

Université de Montréal

Ce mémoire intitulé :

*Le paradoxe des plateformes numériques : enjeux et opportunités pour la qualité et l'autonomie au travail. Exploration des modèles concurrents d'Uber et d'Eva*

Par : Éliane Bujold

Sous la supervision de : M. Gregor Murray, Ph.D.

École de relations industrielles  
Faculté des arts et sciences

Mémoire présenté à l'École de relations industrielles

31 août 2021

© Éliane Bujold, 2021

Université de Montréal

Ce mémoire intitulé :

*Le paradoxe des plateformes numériques : enjeux et opportunités pour la qualité et l'autonomie au travail. Exploration des modèles concurrents d'Uber et d'Eva*

Par : Éliane Bujold

École de relations industrielles  
Faculté des arts et sciences

Ce mémoire a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

M. Philippe Barré, Membre du Jury

M. Ian Macdonald, Membre du Jury

M. Gregor Murray, Directeur de Recherche

## Résumé

Ce mémoire porte sur la qualité du travail dans l'économie de plateformes. Nous nous intéressons plus particulièrement au transport rémunéré de personnes par automobile, un secteur qui fut fortement bouleversé par l'arrivée massive des plateformes numériques au cours des dernières années. Nous souhaitons comprendre en quoi et par quels moyens les plateformes numériques, bien qu'elles témoignent de nouvelles possibilités de contrôle sur les travailleurs, constituent aussi de nouveaux espaces de pratiques émergentes d'émancipation. À travers ce rapport dialectique, nous porterons une attention toute particulière à l'autonomie, une notion qui nous apparaît transversale pour appréhender la qualité du travail dans cet univers hautement digitalisé.

Comment et dans quelle mesure l'autonomie apparente associée au travail de plateforme confère-t-elle aux travailleurs les moyens d'améliorer la qualité de leur travail et de s'émanciper? À l'inverse, cette autonomie apparente dissimule-t-elle de nouvelles modalités de contrôle et d'assujettissement ?

Afin d'explorer ces questions, nous avons choisi d'explorer deux plateformes concurrentes : la populaire plateforme Uber, multinationale et figure de proue de cette nouvelle économie, et la plateforme Eva, une alternative coopérative dite « socialement responsable » et québécoise. Des entretiens semi-dirigés avec des chauffeurs travaillant sur l'une ou l'autre des plateformes, ou simultanément avec chacune d'entre elles, permettent une compréhension nuancée de l'expérience des travailleurs et des logiques autonomes et hétéronomes qui traversent celle-ci.

La recherche interroge finalement le concept de zone grise d'emploi, récemment mobilisé dans la littérature sur l'économie de plateformes. Nous souhaitons mettre en relief comment les zones grises dans lesquelles sont plongés les travailleurs de plateformes participent à nourrir ces rapports dialectiques d'autonomie/contrôle et d'émancipation/assujettissement. Autrement dit, nous souhaitons voir si ces travailleurs sont en mesure de s'approprier ces zones grises d'emploi de manière à initier des expérimentations émancipatrices, en tension avec l'investissement hétéronome de ce même espace par les employeurs.

**Mots clés :** travail de plateformes, qualité du travail, autonomie, contrôle, expressivité, zones grises d'emploi, frontières de la relation d'emploi, plateformes coopératives

## **Abstract**

This thesis focuses on the quality of work in the platform economy. We are particularly interested in the remunerated passenger transportation by automobile, a sector that has been greatly disrupted by the massive arrival of digital platforms in recent years. We wish to understand how and in what ways digital platforms, although they demonstrate new possibilities of control over workers, also constitute new spaces of emerging emancipatory practices. Through this dialectical relationship, we will pay particular attention to autonomy, a notion that appears to us to be transversal to the understanding of the quality of work in this highly digitalized universe.

How and to what extent does the apparent autonomy associated with platform work give workers the means to improve the quality of their work and empower themselves? Conversely, does this apparent autonomy conceal new modalities of control and subjugation?

In order to explore these questions, we chose to explore two competing platforms: Uber, a multinational and figurehead of this new economy, and Eva, a local cooperative alternative known as “socially responsible”. Semi-directed interviews with drivers working on either platform, or simultaneously with both, allow for a nuanced understanding of the workers' experience and the autonomous and heteronomous logic that cross it.

Finally, the research questions the concept of the grey zone of employment, recently mobilized in the literature on the platform economy. We wish to highlight how the grey zones in which platform workers are immersed contribute to nourishing these dialectical relationships of autonomy/control and emancipation/subjugation. In other words, we want to see if these workers are able to appropriate these grey areas of employment in order to initiate emancipatory experiments, in tension with the heteronomous investment of this same space by employers.

**Key words:** platform work, quality of work, autonomy, control, expressiveness, grey zones of employment, boundaries of employment relations, platform cooperativism

*À la mémoire de mes grands-parents Georgette Lelièvre (1928-2021) et Jean-Denys Trahan (1930-2020).*

## Remerciements

J'aimerais d'abord remercier mon Directeur de recherche, M. Gregor Murray, professeur titulaire à l'École de relations industrielles de l'Université de Montréal et directeur du Centre de Recherche interuniversitaire sur la Mondialisation et le Travail (CRIMT), sans qui ce parcours n'aurait pas été aussi riche et stimulant. Grâce à M. Murray, qui est également responsable du projet de partenariat international sur l'expérimentation et l'avenir du travail, j'ai pu bénéficier de conditions idéales pour mener à terme ce mémoire de maîtrise. Dès le début de ma maîtrise, M. Murray m'a rapidement accueillie au sein du bureau et de l'équipe du CRIMT, à titre d'étudiante chercheuse affiliée. Avoir la chance d'évoluer dans ce cadre interdisciplinaire, collaboratif et international, et ainsi participer à diverses activités scientifiques (colloques, écoles doctorales, etc.), a contribué à donner un sens à ma recherche. M. Murray fut d'un soutien inestimable tout au long de mon parcours quelques fois un peu chaotique. Il a cru en moi et m'a laissé tout le temps, l'espace et l'autonomie nécessaires pour explorer, expérimenter et m'interroger. Son expérience en recherche, ses qualités de directeur et ses précieux conseils m'ont d'ailleurs bien souvent remis sur la bonne voie lorsque je me perdais dans des préoccupations qui s'éloignaient parfois de mon objet d'étude. Ce soutien s'est également manifesté par la rédaction de nombreuses lettres d'appui, lesquelles m'ont permis d'obtenir des bourses de recherche et d'effectuer plusieurs stages à l'étranger (Bureau international du Travail et Institut de recherches sociologique de l'Université de Genève). Ces expériences ont significativement contribué à enrichir mon parcours à la maîtrise en plus d'élargir mes horizons professionnels. Je remercie à ce titre les membres du projet de partenariat du CRIMT, qui m'ont soutenu financièrement tout au long de ce mémoire, ainsi que le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH), l'École de relations industrielles, DLGL Technologies, la Fédération Interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ) et la Fondation CRHA, dont le soutien financier fut précieux.

Je tiens également à remercier chaleureusement mes collègues du CRIMT, notamment Nicolas, Amélie, Meiyun et Lorena, pour leurs encouragements et leurs conseils.

Je remercie les professeurs de l'École de relations industrielles, dont les séminaires ont contribué à approfondir mes connaissances et à forger mon regard critique. Je pense tout spécialement à M. Jeffrey Hilgert, qui a encadré ma recherche dans le cadre du cheminement honorifique, visant à me préparer à la maîtrise, ainsi qu'à Mme. Marie-Thérèse Chicha, pour son enseignement et sa confiance lors de l'organisation d'une École d'été sur la diversité. Je remercie finalement les membres du jury, M. Philippe Barré (Président) et M. Ian Macdonald (lecteur) pour leur évaluation et leurs critiques constructives à la mi-parcours.

Merci enfin à ma famille et mes amis pour leurs encouragements et leur écoute. Un merci tout particulier à Dominique, ma douce moitié qui m'a accompagné et soutenu tout au long de ce parcours en relations industrielles. En plus de ton soutien émotionnel, je te remercie pour ces nombreux moments de discussions « académiques », à savoir « les promenades de Pavlov » qui furent très stimulantes sur le plan intellectuel et qui m'ont amené à puiser dans une littérature que je ne connaissais pas.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX .....</b>	<b>11</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>12</b>
<b>CHAPITRE 1 : PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE : TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ET MUTATIONS DU TRAVAIL.....</b>	<b>18</b>
<b>1.1. Contexte d'émergence : vers la 4<sup>e</sup> révolution industrielle ?.....</b>	<b>18</b>
<b>1.2. Portrait des enjeux, tendances et discours paradoxaux .....</b>	<b>20</b>
<i>Travail déguisé versus Fin du travail.....</i>	<i>21</i>
<i>Techno-pessimiste versus Techno-optimiste .....</i>	<i>22</i>
<b>1.3. Le travail de plateforme : définitions et enjeux .....</b>	<b>23</b>
<b>1.3.1. Définitions et tentatives de classification .....</b>	<b>23</b>
<b>1.3.2. Ampleur actuelle et évolution du phénomène.....</b>	<b>25</b>
<b>1.3.3. Portrait général des conditions de travail dans l'économie de plateformes .....</b>	<b>28</b>
<b>1.3.4. L'économie de plateformes et la multiplication des zones grises d'emploi « ZGE » .....</b>	<b>31</b>
Les trois « figures émergentes » de l'emploi en contexte de zone grise.....	33
<b>1.3.5. Le contexte des plateformes dans le secteur des services de transport rémunéré de personnes au Québec .....</b>	<b>34</b>
Le modèle traditionnel .....	35
Le modèle salarié .....	35
Le modèle par intermédiation de plateformes .....	36
<b>CHAPITRE 2 : PROBLÉMATIQUE SPÉCIFIQUE : LES ENJEUX DE LA QUALITÉ DU TRAVAIL DANS L'UNIVERS DES PLATEFORMES .....</b>	<b>39</b>
<b>2.1. Qualité du travail : Définitions et limites des cadres analytiques traditionnels .....</b>	<b>39</b>
2.1.1. La qualité du travail dans l'économie de plateformes : une préoccupation mondiale.....	40
<b>2.2. L'expérimentation institutionnelle pour le « meilleur » ou pour le « pire ».....</b>	<b>43</b>
<b>2.2.1. Repenser les institutions du travail à partir du cadre réglementaire déjà existant .....</b>	<b>44</b>
Le salariat classique et ses limites spatiales.....	44
Les comités d'entreprise .....	45
La négociation collective .....	46
Le droit du travail international et de portée extraterritoriale .....	47
<b>2.2.2. Repenser les institutions du travail à partir de « nouveaux possibles » .....</b>	<b>50</b>
La collaboration avec les syndicats classiques et autres organisations parapluies .....	50
Le modèle des plateformes coopératives .....	51
Les collectifs de travailleurs 2.0.....	53
<b>CHAPITRE 3 : CADRE THÉORIQUE .....</b>	<b>55</b>
<b>3.1. Les approches institutionnelles et néo-institutionnelles en relations industrielles.....</b>	<b>58</b>
<b>3.2. La notion d'autonomie : son origine et ses multiples usages.....</b>	<b>61</b>
<b>3.3. Synthèse : L'autonomie au prisme des approches néo-institutionnelles .....</b>	<b>62</b>
<b>3.3.1. L'autonomie en lien avec l'univers du travail : « vraie ou fausse autonomie » .....</b>	<b>65</b>
L'autonomie comme une forme concrète de résistance .....	65
L'autonomie comme un espace de négociation et d'action stratégique .....	65
L'autonomie comme une modalité de production de règles.....	66
<b>3.3.2. L'imaginaire de Castoriadis : Une approche originale de l'autonomie en lien avec le travail.....</b>	<b>67</b>



