTER, Juliet. "Microworkers of the Gig Economy: Separate and Precarious", *New Labor Forum*, vol. 25, n°3, 2016, p. 56-64.
- WEIL, David et Tanya GOLDMAN. "Labor Standards, the Fissured Workplace, and the On-Demand Economy", *Members-only Library*, vol. 20, n°1-2, 2016.
- WOOD, Alex J., Vili LEHDONVIRTA et Mark GRAHAM. "Workers of the Internet unite? Online freelancer organisation among remote gig economy workers in six Asian and African countries", *New Technology, Work and Employment*, vol. 33, n°2, 2018, p. 95-112.
- WOOD, David Murakami et Torin MONAHAN. "Editorial: Platform Surveillance", vol. 17, n°1/2, 2019, p. 1-6.

- WOODCOCK, Jamie. “#Slaveroo. Deliveroo Drivers Organising in the ‘Gig Economy’”, *Novara Media*, 12 août 2016a. En ligne au : <<http://novaramedia.com/2016/08/12/slaveroo-deliveroo-drivers-organising-in-the-gig-economy/>>, consulté le 13 avril 2018.
- . “Deliveroo and UberEATS: organising in the gig economy in the UK”, *Iconessioni*, 2016b. En ligne au : <<http://www.connessioniprecarie.org/2016/11/11/deliveroo-and-ubereats-organising-in-the-gig-economy-in-the-uk/>>, consulté le 9 avril 2018.
- ZOEPEF, Stephen. “The Economics of Ride Hailing, Revisited”, *MIT*, 2018. En ligne au : <<http://ceep.mit.edu/files/papers/2018-005%20Authors%20Statement.pdf>>, consulté le 18 octobre 2020.

# Annexes

## Grille d'entretien – première version

### 1. Consentement

- Pour rappel, la recherche vise à obtenir une meilleure compréhension du phénomène de travail via sur les plateformes numériques.
- Votre participation est, pour rappel, entièrement volontaire. Vous n'êtes pas tenu de répondre aux questions et pouvez mettre fin à l'entrevue sans avoir à vous justifier.
- Si vous le permettez, cette entrevue sera enregistrée. L'enregistrement servira uniquement pour la transcription de l'entretien. Lors de la transcription, j'anonymiserai les données : votre nom sera remplacé par un nom fictif et il ne sera plus possible de vous identifier. Les seules personnes qui auront connaissance de votre identité sont moi-même et mon directeur de recherche. Les enregistrements audio seront conservés pendant 7 ans, comme prévu par le comité d'éthique de l'Université de Montréal.
- Si vous le voulez bien, on peut commencer par quelques questions factuelles (âge, genre, origine ethnique, ancienneté et statut de l'emploi : activité principale ou secondaire, temps plein ou temps partiel, cumul d'activité)

### 2. Situation actuelle

#### 2.1 Trajectoire d'emploi et début de l'activité

- Pourriez-vous me parler de votre parcours d'emploi et de ce qui vous a amené à travailler sur la plateforme ?  
*Relances : expériences de travail passées, aspirations professionnelles*

#### 2.2 L'emploi en tant que tel

- Le travail sur la plateforme, comment ça fonctionne ?  
*Relances : le fonctionnement de l'application, les interactions avec les restaurants et les clients, les relations avec le management*
- Pourriez-vous me décrire une journée typique ?
- Quels sont les avantages et les inconvénients de l'emploi ?  
*Relances : la pratique du vélo, les horaires, les conditions météo*
- Parvenez-vous à vivre de cette activité ?  
*Relances : aides gouvernementales ou familiales*

#### 2.3 Stratégies individuelles et collectives pour tirer parti de l'activité

- Y a-t-il des « ficelles » à apprendre ?

- Ces ficelles, comment les avez-vous apprises ? Avez-vous été aidé ?
- Avez-vous des amis ou des connaissances qui travaillent aussi pour des plateformes ?
- Discutez-vous du travail ?

### **3. Évolution et prospective**

- Par comparaison avec le moment où vous avez commencé, y a-t-il eu des changements ?
- Êtes-vous au courant des luttes pour la syndicalisation qui se passent en ce moment ? Pourriez-vous m'en parler ? Quels sont les enjeux ? Quelle est votre opinion là-dessus ?
- Que se passe-t-il à Montréal ? Pourquoi ? Que manque-t-il pour que « quelque chose se passe » ?

### **4. Clôture**

- Projetez-vous de poursuivre longtemps cette activité ?