3.4. Retour sur la problématique : pertinence des analyses de Castoriadis.....	68
3.5. L'approche par les « capacités collectives » : un nouveau paradigme pour comprendre la qualité du travail dans l'économie de plateformes ? .....	70
<b>CHAPITRE 4 : MODÈLE CONCEPTUEL ET PROPOSITIONS DE RECHERCHE .....</b>	<b>73</b>
4.1. Modèle conceptuel .....	73
4.2. Opérationnalisation des variables .....	74
4.2.1. Variables de contexte : .....	74
Les zones grises d'emploi dans le secteur du transport rémunéré de personnes. ....	74
4.2.2. Variables indépendantes (VI) :.....	76
VI (1) : Le degré d'autonomie/contrôle des travailleurs .....	76
VI (2) Le degré d'expressivité au travail selon les trois registres d'expressivité d'Isabelle Ferreras (2007)..	78
4.2.3. Variable dépendante : .....	80
VD : La qualité du travail « meilleur travail » .....	80
<b>CHAPITRE 5 : MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE.....</b>	<b>83</b>
5.1. Approche et stratégie de recherche.....	83
5.1.1. Une approche exploratoire et qualitative .....	83
5.1.2. Une démarche de portée comparative combinée à une étude de cas multiples .....	84
5.2. Design de la recherche .....	86
5.2.1. Choix des cas d'étude .....	86
Le cas d'une plateforme « traditionnelle » : Uber.....	87
Le cas d'une plateforme coopérative : Eva .....	90
5.3. Choix des échantillons .....	94
5.4. Méthode, sources et instruments de collecte de données .....	95
5.5. Validité interne et externe de la recherche.....	99
<b>CHAPITRE 6 : RÉSULTATS EMPIRIQUES : TROIS DIMENSIONS DU TRAVAIL DE PLATEFORMES.....</b>	<b>100</b>
6.1. Autonomie et capacité des travailleurs à organiser leur travail.....	101
6.1.1. Horaire, rythme et organisation des temps de travail .....	102
Le double effet de la Rémunération « à la pièce » et de l'intensification du travail.....	104
6.1.2. Hybridation des statuts et des temporalités .....	108
Entrepreneuriat hybride et pluriactivité entrepreneuriale .....	111
L'émergence de modèles « salarié » hybrides .....	112
6.1.3. Synthèse : Entre réappropriation et contrôle des temps .....	115
6.2. Degré de contrôle/subordination .....	118
6.2.1. Contrôle algorithmique et surveillance internalisée.....	118
6.2.2. Degré de transparence/opacité dans les processus de gestion et de décision .....	122
6.3. Degré d'expressivité au travail .....	127
6.3.1. L'effet paradoxal d'une technologie « trop » parfaite .....	132
6.3.2. Telegram et Facebook : des dispositifs techniques d'expressivité dans le secteur du transport rémunéré de personnes ?.....	135
6.3.3. Les limites de l'expressivité .....	138
<b>CHAPITRE 7 : DISCUSSION : RAPPEL DES PROPOSITIONS, SOUS-PROPOSITIONS ET DES QUESTIONS DE RECHERCHE .....</b>	<b>142</b>

<b>7.1. Retour sur la pertinence des travaux de Castoriadis et de Ferreras pour appréhender l'autonomie et la qualité du travail des chauffeurs de plateformes .....</b>	<b>142</b>
7.1.1. Retour réflexif : le concept d'autonomie tel que proposé par Castoriadis .....	151
<b>7.2. Retour sur les questions de recherches .....</b>	<b>152</b>
7.2.1. Quelques questions en suspens... ..	156
<b>Conclusion : Retour critique sur la démarche de recherche et pistes de réflexion futures.....</b>	<b>158</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>161</b>
<b>ANNEXE 1 .....</b>	<b>181</b>
<b>ANNEXE 2 .....</b>	<b>185</b>
<b>ANNEXE 3 .....</b>	<b>186</b>
<b>ANNEXE 4 .....</b>	<b>187</b>
<b>ANNEXE 5 .....</b>	<b>188</b>

## **LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX**

### **Liste des figures :**

Figure 1. Catégorisation des différents types de plateformes .....	24
Figure 2. Croissance de l'économie de plateformes selon l'Online Labour Index .....	27
Figure 3. Classification des initiatives de plateformes coopératives .....	52
Figure 4. Modèle conceptuel de la recherche .....	74
Figure 5. Fonctionnement de l'interface d'Uber.....	89
Figure 6. Espace « en ligne » destiné aux suggestions des conducteurs-membres pour l'amélioration de la plateforme d'Eva.....	92
Figure 7. Fonctionnement de l'interface d'Eva.....	93

### **Liste des tableaux :**

Tableau 1. Profils des participants à l'étude.....	97
--	----

## Introduction

À l'image des grandes transformations industrielles et technologiques qui l'ont précédé et qui ont marqué son histoire, le monde du travail est actuellement traversé par de nombreux bouleversements et paradoxes. Le rythme du changement technique, qui n'a jamais été aussi rapide, soulève autant d'inquiétudes qu'il ne fascine et stimule les discours en faveur de l'innovation (Jarrige, 2014). L'investissement dans le développement des nouvelles technologies, accéléré entre autres par la course mondiale à l'intelligence artificielle (IA) « digne d'une ruée vers l'or », va de pair avec une réflexion renouvelée sur les implications de ce « tournant numérique » — voire « cybernétique » (Dyer-Witheford, 2015) — sur l'activité humaine et le monde du travail.

Plus que jamais les technologies semblent constitutives de notre existence, du rapport que l'on entretient vis-à-vis du monde et de soi-même. Elles se collent à notre corps avec l'Internet des objets (IoT), comme elles s'enchevêtrent dans les interstices de nos activités quotidiennes, brouillant au passage les frontières entre les loisirs, les passions et le travail (Flichy, 2017). La spécificité de l'évolution des technologies actuelles réside notamment dans le rapport qu'elles entretiennent à l'espace (Casilli, 2019) et à la temporalité. Cela se traduit par l'éclatement des unités de lieux, de temps, mais aussi d'action, tel que le suggère le cadre d'analyse proposé par Christophe Degryse (2020). L'essor des technologies en réseaux, qui facilitent la circulation des échanges et ce faisant, la mise en relation d'une diversité d'acteurs, constitue le nouvel écosystème technologique à travers lequel se déploie aujourd'hui le travail. Ce cadre, qui dépasse et transcende les frontières associées traditionnellement à l'usine ou à la firme, confère aux entreprises davantage de flexibilité (Eurofound, 2015), un avantage concurrentiel non négligeable qui leur permet de s'adapter aux incertitudes économiques associées à la mondialisation, à l'instabilité des marchés, à la dérèglementation et la financiarisation croissante de l'économie. Par conséquent, les activités productrices de valeur, peu importe leur nature, s'organisent désormais n'importe où, au-delà des frontières spatiotemporelles associées à la relation d'emploi « traditionnelle » héritées des Trente Glorieuses. L'Internet mobile, avec ses applications et plateformes en tout genre, ne fait qu'accentuer ce déplacement du travail vers de nouveaux « non lieux » numériques — de nouvelles zones grises d'emploi « ZGE » (Azaïs et al., 2017) — que les institutions actuelles du travail peinent à encadrer. Dans cette conjoncture économique et

technologique, le recours à l'emploi « atypique », qui revêt des formes diverses (travail indépendant, auto-entrepreneuriat, travail de plateformes, travail à temps partiel et temporaire, etc.), confère à la fois plus d'autonomie aux travailleurs et plus de flexibilité aux entreprises (BIT, 2016). Ainsi l'emploi atypique tend de plus en plus à s'imposer, à la fois comme un « choix » personnel, mais également en tant que formule propre à l'actuelle « digitalisation » de l'économie (Degryse, 2016). À ces transformations du lien d'emploi correspondent des modes de gestion et d'organisation du travail qui sont de plus en plus intermédiés technologiquement et opaques (gestion algorithmique, sous-traitance et externalisation à l'extrême) ainsi que des processus de production et de création de la valeur qui tendent de plus en plus vers la robotisation et l'automatisation.

Si la digitalisation du travail et de ses « anciennes » manières de faire sont bien réelles, cela ne signifie toutefois pas une « dématérialisation » de l'économie et du travail, une thèse fortement influencée par les travaux de certains théoriciens issus du courant « opéraïstes »<sup>1</sup> (Hardt et Negri, 2000 ; Lazzarato, 1996 ; Terranova, 2000). Au contraire, la convergence entre les nouvelles technologies (Internet, imprimantes 3D, robotisation) et ce que certains ont qualifié de « nouvelles nouvelles technologies » (applications mobiles, plateformes numériques et machines apprenantes) (Degryse, 2017a) constitue une infrastructure renouvelée, à travers laquelle se déploient de nouvelles configurations sociotechniques et organisationnelles du travail. En d'autres termes, l'Internet mobile et ses multiples applications, bien qu'il s'appuie sur un imaginaire qui met en exergue la dématérialisation de l'univers social — on pense immédiatement, par exemple, au champ lexical qui met l'accent sur la dimension « aérienne » et « nébuleuse » du « cloud » — repose sur un monde « dont les opportunités et les contraintes sont intimement liées à sa matérialité » (Musiani, 2018). Ainsi, l'économie de plateformes, qui vise à « mettre en relation une offre et une demande de travail pour des projets divisés et organisés à travers ce cloud virtuel » (Valenduc et Vendramin, 2016), s'appuie bel et bien sur un monde matériel dont la complexité est souvent obliérée. En son sein, une nébuleuse de centres de stockage de données est connectée à des aires géographiques spécifiques où le travail, moins règlementé, est externalisé. Telles sont quelques-unes des dimensions matérielles sur lesquelles

---

<sup>1</sup> Dans les études sur l'économie de plateformes, le prolongement de ce courant appelé « post-opéraïste » s'incarne à travers les concepts de « travail immatériel » et de « travail cognitif ».

s'appuie l'apparente immatérialité du travail associée à l'économie numérique. Le « nouveau » problème est de déterminer dans quelle mesure ces nouvelles pratiques numériques créatrices de valeur entrent ou non dans la sphère du travail, notamment lorsqu'elles sont très faiblement rémunérées, qu'elles prennent un caractère ludique « playbor » (Kücklich, 2005), ou alternativement lorsqu'elles sont voilées par les technologies elles-mêmes (Casilli, 2019).

Ainsi, la question qui est au cœur de ce mémoire concerne les nouvelles frontières de l'objet « travail » et ses institutions, qui sont profondément redéfinies dans le cadre des mutations sociotechniques contemporaines.

L'objectif général est d'étudier en quoi l'économie de plateformes, aussi qualifiée d'économie collaborative ou de partage, incarne une mutation du travail en forte expansion qui vient redéfinir les configurations traditionnelles de la relation d'emploi. À travers ce que nous avons qualifié de paradoxe de plateformes, **nous nous interrogerons sur la manière dont celles-ci peuvent tout à la fois mener vers un « meilleur travail » [better work] ou inversement, participer à sa dégradation « pire travail » [worse work]**. Telle est la question générale qui orientera notre recherche.

Bien que le phénomène des travailleurs de plateformes soit relativement récent, on voit déjà dans la littérature plusieurs recherches portant sur l'impact de ces zones grises du droit sur la protection sociale des travailleurs (Huws, 2016; Degryse, 2016; Casilli et Cardon, 2015). Néanmoins, ces recherches s'intéressent davantage au caractère assujettissant des plateformes numériques sur les travailleurs qu'au potentiel émancipateur de celles-ci. L'objectif spécifique de ce mémoire est alors de comprendre en quoi et par quels moyens les plateformes numériques, bien qu'elles témoignent de nouvelles possibilités de contrôle sur les travailleurs, constituent aussi de nouveaux espaces de pratiques émergentes d'émancipation. Pour ce faire, nous interrogerons plus spécifiquement les nouvelles ambiguïtés de l'autonomie (émancipation/assujettissement), en lien avec l'univers du travail digitalisé. Cette notion d'autonomie, autour de laquelle s'articule notre cadre théorique, nous apparaît en effet transversale pour appréhender la « qualité du travail » dans l'économie de plateformes. En effet, si l'arrivée des machines a participé à circonscrire une partie de l'autonomie des travailleurs —

en termes d'unité de lieu, de temps, et d'action — (Degryse, 2020) et parallèlement, sous l'impulsion de la résistance ouvrière, à faire progresser le droit du travail, il est permis de se demander en quoi les nouvelles technologies perpétuent ou renversent ces tendances aujourd'hui (Finkin, 2016; Stanford, 2017; Valenduc et Vendramin, 2016). En d'autres termes, il s'agira plus spécifiquement d'interroger : **Comment et dans quelle mesure l'autonomie apparente associée au travail de plateforme confère-t-elle aux travailleurs les moyens d'améliorer la qualité de leur travail, ce qui s'apparenterait à une forme d'émancipation. À l'inverse, cette autonomie apparente dissimule-t-elle de nouvelles modalités de contrôle et d'assujettissement ?**

Le problème qui nous intéresse alors ne concerne pas seulement l'impact des plateformes sur les travailleurs, mais aussi, et surtout, celui des enjeux et des opportunités qu'elles posent sur le plan du développement de capacités collectives, dans un contexte où les modes de régulation collective hérités de la période fordiste nécessitent des ajustements (Charles, 2018). Ainsi, à travers l'étude des rapports entre travail et nouvelles technologies, cette recherche contribue à revaloriser les valeurs et visées originelles, émancipatrices et communes de l'Internet et du syndicalisme (Lovelock, 2015). Ce questionnement fait finalement écho à la thèse de Castoriadis selon laquelle l'évolution de la technologie au XXI<sup>e</sup> siècle pourrait faciliter la création d'une société plus démocratique et plus libre (Papadimitropoulos, 2016).

Afin de mieux cerner ce paradoxe — entre émancipation et assujettissement — et d'en cerner les impacts sur le travail, nous avons choisi de comparer deux plateformes d'un même secteur, mais de nature différente : la plateforme Uber et la plateforme Eva, issues toutes deux du secteur des services de transport rémunéré de personnes par automobile. Uber est une plateforme de type « traditionnelle », appartenant à ce que certains ont qualifié de « capitalisme de plateforme » (Srnicsek, 2016), ou encore d'expérimentation néo-libérale (Murray et al, 2020), alors qu'Eva est une plateforme dite « coopérative » et revendique son appartenance au mouvement des plateformes coopératives « platform cooperativism » (Scholz, 2014), lequel est souvent présenté comme une alternative à l'actuelle « uberisation » de l'économie et du travail.

Sur le plan méthodologique, cette recherche se veut exploratoire, de portée comparative et de nature qualitative. Elle sera supportée par une série d’entretiens semi-dirigés effectués auprès des chauffeurs de plateformes de Montréal et de Québec.

Ce mémoire sera divisé en sept chapitres. Afin de bien comprendre l’économie de plateformes et le vaste écosystème technologique dans lequel elle s’inscrit, le chapitre 1 — la problématique générale de recherche — présente le contexte d’émergence des plateformes numériques et de la soi-disant « 4<sup>e</sup> révolution industrielle ». Nous y ferons entre autres état des avancées en intelligence artificielle et de la course mondiale autour de son développement. Nous tenterons ensuite d’évaluer l’ampleur du phénomène du travail de plateformes, ses enjeux ainsi que les tendances et discours paradoxaux qui traversent la littérature sur les rapports entre les technologies et le travail. Nous présenterons finalement le contexte plus particulier de l’industrie du taxi à Montréal, un secteur fortement touché par ces nouvelles technologies et zones grises d’emploi.

Le chapitre 2 sera consacré à la problématique plus spécifique de recherche. Nous aborderons les enjeux que posent les plateformes pour la qualité du travail, une préoccupation mondiale portée entre autres par les grandes organisations internationales et les milieux de recherche. La question est alors celle de l’adéquation de ces nouvelles formes d’organisation du travail aux institutions qui régulent le travail. Comment adapter le cadre juridique qui assurait traditionnellement une certaine qualité du travail à ces nouveaux espaces de production virtuels en constante évolution ? Plusieurs expérimentations cherchent aujourd’hui à repenser ces institutions à travers diverses configurations et alternatives. Il s’agit « d’expérimentations hybrides » (Murray et al. 2020) qui se déploient à la fois sur le plan organisationnel et institutionnel. Si certaines d’entre elles s’appuient sur le cadre réglementaire existant, d’autres proposent de nouvelles configurations, « de nouveaux possibles ». Nous concluons ce deuxième chapitre par un tour d’horizon de certaines de ces expérimentations qui incitent aussi à revoir certains des cadres traditionnellement élaborés pour réfléchir à la qualité du travail. À la lumière de ceux-ci, nous aborderons la question de l’autonomie et des capacités collectives des travailleurs en rapport aux technologies et à l’économie de plateformes.



Le chapitre 3 — le cadre théorique — présentera une synthèse plus poussée de la littérature sur la question de l'autonomie, exercice qui nous permettra de revisiter des textes et auteurs fondateurs qui ont marqué les sciences sociales et le champ des relations industrielles par leurs contributions sur le plan théorique. Les travaux de Castoriadis sur l'autonomie nous apparaissent particulièrement pertinents, dans la mesure où ils nous fournissent les outils pour analyser la notion d'autonomie à travers le rapport émancipation/assujettissement, au prisme des nouvelles technologies. Ils permettent également d'enrichir les cadres théoriques néo-institutionnels des relations industrielles. De la même manière, nous puiserons dans les travaux d'Isabelle Ferreras sur l'expressivité au travail, lesquels contribuent aussi à la littérature sur l'autonomie et au développement d'un nouveau paradigme « par les capacités collectives » pour appréhender la qualité du travail dans l'économie de plateformes (Charles et al., 2020).

Les chapitres 4 et 5 seront consacrés à un exercice de modélisation des concepts et à leur opérationnalisation en lien avec les questions et les objectifs de recherche. Le modèle conceptuel, la méthodologie de recherche ainsi que le choix des cas y seront aussi présentés. Les limites propres à ce projet de mémoire, lesquelles sont liées tout autant à l'objet d'étude qu'aux perspectives choisies, seront également abordées.

Le chapitre 6 sera consacré à la présentation des résultats de recherche, lesquels seront analysés au regard du cadre théorique.

Le chapitre 7 sera dédié à une discussion et un rappel des propositions, sous-propositions et des questions de recherche. Cet exercice permettra de faire une relecture des concepts d'autonomie, de « meilleur travail » et de « pire travail », à l'aune des mutations actuelles du monde du travail.

Nous ferons finalement, en conclusion, un retour réflexif sur la démarche de recherche, lequel permettra d'exposer certaines limites ainsi que d'identifier des pistes de réflexion futures.

## CHAPITRE 1 : PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE : TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ET MUTATIONS DU TRAVAIL

Ce chapitre explore la co-évolution des technologies numériques et des mutations du travail et identifie certains des principaux enjeux contemporains en résultant. Il porte une attention toute particulière au travail de plateformes et à l'émergence de nouvelles zones grises d'emploi en s'appuyant sur l'exemple des travailleurs de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile à Montréal.