# Grille d'entretien – deuxième version

## 1.1 Consentement

- Pour rappel, la recherche vise à obtenir une meilleure compréhension du phénomène de travail via sur les plateformes numériques.
- Votre participation est, pour rappel, entièrement volontaire. Vous n'êtes pas tenu de répondre aux questions et pouvez mettre fin à l'entrevue sans avoir à vous justifier.
- Si vous le permettez, cette entrevue sera enregistrée. L'enregistrement servira uniquement pour la transcription de l'entretien. Lors de la transcription, j'anonymiserai les données : votre nom sera remplacé par un nom fictif et il ne sera plus possible de vous identifier. Les seules personnes qui auront connaissance de votre identité sont mon directeur de recherche et moi-même. Les enregistrements audio seront conservés pendant 7 ans, comme prévu par le comité d'éthique de l'Université de Montréal.

## 1.2 Formulaire

- Si vous le voulez bien, on peut commencer par quelques questions sociodémographiques (âge, genre, immigration) et quelques données sur l'emploi (plateforme(s) utilisée(s), durée de l'emploi, régime de travail)

---

## 2. Conditions de travail et répercussions

### 2.1 Le travail sur la plateforme, comment ça fonctionne ?

- Fonctionnement de l'application (avantages/inconvénients)
- Interactions avec les restaurateurs, les clients
- Relations avec le management (qualité du support au travail, possibilité de communiquer avec les boss)

### 2.2 Qu'est-ce qui vous a amené à travailler sur la plateforme ? Que faisiez-vous avant ?

Qu'aimeriez-vous faire plus tard ?

- Motivations (hiérarchie des motivations ?)
- Expériences de travail passées (comparaison avec le boulot actuel)
- Aspirations professionnelles (à quelle échéance)

### 2.3 Quels sont les avantages et inconvénients de cet emploi ?

- Pratique du vélo
- Entretien son équipement
- Risque d'accident
- Conditions météo (différences saisonnières)
- Pratiques de nudge, incitatifs (boost/surge)

- Horaires (adaptez-vous votre horaire en fonction des primes ?)
- Dépendance aux pourboires ?

2.4 Est-ce suffisant pour vivre ?

- Aides gouvernementales ou familiales
- Arrangements hors travail

2.5 Y-a-t-il des ficelles ou des trucs à apprendre ?

- Comment les avez-vous appris
- Les partagez-vous avec d'autres

### **3. Les affects au travail**

3.1 Comment percevez-vous ce travail par rapport à d'autres boulots que vous auriez eus par le passé ou que vous envisagez pour l'avenir ?

3.2 Quelles émotions amenez-vous au travail ?

- Que considérez-vous comme une bonne journée ? Une mauvaise journée ?
- Des choses qui vous rendent plutôt heureux d'aller travailler ? Des choses qui ont l'effet inverse ?
- Quelle est votre humeur d'habitude en commençant un quart de travail – de quoi ça dépend – est-ce que ça change au cours de la journée – pourquoi
- Est-ce que les statistiques (UTR, pourboires) affectent votre moral ? Dans quel sens ?
- Travaillez-vous tous les jours ? Quand faites-vous des pauses ? Croyez-vous pouvoir tenir ce rythme longtemps ?
- Vous sentez-vous libre et autonome en travaillant ? Pourquoi, pourquoi pas ?
- Comment décidez-vous de votre horaire ? D'aller travailler ou non ? D'accepter une course ou non ? Est-ce difficile ?

### **4. Lutter, résister (le travail des affects)**

4.1 Par comparaison avec le moment où vous avez commencé, y a-t-il eu des changements ?

- Ont-ils amélioré les choses ?
- (exemple) fermeture de Slack – pourquoi, à votre avis ? Quelles sont les conséquences ? Création d'un nouveau groupe pas modéré – est-ce mieux ou moins bien qu'avant ?

4.2 Avez-vous fait l'expérience d'un conflit au travail ? Des décisions prises par le management avec lesquelles vous n'étiez pas d'accord ? Pouvez-vous m'en parler ?

- (exemple) Changements sans préavis – qu'en pensez-vous

- (exemple) Pas de pouvoir de négociation – qu'en pensez-vous

4.3 Êtes-vous au courant des luttes pour la syndicalisation ? Vous pouvez m'en parler ?

- Quels sont les enjeux
- Quelle est votre opinion

4.4 Que se passe-t-il à Montréal ?

- Pourquoi ?
- Qu'est-ce qu'il manque pour que « quelque chose se passe » ?

4.5 Y a-t-il une communauté de livreur-euse-s à Montréal ?

- Avez-vous des connaissances/amis qui font également ce boulot ?
- Discutez-vous du travail autour de vous ?
- Que ressentez-vous vis-à-vis des autres : compétition ? Solidarité ? Amitié ?

4.6 Y-a-t-il des ficelles ou des trucs à apprendre ? *[Si non répondu avant]*

- Comment les avez-vous appris
- Les partagez-vous avec d'autres

4.7 Si vous pouvez me nommer 1 ou 2 choses que vous aimeriez en priorité voir changer, quelles seraient-elles ?

4.8 Selon vous, comment est-ce qu'on s'y prend pour changer les choses ?