### 1.1. Contexte d'émergence : vers la 4<sup>e</sup> révolution industrielle ?

Caractérisée entre autres par l'avènement des technologies en réseaux et du *big data*, la 4<sup>e</sup> révolution industrielle bouscule autant les économies mondiales que le modèle social hérité de l'industrialisation. Dans le monde du travail, ce processus de digitalisation de l'économie se traduit par deux principaux impacts (Degryse, 2017). D'une part, « l'industrie 4.0 »<sup>2</sup> fait référence au recours de plus en plus accru à la robotique et à l'intelligence artificielle au sein même de l'entreprise traditionnelle, lequel mènerait entre autres à l'automatisation des tâches et à l'algorithmisation des processus de production. D'autre part, l'apparition de nouveaux modèles d'entreprises de type « plateformes », combinant à la fois intelligence artificielle, réseaux et technologies mobiles (Degryse, 2017). Ce dernier phénomène s'appuie principalement sur le « digital labor », un sujet couvert par les recherches d'Antonio Casilli (2015). Dans les deux cas, l'intelligence artificielle constitue un nouveau levier de compétitivité pour les entreprises qui doivent s'approprier les outils de l'IA pour faire face à une concurrence accrue. Cet engouement engendre une course mondiale pour le développement de l'IA et le contrôle de sa matière première, la donnée — « l'or noir » du 21<sup>e</sup> siècle — laquelle est aujourd'hui dominée par les États-Unis, la Chine et le Canada, mais dont les conséquences sont difficiles à prévoir. La concentration des ressources financières et techniques liées à l'IA dans les seules mains des géants de la technologie et de certains pays soulève à ce titre de nombreux questionnements quant aux inégalités et nouvelles asymétries créées ou exacerbées par l'IA (Graham et al., 2017; Norton, 2017). Seulement aux États-Unis, de récentes données publiées par l'Université Stanford

---

<sup>2</sup> Le terme « industrie 4.0 » est apparu la première fois en 2011, au Forum mondial de l'Industrie de Hanovre. Il réfère à une nouvelle façon d'imaginer les moyens de production.

dans l'AI Index (2018) révèlent une augmentation de 113 % du nombre de start-up créées dans le domaine de l'IA entre 2015 et 2018. L'investissement dans le secteur de l'IA aurait augmenté de 350 % entre 2013 et 2017 (Shoham et al., 2018). Selon les prévisions l'International Data Corporation (2017), les investissements estimés à 150 milliards de dollars en 2016, pourraient atteindre 210 milliards à l'horizon 2020 (International Data Corporation, 2017, cité dans Fergusson, 2019). De son côté, la Chine, qui ne vise rien de moins qu'à se positionner comme leader mondial en IA d'ici 2025, investit massivement dans le développement de ses technologies et de son infrastructure numérique. Jouissant d'une concentration importante de données (grâce entre autres à sa population croissante) et du soutien à long terme de l'État (plan de développement de la prochaine génération d'IA), on peut penser que la Chine détient les moyens de ses ambitions. Quant aux géants de la technologie, qu'ils soient Américains — les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft), les NATU (Netflix, Airbnb, Tesla et Uber) — ou chinois — les BATX (Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi) —, ils sont aussi engagés dans cette course à la captation des données, dont ils ont besoin pour créer de la valeur (Miaillhe, 2018).

Les plateformes numériques constituent le dispositif par excellence pour capter ces données. En effet, la force des plateformes réside dans leur capacité à capter et à articuler l'action d'une multitude d'acteurs, et notamment les faits et gestes de leurs usagers, afin d'extraire de la valeur, à défaut d'avoir à la produire (Casilli, 2019). Qu'il s'agisse de plateformes de sociabilité (Facebook, WeChat, Instagram), de travail à la demande « gig economy » (Uber, Deliveroo, Lyft) ou de micro-travail (Amazon Mechanical Turk, Appen, Clickworker), les données produites sont ensuite agglomérées en *big data*, un processus qui permet d'affiner les formes d'automatisation algorithmique, ou autrement dit, de « nourrir » les algorithmes (Broca, 2017). L'un des exemples le plus célèbres est celui des travailleurs de la plateforme d'Amazon Mechanical Turk, plus communément connu sous le nom de « Turkers ». Leur travail, divisé en micro-tâches « HIT » (Human Intelligence Tasks) consiste largement à identifier et à catégoriser des images. Il peut par exemple s'agir de classification d'images liées à la conduite automobile (ex : feux de signalisation, voitures, etc.), qui, à l'instar du fameux reCAPTCHA « Je ne suis pas un robot », servirait à perfectionner les systèmes de conduite autonome (ex : le projet Waymo de Google). En revanche, si les travailleurs de plateformes sont actuellement indispensables au

développement et à la sophistication de l'IA, il n'en sera pas toujours ainsi. Ultiment, les IA seront en mesure de fonctionner et de « prendre des décisions » sans l'intervention d'un humain. Cette finalité, marquée par la fin des petits boulots, permettra à l'IA de passer à la vitesse supérieure, soit celle de l'apprentissage profond<sup>3</sup>, la branche qui est actuellement la plus prometteuse en IA. Ces exemples, qui témoignent à la fois des mutations du travail en cours et des nouveaux intermédiaires impliqués dans la relation d'emploi (les algorithmes), annoncent certainement un changement de paradigme dans le monde du travail et dans le champ des relations industrielles.

## **1.2. Portrait des enjeux, tendances et discours paradoxaux**

L'expansion du travail vers les « non-lieux » numériques, et bien souvent algorithmiquement intermédiés, bouscule le travail dans plusieurs de ses dimensions. Au-delà du spectre de l'automatisation qui plane, la fragmentation des emplois en tâches externalisées et *dataifiées* constitue l'une de ces nouvelles réalités que le droit actuel du travail arrive difficilement à encadrer. Situées aux frontières du travail rémunéré et non-rémunéré (Burston et al., 2010), de la sphère professionnelle et personnelle, des activités de production et de consommation, ces plateformes participent à l'élargissement du champ de l'emploi « atypique » (BIT, 2016; de Stefano, 2016). Si elles sont porteuses de nouvelles perspectives et d'opportunités, elles soulèvent en contrepartie plusieurs enjeux et défis.

D'une part, la « tâcheronnisation », qui se présente comme une forme exacerbée de taylorisme 2.0, mondialisée et ouverte, soulève des enjeux quant aux nouvelles formes d'externalisation et d'exploitation — qu'elle pousse à l'extrême — et constitue une nouvelle forme d'aliénation encore plus avancée que la chaîne de montage traditionnelle (Fuchs et Seignani, 2013). Comme l'avait déjà décrit Braverman (1974), cette tendance semble constituer une nouvelle phase de « deskilling » (Paltrinieri, 2016), voire le développement à l'échelle mondiale d'une société de « serviteurs » (Gorz, 1990, p. 22). D'autre part, le déplacement du travail vers de nouvelles sphères « hors-travail » et « non-rémunérées » (Huws, 2003), notamment par la participation de l'utilisateur-consommateur et des masses à la production de la richesse

---

<sup>3</sup> Porté par les réseaux de neurones artificiels numériques (1990), l'apprentissage profond « deep-learning » est une branche de l'IA popularisée par les travaux de Yoshua Bengio, Yann Le Cun et Geoffrey Hinton (2010). Il s'agit d'un ensemble de méthodes et de techniques d'apprentissage automatique fondées sur le traitement algorithmique de données massives.

(Casilli, 2019; Flichy, 2017), met en exergue de nouvelles formes de subordination et de marchandisation des nouvelles sphères de l'existence pleinement « commodifiées » (Broca, 2017). Ces deux dynamiques s'incarnent plus concrètement à travers le microtravail et le travail invisible des internautes (Proulx, 2016), deux figures de ce que plusieurs ont qualifié de « digital labor » (Casilli, 2015; Scholz, 2013) ou de « travail virtuel » (Greenhill et Wilson, 2006; Hermann, 2009; Huws, 2014). Emblématique de la grande variété de transformations liées à l'économie numérique, ces notions sont abordées par une littérature au sein de laquelle coexistent plusieurs tendances paradoxales (Broca, 2017).

### *Travail déguisé versus Fin du travail*

Adoptée par les universitaires et sphères militantes de l'Internet libre, une première tendance, centrée autour de la notion de digital labor (Broca, 2017), dénonce l'emprise que peuvent avoir les technologies sur les travailleurs. Le digital labor contribuerait à l'invisibilisation d'un travail effectué hors du périmètre traditionnel du travail. Ces nouvelles formes de travail déguisées concourraient ainsi à extraire de la valeur à l'insu du travailleur, laquelle serait par la suite accaparée par les grandes entreprises du Web. Récemment mobilisée par le sociologue Antonio Casilli dans son livre « En attendant les robots : enquête sur le travail du clic » (2019), cette conception permettrait entre autres de lever le voile sur le problème très actuel de l'occultation du travail humain dans les processus de sophistication des IA et des résultats produits « automatiquement » par les algorithmes (Gillespie, 2016). Pour Casilli (2019), le spectre du « grand remplacement » par l'automation, qui est selon lui « toujours remise à demain », constituerait davantage un outil de discipline et de contrôle de la force du travail qu'une réalité imminente. Cette perspective critique inspirée entre autres des théories foucauldienne et deleuzienne du pouvoir — de la panoptique (Foucault, 1975) et de la société de contrôle (Deleuze, 1990) — nourrit également les travaux d'autres auteurs et théoriciens contemporains du numérique. Rouvroy et Berns (2013) proposent le concept post-foucauldien de gouvernementalité algorithmique pour expliquer la manière dont les algorithmes et le *big data* imposent aujourd'hui, par une configuration anticipative des possibles — à l'instar du probable — (Rouvroy et Stiegler, 2015), un nouveau mode de gestion des sociétés. L'intérêt de cette conception de la gouvernance et du contrôle par l'Internet mobile réside dans le fait qu'elle repose sur l'anticipation des risques et des potentialités, une préoccupation dont font état bon

nombre des discours sur l'IA (France Stratégie, 2018). Dans ce même esprit, la notion fut aussi reprise par Benavent (2016) qui pour sa part privilégie le terme gouvernementalité par les plateformes. Pour Zuboff (2019a), connue entre autres pour ses travaux sur Google, cette gouvernementalité des comportements mènerait à une nouvelle logique économique : le « capitalisme de surveillance ». Selon cette dernière, nous serions entrés dans « une ère réactionnaire où le capital est autonome et les individus hétéronomes », soit « une économie d'un nouveau genre qui nous réinvente au prisme de son propre pouvoir » (Zuboff, 2019b, paragr. 34).

Bref, tel que nous laisse entrevoir cette première exploration critique des transformations technologiques, l'avenir du travail est profondément lié aux avancées sociotechniques contemporaines ainsi qu'aux nouvelles zones grises à travers lesquelles il est appelé à se déployer (voir le point 1.3.4). Néanmoins, cette littérature tend à s'intéresser davantage aux implications de ces transformations pour le travail humain qu'aux conditions de leur transformation. Une autre tendance désigne plutôt une automatisation complète — le spectre du « tout-automatique » et du « grand remplacement » — des séquences de production (Casilli, 2019). Cette perspective, qui nourrit les discours sur la fin du travail, de l'emploi et du salariat (Rifkin, 1995; Stiegler, 2015), se rapproche davantage d'une vision ou d'une posture dite techno-déterministe, en ce sens qu'il s'agit de présenter le travail humain comme une activité vouée à disparaître au profit du travail des machines (Brynjolfsson et McAfee, 2014; Rifkin, 1995; Stiegler, 2015).

### *Techno-pessimiste versus Techno-optimiste*

Une autre manière d'appréhender ce rapport entre technologie et travail consiste à opposer deux récits concurrents, l'un techno-pessimiste et l'autre techno-optimiste. Le premier conçoit les technologies comme le moteur de la destruction du travail par l'automation, un processus à travers lequel de nombreux emplois seraient voués à disparaître au profit de l'innovation technique ; un récit qui est associé à la thèse de la rupture technologique. Sur ce point, Frey et Osborne (2013), dans leur célèbre étude amplement reprise et critiquée, ont estimé à 47 % la proportion d'emploi américain qui risquait de disparaître d'ici 2020. Alternativement, le deuxième récit conçoit plutôt les transformations technologiques comme un cycle de perturbation, similaire aux révolutions antérieures, auquel il est possible de s'adapter, notamment par des voies institutionnelles et organisationnelles (Murray et Pelard, 2017; Murray et al., 2020;

Stanford, 2017). En mettant l’emphase sur la continuité, ce récit s’oppose à la thèse du déterminisme technologique quant à l’impact quasi-unique et inévitable du contexte technologique sur le travail (Stanford, 2017). Dans cette perspective, les technologies peuvent ainsi être génératrices d’émancipation et de liberté pour les travailleurs, et non une menace constante qui pèse sur le marché de l’emploi.

### **1.3. Le travail de plateforme : définitions et enjeux**

#### **1.3.1. Définitions et tentatives de classification**

Très hétérogène et en constante évolution, l’univers des plateformes numériques est en lui-même un terrain de recherches vaste et aux contours mal définis. En soi, le terme de « plateforme » renvoie à plusieurs définitions, domaines, usages et objets. Dans le champ du numérique, les plateformes sont conçues comme un « espace » en ligne structuré par lequel transite un ensemble d’informations ou de services (Bensoussan, 2017). Gérés par des algorithmes, ces espaces d’apparence dématérialisés permettent la mise en relation de l’offre et de la demande. Pour Le Conseil National du Numérique (CNNum), la plateforme numérique se définit comme : « un service occupant une fonction d’intermédiaire dans l’accès aux informations, contenus, services ou bien édités ou fournis par des tiers. Au-delà de sa seule interface technique, elle organise et hiérarchise les contenus en vue de leur présentation et leur mise en relation aux utilisateurs finaux » (Conseil National du Numérique, 2016, p. 32).

La Commission européenne, propose la définition suivante de l’économie collaborative :

« des modèles d’entreprise où les activités sont facilitées par des plates-formes de collaboration qui créent un marché ouvert pour l’utilisation temporaire de biens ou de services souvent fournis par des particuliers. L’économie collaborative fait intervenir trois catégories d’acteurs : i) des prestataires de services, qui partagent des actifs, des ressources, du temps et/ou des compétences — il peut s’agir de personnes privées qui proposent des services sur une base occasionnelle (“pairs”) ou des prestataires de services qui interviennent à titre professionnel (“prestataires de services professionnels”) ; ii) des utilisateurs de ces services ; et iii) les intermédiaires qui mettent en relation — via une plateforme en ligne — les prestataires et les utilisateurs et qui facilitent les transactions entre eux (“plateformes collaboratives”). Les transactions réalisées dans le cadre de l’économie collaborative n’entraînent généralement pas de transfert de propriété et peuvent avoir un caractère lucratif ou non lucratif » (Commission européenne, 2016, p. 3).

Dans la littérature scientifique, plusieurs expressions sont aussi utilisées de manière indifférenciée pour désigner ces nouveaux modes d'organisation de la production et de consommation (Charhon et al, 2018). Comme le souligne un rapport de la DARES (2017), « le terme d'«économie de plateformes», comme celui d'«économie collaborative» dont l'emploi est très hétérogène, n'est attaché à aucune définition officielle. Le champ retenu par les différentes études sur le sujet est aussi plus ou moins large, comme l'atteste l'abondance des dénominations qui circulent (gig economy, sharing economy, uberisation, crowdworking...) » (Montel, 2017, p. 1). Malgré cette difficulté, des chercheurs ont tout de même proposé différentes typologies. La classification proposée par Amar et Viossat (2018) est l'une des plus aboutie et citée. Cette classification divise l'univers des plateformes digitales selon sept catégories, « classées selon la taille géographique du marché (local ou international) et la nature de la prestation (bien et services physiques ou services dématérialisés) : les plateformes de services organisés, de petits boulots, de freelance, de microtravail, les places de marché, les plateformes coopératives et les plateformes de partage » (Amar et Viossat, 2018, p. 75). Afin de bien comprendre les effets que peuvent avoir les plateformes sur le travail, il convient de distinguer les plateformes de services marchands qui impliquent la réalisation de tâches rémunérées des autres plateformes de mise au travail des foules tel que les réseaux sociaux. La figure ci-dessous, tiré de la classification d'Amar et Viossat (2016), permet de mieux cerner cette distinction.

Figure 1. Catégorisation des différents types de plateformes



Source : IGAS. Cf. chapitre 113 pour une explication de la catégorie « plateformes d'emploi ».



En ce qui a trait aux plateformes de services marchands, le travail de Valerio de Stefano (2016) se démarque. Son apport théorique significatif fut d'établir une distinction entre le travail de plateforme à la demande, exercée localement — sur un territoire précis — et le crowdwork, une variante virtuelle — non rattaché à un territoire précis (de Stefano, 2016). Cette distinction est importante dans la mesure où le droit du travail fut historiquement pensé pour s'appliquer à l'échelle locale et nationale. Or, dans le cas du travail de plateformes, notamment du micro-travail, cette logique s'applique difficilement. Comme le souligne Johnston (2020), qui s'intéresse au travail de plateformes sous l'angle de la géographie ouvrière, l'enracinement spatial du travail constitue une caractéristique déterminante de la capacité des travailleurs de plateformes à s'organiser et à améliorer leurs conditions de travail.

Dans le cadre de cette recherche, nous nous intéresserons aux plateformes d'emploi « de services marchands », c'est-à-dire celles qui impliquent la réalisation de tâches directement rémunérées. Nous nous limiterons également au travail de plateformes dites à la demande dont le travail est exercé localement. Ce type de travail présente les caractéristiques suivantes (Nicot, 2020, cité dans Abel et al, 2020) :

- Le travail est rémunéré et organisé par le biais de plateformes en ligne ;
- Les plateformes visent à mettre en relation une offre et une demande de main-d'œuvre rémunérée (ce qui exclut les plateformes de type moteur de recherche et réseaux sociaux) ;
- Les échanges portent sur de la main-d'œuvre ;
- Le travail est divisé en « tâches » et les services sont fournis sur demande ;
- Trois parties sont impliquées : la plateforme en ligne, le client et le travailleur ;
- L'échange ou l'activité marchande s'effectue dans le cadre d'une « relation commerciale ».

### **1.3.2. Ampleur actuelle et évolution du phénomène**

Le travail de plateformes demeure un phénomène relativement obscur et marginal, notamment en termes de nombre de travailleurs. Plusieurs raisons expliquent ce constat. D'une part, l'obscurité

du phénomène et la rareté des études empiriques sur le sujet semblent aller de pair. Certaines réalités propres à ce domaine posent d'importantes limites au travail des chercheurs qui arrivent difficilement à saisir l'ampleur réelle du phénomène (Brail, 2018; Forde et al, 2017; Rancic, 2019). Selon Brail (2018), l'accès restreint aux données (nombre d'utilisateurs, de travailleurs, salaires, etc.), largement contrôlé par les entreprises de plateformes, explique en partie cette difficulté. Elle cite entre autres une série de rapports publiés par Statistique Canada en 2017<sup>4</sup>, qu'elle qualifie de « snapshot but not a full picture » (Brail, 2018, p. 56). De manière générale, le pourcentage de travailleurs de plateformes se situerait entre 0,5 % et 3 % de la main-d'œuvre totale (Bureau of Labor Statistics, 2018; OCDE, 2019b; Pesole et al, 2018).

Une autre difficulté réside dans le manque de méthodes appropriées pour collecter les données relatives au travail de plateformes (ex : salaires, facteurs menant à des pertes d'emploi). Si certaines techniques permettent d'accéder à une partie de ces données, soit via le web scraping traditionnel<sup>5</sup>, les API (Application Programming Interface)<sup>6</sup> ou leur usage combiné (« Digital Methods Initiatives<sup>7</sup> »), ne permettent souvent pas d'accéder aux types de données convoitées par les chercheurs en sciences sociales (Ferreira et al., 2018). Ce manque de renseignements constitue une limite importante au travail des experts du travail qui cherchent à mieux comprendre le phénomène, notamment afin d'élaborer des politiques publiques adaptées (Rancic, 2019). Ce problème semble se transposer à plusieurs autres études qui arrivent difficilement à estimer le nombre réel de travailleurs de plateformes, qui bien souvent se fondent à d'autres catégories de travail non-traditionnel (ex : travail freelance). Les recensements et autres formes d'enquêtes sur le travail arrivent donc difficilement à isoler les données propres au travail de plateformes.

En revanche, selon une étude indépendante menée par deux acteurs de l'industrie des plateformes, soit Upwork et Freelancers Union, la question cruciale concerne la rapidité avec

---

<sup>4</sup> Voir Statistique Canada. 2017a. Measuring the sharing economy in the Canadian Macroeconomic accounts. URL: <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/13-605-x/2017001/article/14771-eng.htm> et

Statistique Canada. 2017b. The sharing economy in Canada. URL : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/170228/dq170228b-eng.pdf>

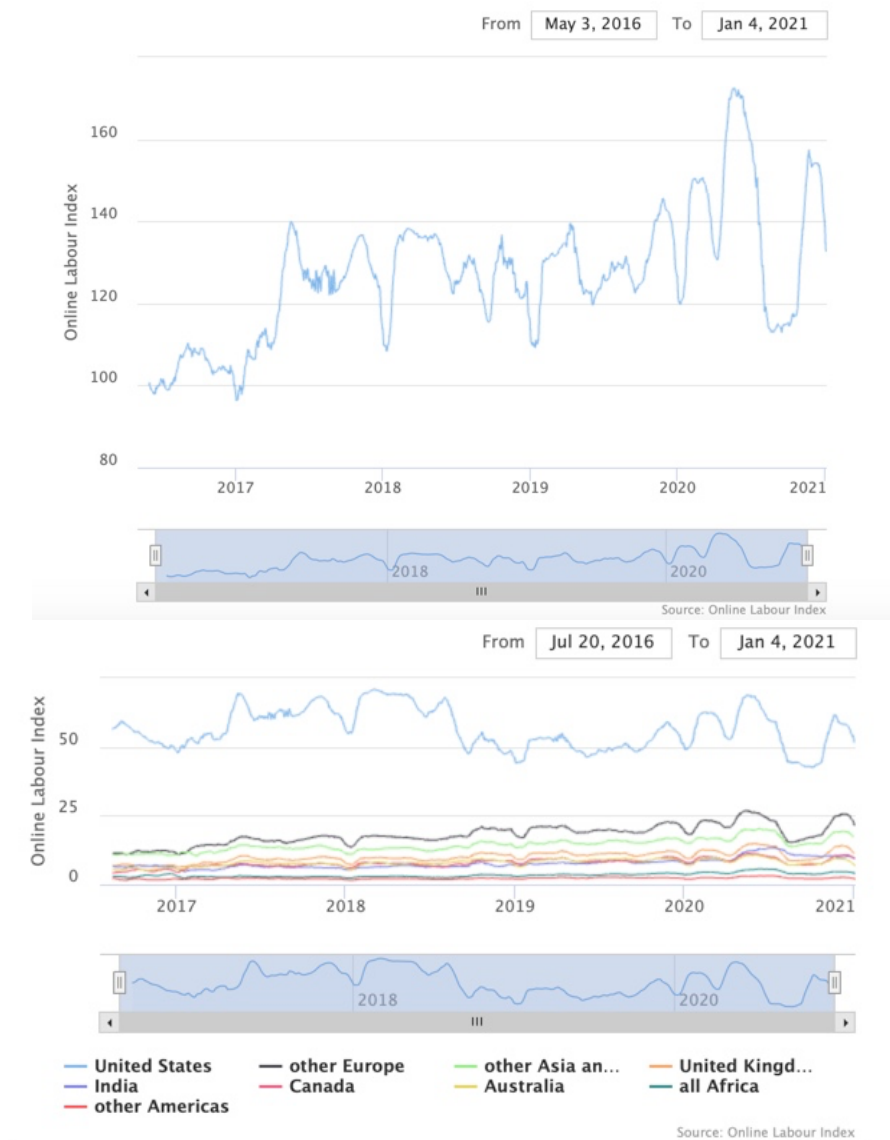
<sup>5</sup> Le *web scraping* consiste à extraire des données des pages web de manière automatisée en bénéficiant du caractère structuré du code HTML. Un programme parcourt un ensemble prédéfini de pages pour en récupérer les éléments que l'on souhaite recueillir (ex : une liste de produits, leurs prix, etc.). Cette technique est généralement utilisée lorsque la plateforme visée n'a pas d'API.

<sup>6</sup> Certaines plateformes proposent l'accès à une partie de leurs données via les API. Cela permet à des sociétés tierces de développer des applications faisant usages de leurs données (ex : Facebook).

<sup>7</sup> La « *Digital Methods Initiative* » est un ensemble d'outils en ligne permettant de récupérer des données via l'utilisation combinée du *web scraping* et des API. Elle fut développée à Amsterdam.

laquelle ce phénomène évolue plutôt que l'élaboration d'un portrait « actuel », lequel serait rapidement appelé à être dépassé. Selon leurs prédictions, si l'économie de plateformes maintient son rythme actuel de croissance, plus de 50 % de la main-d'œuvre étasunienne y sera impliquée d'ici 2027 (Upwork, 2017). L'*Online Labour Index*<sup>8</sup> développé en 2016 par Otto Kassi et Vili Lehdonvirta dans le cadre du iLabour Project du Oxford Internet Institute confirme cette tendance.

Figure 2. Croissance de l'économie de plateformes selon l'*Online Labour Index*



<sup>8</sup>Pour les détails sur la composition et le fonctionnement de l'index voir : <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/>

Même son de cloche au Canada où la « première étude systématique menée en 2019 par Statistique Canada avance que la proportion de travailleurs « à la demande » est passée de 5,5 % en 2005 à 8,2 % en 2016 (Jeon et al., 2019). Cette hausse marquée, qui équivaldrait aujourd'hui à près de 1,7 million de travailleurs dits « à la demande » (Desrosier, 2020), coïnciderait avec la multiplication des plateformes de travail en ligne et l'assouplissement des règles. La pandémie de Covid-19 semble également avoir contribué à l'expansion de ce modèle d'affaires. Que ce soit par le changement drastique des habitudes de consommation (ex : livraison à domicile, commerce en ligne) ou les nombreuses pertes d'emploi, tant les consommateurs que les travailleurs semblent s'être tournés vers cette nouvelle économie. En résumé, si l'ampleur réel du phénomène des plateformes reste difficile à saisir (éventail des tâches offertes, chiffre d'affaires, nombre de consommateurs et de travailleurs), presque tous les analystes s'accordent sur le taux de croissance rapide de l'économie de plateformes (Prassl, 2018).

### **1.3.3. Portrait général des conditions de travail dans l'économie de plateformes**

Les conditions de travail dans l'économie de plateformes offrent plusieurs avantages. D'abord, la facilité avec lequel les travailleurs peuvent accéder à un travail flexible contraste avec les longs processus d'embauche associés à l'emploi classique. Seules quelques vérifications, formalités et démarches administratives suffisent pour accéder à ce type de travail. Aucun diplôme et aucune compétence spécifique ne sont généralement exigés. Cette ouverture permet à certains travailleurs stigmatisés, en marge de la société ou exclus depuis longtemps du marché du travail d'accéder à un emploi et à un revenu. La flexibilité que permet ce travail est aussi très attrayante. Elle permet aux travailleurs de gérer et d'adapter leurs horaires de travail selon leurs propres contraintes et préférences. Certains travailleurs peuvent ainsi exploiter les temps morts qui peuvent survenir au cours d'une journée (ex : en attendant un rendez-vous) ou adapter leur horaire pour un meilleur équilibre travail-famille/travail-loisir. Ce type de travail est aussi attrayant en vertu de l'autonomie et de la liberté d'action qu'il octroie. En effet, certains travailleurs semblent attirés par l'idée d'être leur propre patron et apprécient particulièrement le fait de pouvoir échapper au contrôle et aux systèmes hiérarchiques typiquement associés au travail traditionnel.

Si ces conditions de travail s'avèrent intéressantes sur plusieurs plans, d'autres facettes moins tangibles pointent vers une réalité plus sombre. Comme en témoigne la multiplication des causes portées devant les tribunaux, certaines spécificités associées au travail de plateformes comportent des risques pour les travailleurs. La pandémie engendrée par la Covid-19 a aussi contribué à exacerber certaines failles de l'économie de plateformes. La précarité associée au statut juridique des travailleurs, à cheval entre celui d'indépendants et de salariés, est au cœur du problème. Privés des droits et protections accordées par les diverses lois en matière de travail, les travailleurs sont vulnérables sur les plans économique, social et juridique.

Sur le plan économique, les travailleurs de plateformes qui font de cette activité leur principale source de revenus peuvent facilement se retrouver en situation de dépendance envers la plateforme. Les salaires sont aussi généralement bas et instables puisqu'ils dépendent largement de la demande. Soumis à une concurrence accrue, les travailleurs doivent travailler de longues heures pour obtenir un salaire décent leur permettant de subvenir à leurs besoins de base. En réalité, les travailleurs ont tout avantage à organiser leur horaire en fonction des périodes où la demande est plus forte, ce qui fait augmenter le prix de la course et du pourboire. Il convient toutefois de noter que l'effet de cette pression vers le bas sur les salaires est beaucoup plus forte chez les micro-travailleurs dispersés mondialement que chez les travailleurs à la demande dont l'activité est liée à une aire géographique déterminée, comme c'est le cas par exemple pour les chauffeurs. À ce titre, des études réalisées auprès des travailleurs d'Amazon Mechanical Turk révèlent que ceux-ci gagnent en moyenne entre 2 \$ et 4,80 \$ de l'heure, alors qu'un travailleur d'Uber est susceptible de gagner un salaire nettement supérieur pouvant aller jusqu'à 30 \$ l'heure.

Sur le plan social, les travailleurs de plateformes sont enclins à une plus grande précarité. De plus en plus d'études démontrent que ce type de travail ne fait qu'exacerber plusieurs des inégalités et discriminations déjà saillantes au sein de la société (Benjamin, 2019; Choudary, 2018; Schor, 2020). En effet, si ce marché offre de nouvelles opportunités d'emploi pour certains individus situés dans les marges de la société, il peut parallèlement aussi contribuer à enfermer ceux-ci dans une sorte de spirale de vulnérabilité, voire de pauvreté. Les personnes discriminées sur le marché de l'emploi classique sont aussi plus susceptibles de se tourner vers ce type de travail, bien que celui-ci ne leur offre pas nécessairement des mesures adéquates pour contrer ces

discriminations. Les systèmes de notation et les profils en ligne peuvent en effet faciliter la discrimination de certaines populations. Les jeunes et les migrants sont particulièrement touchés par ce problème (Eurofound, 2018). Des études commencent également à montrer une surreprésentation des immigrants dans ce type de travail (Ziegler et al., 2020).

Sur le plan juridique, les nombreux vides et flous entourant la relation d'emploi posent un défi pour l'exercice des droits collectifs fondamentaux de ces travailleurs, soit la liberté d'association, le droit à la négociation collective et l'accès à des mécanismes d'information et de consultation (Prassl, 2018). En raison de leur statut d'indépendants, les travailleurs qui souhaitent s'associer ou former un syndicat pour améliorer leurs conditions de travail sont vulnérables aux possibles représailles de la plateforme (ex : désactivation de leur compte). Cet impact sur l'autonomie et la capacité collective des travailleurs, un aspect qui préoccupe plusieurs chercheurs en relations industrielles et en sociologie du travail (Coget, 2020; Johnston et Land-Kazlauskas, 2018; Murray et al., 2020; Vandaele, 2021), est au cœur de la problématique spécifique de recherche qui sera développée dans la prochaine partie.

Une autre zone d'ombre associée aux conditions de travail dans l'économie de plateformes concerne l'utilisation de technologies « perturbatrices » dans la gestion et l'organisation du travail. D'une part, l'évaluation de la performance des travailleurs (souvent exprimée en nombre d'étoiles) dont dépend grandement l'amélioration ou non de leurs conditions de travail (nombre de clients, promotions, statut particulier, etc.) est déterminée de manière subjective, arbitraire et anonyme par les clients. Un travailleur qui obtiendrait par exemple trop d'évaluations négatives de la part des clients pourrait voir son compte automatiquement désactivé par la plateforme, sans préavis et de manière unilatérale. Le plus souvent, aucun mécanisme ou processus de contestation n'est possible. Cette situation aurait pour effet de priver le travailleur de son revenu pour plusieurs jours, voire pour plusieurs semaines. D'autre part, le contrôle et la gestion algorithmique impliquent que les conditions de travail sur plateformes peuvent facilement être « influencées par le déploiement par l'entreprise d'une variété de décisions, de conception et d'asymétries d'information via l'application pour effectuer un contrôle en douceur sur les routines des travailleurs » (Rosenblat et Stark, 2016, p. 3761). Ces algorithmes permettent ainsi de surveiller, de contrôler et de conditionner la performance des travailleurs de manière indirecte. Cela contraste avec l'apparente liberté d'action mentionnée précédemment comme un avantage

du travail de plateformes. Ces techniques ont aussi pour conséquence d'isoler les travailleurs les uns des autres, les privant des avantages qui accompagnent l'appartenance à une communauté professionnelle. Certaines plateformes vont même jusqu'à espionner les travailleurs qui tentent de communiquer en ligne.

Finalement, selon une récente enquête de l'OCDE visant à recueillir le point de vue des travailleurs sur leurs conditions de travail pendant la crise sanitaire, trois éléments semblent ressortir. De manière générale, les travailleurs de plateformes souhaitent 1) davantage de mesures de soutien et de protection sociale telles que l'accès à des avantages sociaux, 2) travailler dans un environnement de travail plus sûr et 3) une meilleure attention accordée à leur bien-être (OCDE, 2020).

#### **1.3.4. L'économie de plateformes et la multiplication des zones grises d'emploi « ZGE »**

Empruntée à la géopolitique<sup>9</sup>, la notion de « zone grise » a depuis peu pénétré le champ des relations industrielles. Généralement utilisée pour souligner les flous juridiques entourant le travail indépendant et le travail salarié, elle fut récemment mobilisée pour comprendre les nouvelles dynamiques du travail associé au *Digital Turn* (Valenduc, 2019) et à l'économie de plateformes (Bureau et al., 2019 ; Transfer, 2018). Le recours à cette notion permet de porter un autre regard sur les transformations de la relation d'emploi, en plus d'explorer de nouvelles questions et perspectives d'analyse.

Dans les études sur les plateformes, la zone grise est définie comme une « décohérence » entre les institutions du travail en place et les pratiques ou comportements qu'elles sont censées réguler (Bureau et Dieuaide, 2018; Dieuaide et Azaïs, 2020). Cette définition met en exergue le phénomène de *désinstitutionnalisation* de la relation d'emploi qui se traduit entre autres par la distanciation des travailleurs de plateformes des institutions du travail assurant traditionnellement une certaine protection sociale (assurance chômage, négociation collective, reconnaissance des droits associés au statut de salarié). Dans leur article intitulé *Platforms of Work, Labour, and Employment Relationship: The Grey Zones of a Digital Governance*, Dieuaide et Azaïs (2020)

---

<sup>9</sup> Minassian (2018) définit la zone grise en ces termes : « a space - with or without a fence - of social deregulation, of a political nature (self-determination, separatism or sanctuarisation) or socioeconomic nature (criminality spaces, dehumanised spaces, desocialised spaces), essentially terrestrial, sometimes maritime, dependent on a sovereign State whose central institutions are unable (either through powerlessness or abandonment) to penetrate it in order to assert their domination, which is ensured by alternative micro-authorities » (p. 16).

explorent les spécificités propres aux zones grises et à leur multiplication dans le contexte des plateformes. La formation de zones grises au sein de la relation contractuelle qui lie le travailleur aux plateformes serait ainsi intimement liée au phénomène d'appropriation et de privatisation des territoires locaux par les plateformes. Le *principe de la concurrence avec l'autorité*, qui fait référence au pouvoir qu'ont les plateformes de choisir librement le lieu où leur siège social est situé, leur permet en fait de contourner les législations nationales en matière de droit du travail (Dieuaide et Azaïs, 2020).

Le recours aux nouvelles technologies, notamment les algorithmes et les divers systèmes de géolocalisation, de primes et de sanctions, semble également favoriser l'émergence de zones grises. Visant à orienter, voire à conditionner les comportements et l'action des travailleurs de plateformes, ces dispositifs numériques se substituent aux techniques de surveillance, de gestion et de contrôle associés à la relation d'emploi traditionnelle. À cheval entre l'information et la manipulation, l'utilisation de ces techniques aurait ainsi pour effet de voiler le lien de subordination entre le travailleur et les plateformes. Ce flou qui sépare l'autonomie professionnelle et la dépendance des travailleurs par rapport aux exigences des plateformes a finalement pour conséquence de potentiellement miner le développement de capacités d'action collective des travailleurs (Prassl et Risak, 2016).

La zone grise d'emploi est aussi considérée comme un espace public et ouvert, traversé par une dynamique multi-acteurs et multidirectionnelle (Azaïs et al., 2017). Elle ne constitue pas seulement des lieux de conflits où l'anarchie et le chaos règnent, mais aussi des zones où une diversité d'acteurs coopèrent, discutent et interagissent dans l'objectif d'innover et d'améliorer le travail (Dieuaide et Azaïs, 2020; Minassian, 2018). Cela sous-tend l'existence d'une régulation sociale « non standard », « du fait des acteurs », intentionnelle ou non, qui se situe hors du cadre et des règles établies (Bureau et Dieuaide, 2018; Dieuaide et Azaïs, 2020). Cette perspective invite à considérer les zones grises d'emploi non pas comme des dysfonctionnements dans le jeu des règles qui encadrent la relation employée/employeur, mais comme des marqueurs d'une régulation sociale nouvelle ou de changements institutionnels à venir.



### Les trois « figures émergentes » de l'emploi en contexte de zone grise

La notion de « zone grise de l'emploi » est aussi étroitement liée à l'émergence de nouvelles formes ou « figures émergentes » d'emploi (Azaïs, 2019). Difficile à identifier, ces « figures émergentes » décrites par Azaïs (2019), peuvent être classées en trois catégories principales : 1) les figures déclinantes qui s'inscrivent dans un processus involutif, 2) les figures intermédiaires, « un entre-deux », dont il est impossible de prévoir le futur à brève échéance, et 3) les figures ascendantes, qui offrent de nouvelles opportunités aux individus. En ce qui concerne les travailleurs de plateformes, il s'agit d'une population qui est soluble dans chacune de ces trois catégories. Le premier cas, la « figure émergente déclinante », correspond à la situation d'un individu dont le métier est en phase de disparaître, mais aussi à celle d'un travailleur dont le statut au travail s'est dégradé (ex : perte d'autonomie, de rémunération, de droits et de protections, etc.) (Azaïs, 2019). À titre d'exemple, on peut penser à bon nombre de chauffeurs d'Uber qui ont quitté cette activité après un resserrement de la réglementation de l'industrie dans certaines villes (ex : Paris). La deuxième catégorie, la figure émergente en transition, correspond à une période de transition ou de stagnation vécue par un individu en attente d'un « meilleur travail ». Ce type de figure émergente est aussi surreprésentée dans l'économie de plateformes où l'on voit plusieurs étudiants ou immigrants nouvellement arrivés qui acceptent temporairement un statut précaire dans l'espoir d'obtenir un emploi stable et correctement rémunéré ultérieurement. Le troisième type, la figure émergente ascendante, est lié au souhait de travailler ou de s'engager dans des activités différemment (Azaïs, 2019). Il peut s'agir par exemple d'une volonté de s'affranchir du lien de subordination avec un employeur et ainsi d'être son propre patron, ou autrement, d'exercer un travail plus intimement lié à ses aspirations. Cette troisième figure peut aussi exprimer la lutte de travailleurs désireux de recouvrer des droits perdus. Elle concerne alors des individus qui s'inscrivent dans un processus instituant de nouveaux rapports au travail et à l'emploi, ou qui ont retrouvé des acquis préalablement perdus. Cette dernière catégorie est particulièrement intéressante pour notre recherche qui s'intéresse aux processus de création et d'expérimentation institutionnelle auxquels prennent part les travailleurs. Dans la population des travailleurs de plateformes, cette troisième figure peut être illustrée par l'exemple des travailleurs de Deliveroo et d'Uber, qui par leur collaboration avec les syndicats traditionnels ont obtenu la requalification de leur statut d'indépendant en salarié. Il peut aussi s'agir de

travailleurs qui privilégient des modèles alternatifs aux plateformes traditionnelles « capitalistes » (ex : modèle coopératif).

Tel qu'illustré à partir de plusieurs exemples discutés dans la partie précédente, le secteur du transport rémunéré de personnes par automobile qui est l'un des plus touchés par l'arrivée des plateformes, incarne plusieurs des facettes et « figures émergentes » associées aux zones grises d'emploi. Il s'agit également d'une industrie fortement marquée par des changements sur le plan juridique et institutionnel. Cette particularité a participé à orienter le choix de nos cas et secteur d'intérêt. La transformation récente de l'industrie du taxi à Montréal constitue à notre sens un terrain de choix pour comprendre la manière dont l'autonomie se manifeste à travers ces nouvelles zones grises qui s'avèrent tout à la fois émancipatrices et assujettissante dans le contexte des plateformes.

### **1.3.5. Le contexte des plateformes dans le secteur des services de transport rémunéré de personnes au Québec**

Comme bien des villes, Montréal fut métamorphosée par l'arrivée des plateformes numériques. Si les secteurs de l'hébergement et du tourisme furent parmi les premiers touchés par l'arrivée d'Airbnb, l'implantation de la plateforme d'Uber en 2013 frappe de plein fouet l'industrie du taxi. Ce nouveau mode de transport s'est imposé si rapidement qu'il força du même souffle le gouvernement du Québec à revoir l'organisation et l'encadrement de ce secteur d'activité fortement réglementé. Un projet-pilote visant l'encadrement des opérations d'Uber et la modernisation de l'industrie du taxi fut alors officiellement lancé en 2016 (Gouvernement du Québec, 2016). Si l'industrie jouissait d'une « certaine » stabilité depuis quelques années, notamment dans les années 1990-2000, sa transformation n'est toutefois pas un phénomène nouveau. Historiquement marquée par des relations tendues entre les propriétaires et les chauffeurs, entre les administrations et l'industrie, et entre les clients et les travailleurs, cette industrie a fait face, au courant du 20<sup>e</sup> siècle, à plusieurs phases de réglementation et de déréglementation (Baril, 2019; Dempsey, 1996). En effet, depuis l'arrivée des premiers taxis dans la métropole en 1909, trois grands modèles d'affaires se sont successivement développés, voire superposés : le modèle traditionnel, le modèle salarié, et plus récemment le modèle par intermédiation de plateformes (Thériault, 2018).

### *Le modèle traditionnel*

Le modèle traditionnel est caractérisé par une très forte réglementation, un haut degré d'institutionnalisation, et la diversité des acteurs qui le compose et le régisse. À la fois constitué de chauffeurs, de propriétaires et d'intermédiaires de services, ce modèle est aussi supporté par différents organismes et associations.<sup>10</sup> Le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi (CPCDIT), qui représente les chauffeurs, et le Bureau du taxi de Montréal (BTM), qui représente à la fois les chauffeurs et les clients, agissent dans une certaine mesure comme des interlocuteurs entre les différentes parties prenantes et le gouvernement. Ces organismes s'assurent que les lois soient respectées, notamment en ce qui a trait aux conditions de travail des chauffeurs, mais aussi en matière de réglementation (délivrance et renouvellement de permis, gestion des plaintes, sécurité automobile, etc.). À défaut de pouvoir se syndiquer en raison de leur statut de travailleurs autonomes (Coiquaud, 2009), les chauffeurs sont également regroupés à travers différentes associations, dont le Regroupement des propriétaires de taxi de Montréal (RPTM), le Regroupement des travailleurs autonomes Métallos (RTAM) et l'Association haïtienne des travailleurs du taxi (AHTT). Ainsi, tel que le décrivent Coiquaud et Morissette (2019), la période qui précède l'entrée en scène d'Uber est caractérisée par une très grande intervention de l'État québécois, qui assure un contrôle de l'offre, des prix et de la sécurité dans le secteur des taxis.

### *Le modèle salarié*

En ce qui concerne le modèle salarié, celui-ci s'incarne à travers Téo Taxi, une entreprise québécoise lancée par Alexandre Taillefer, en 2015. Ce modèle se caractérise par l'utilisation de voitures électriques, la possibilité de commander un taxi par l'entremise d'une application mobile, et le recours à des chauffeurs ayant un salaire et un pourboire garanti de 15 \$ de l'heure. Cette dernière caractéristique octroie également aux chauffeurs la protection garantie par les différentes lois du travail, dont la loi sur les normes du travail. En plus de constituer une avancée importante en termes d'amélioration du travail et de développement durable, l'entrée en scène de Téo Taxi amène le gouvernement à entamer une réflexion de fond sur la modernisation de l'industrie qui doit s'adapter aux différentes avancées technologiques qui pénètrent actuellement

---

<sup>10</sup> Au Québec, on compte deux types de propriétaires : les propriétaires locateurs et les propriétaires-artisans (Taxelco, 2016). Le propriétaire locateur possède plusieurs permis et voitures qu'il loue à des chauffeurs, alors que le propriétaire-artisan offre lui-même le service. La ville de Montréal compte 19 intermédiaires de services réguliers et 7 de services adaptés.

l'univers des services de transport de personnes. Il est à noter qu'après avoir subi d'importantes difficultés financières, l'entreprise Téo Taxi fut récemment rachetée et relancée en octobre 2020 par Pier-Karl Péladeau, aussi propriétaire de Taxi Diamond et de Taxi Hochelaga, deux figures de l'industrie du taxi traditionnel. La nouvelle formule de Téo Taxi mise toujours sur les voitures électriques, mais abandonne le modèle salarié.

### *Le modèle par intermédiation de plateformes*

Le modèle par intermédiation de plateformes, incarné entre autres par Uber et Lyft, semble aujourd'hui s'imposer comme le modèle dominant dans le paysage montréalais. Sur les traces de Hailo<sup>11</sup>, la première application numérique qui fit son entrée à Montréal, Uber lance en 2013, UberTaxi, un service de commande et de paiement par cellulaire, destiné aux propriétaires de taxi traditionnel. Sa première flotte de voitures baptisée UberX est par la suite lancée en 2014. Intégrant certaines caractéristiques du modèle traditionnel (le recours à des travailleurs autonomes) et du modèle salarié (le recours aux applications mobiles), ce modèle s'en distingue toutefois par la relation de pair-à-pair sur laquelle il mise pour se démarquer de la concurrence. Il est à noter que les entreprises de plateformes ne se considèrent pas comme des entreprises à proprement parler, mais bien comme des entreprises technologiques ou « des places de marché » au service de l'économie de partage dans le domaine du « covoiturage urbain ». Cette appellation leur permet de contourner le cadre réglementaire de l'industrie du taxi et d'ainsi bénéficier de conditions beaucoup plus flexibles et avantageuses pour se développer et s'étendre.

Qualifiées de pratiques déloyales et d'illégales par les acteurs de l'industrie du taxi traditionnel, qui craignent la diminution de la valeur de leur permis, une série d'actions et de manifestations sont menées afin de forcer le gouvernement à freiner Uber dans la poursuite de ses activités. C'est dans ce contexte conflictuel qu'une commission parlementaire portant sur Uber et ses effets débute en 2016. À l'issue de celle-ci, un nouveau dispositif réglementaire temporaire, le « projet-pilote », fut adopté afin d'expérimenter l'impact du modèle d'Uber sur le secteur du transport de personnes (Coiquaud et Morissette, 2019). Baptisée « le Projet-pilote sur la modernisation de l'industrie du taxi » (RLRQ c S-6.01, r 2.3), cette initiative vise « à expérimenter et à innover en

---

<sup>11</sup> Hailo, qui est originaire de Londres, est une application mobile mise à la disposition des chauffeurs de l'industrie du taxi traditionnel. Elle permet aux clients de commander et de payer la course par l'entremise d'un téléphone cellulaire.

matière de services de transport rémunéré de personnes demandés par application mobile en assurant une gestion de l'offre qui tient compte des besoins de la population et de l'équité envers les titulaires qui exploitent tout permis au moment de sa mise en œuvre », mais aussi « à recueillir de l'information sur l'ensemble des services offerts par le titulaire, notamment sur la sécurité et la qualité des services et à étudier les impacts sur les services de transport par taxi » (RLRQ c S-6.01, r. 2.01).

Plutôt favorable à Uber, le nouveau cadre légal proposé permet à la plateforme de continuer d'opérer son système de modulation des prix selon la demande, en plus d'abolir le plafonnement de l'offre, traditionnellement limitée au nombre de permis octroyés dans l'industrie du taxi traditionnelle. En échange, Uber et ses chauffeurs doivent se conformer aux obligations fiscales du Québec, obtenir les permis adéquats pour opérer (permis d'intermédiaire et permis de conduire de classe 4C), et respecter les normes d'immatriculation et d'inspection des véhicules. Un autre objectif du projet-pilote vise également l'ouverture de l'industrie à de nouveaux acteurs comme Eva, une alternative coopérative à Uber, ou plus récemment encore, à Louelec, une entreprise de location de voitures électriques pour chauffeurs de plateformes et taxis.

Après deux renouvellements (25 septembre 2017, 14 octobre 2018), ce projet-pilote qui aura duré trois ans (de 2016 à 2019) mena finalement au projet de loi 17 sur le transport rémunéré de personnes par automobile. Récemment entrée en vigueur en octobre 2020, la loi 17 a pour objectif d'unifier les normes de l'industrie du transport de personnes de manière à faciliter la cohabitation entre l'industrie du taxi traditionnel et l'univers des plateformes. Or, cette loi vient déréglementer le secteur du taxi en mettant un terme aux territoires exclusifs réservés au contingentement des taxis et en libéralisant les tarifs. En d'autres termes, les chauffeurs de taxi traditionnels peuvent désormais accéder à la plateforme d'Uber afin de bénéficier de la tarification dynamique. D'autres nouvelles normes, notamment en matière de sécurité (inspection annuelle, vérification des antécédents judiciaires, nombre d'heures de formation minimale, etc.), entrent également en vigueur.

Tel que le démontre l'évolution de ces trois modèles, les changements qui bouleversent actuellement l'industrie du taxi sont principalement dus aux changements réglementaires et à

l'usage de nouveaux dispositifs technologiques. Ceux-ci entraînent un décalage entre la structure réglementaire « QQE Framework<sup>12</sup> » traditionnellement appliquée à l'industrie du taxi et le modèle de « covoiturage urbain » des plateformes. Le nerf de la guerre concerne plus précisément l'utilisation d'applications de mise en relation entre les chauffeurs et les clients et l'utilisation d'algorithmes qui orientent l'organisation et la gestion des différentes activités du secteur (ex : fixation des prix, gestion de la performance et conditionnement des comportements). Confrontés à ces zones grises comportant autant d'enjeux que d'opportunités, les travailleurs de l'industrie du taxi, le gouvernement et les autres parties prenantes sont aujourd'hui amenés à repenser le travail dans l'industrie du transport rémunéré de personnes.

Ce premier chapitre visait à décrire la problématique générale associée aux technologies numériques et aux mutations du travail. Comme nous l'avons vu, la multiplication des plateformes numériques est en phase de révolutionner plusieurs champs de la société. Comme l'illustre l'exemple de l'industrie du taxi, le monde du travail et ses institutions traditionnelles s'avèrent directement touchés et mis à l'épreuve. Si certains discours annoncent la fin du salariat, le remplacement des emplois par des intelligences artificielles, un chômage massif ou une montée des inégalités, d'autres y voient inversement l'occasion de repenser le travail à l'aune d'une société plus juste et démocratique. C'est le cas des travailleurs qui s'engagent dans des expérimentations et saisissent les nouvelles zones grises pour améliorer leurs conditions de travail.

---

<sup>12</sup> Le QQE caractérise la réglementation du secteur dans plusieurs pays (Coiquaud et Morissette, 2019). Cet acronyme réfère à : Quality (assurer la qualité des chauffeurs et des véhicules pour la sécurité des passagers) ; Quantity (contrôler le nombre de permis) ; Economic controls (tarification pour équilibrer les revenus des opérateurs et des prix stables et prévisibles pour les passagers).

## **CHAPITRE 2 : PROBLÉMATIQUE SPÉCIFIQUE : LES ENJEUX DE LA QUALITÉ DU TRAVAIL DANS L'UNIVERS DES PLATEFORMES**

Ce deuxième chapitre s'intéresse à la qualité du travail à l'ère des plateformes. Après avoir présenté les différentes définitions, approches et cadres d'analyse traditionnellement utilisées afin d'appréhender la qualité du travail, nous interrogerons leur pertinence et leur application dans le contexte du travail de plateformes, alors qu'une réflexion en ce sens est portée par de nombreux acteurs (organisations internationales, chercheurs en relations industrielles, société civile, etc.). Que ce soit à partir du cadre réglementaire existant ou de « nouveaux possibles », plusieurs voies d'amélioration du travail ont récemment été proposées. En plus de mettre en évidence les limites spatiales associées au salariat classique, cet exercice nous permettra enfin de mettre en lumière certains des leviers susceptibles de mener vers un « meilleur travail ».

### **2.1. Qualité du travail : Définitions et limites des cadres analytiques traditionnels**

La qualité du travail est un objet d'étude central en relations industrielles. Il s'agit d'une notion multidimensionnelle et difficile à circonscrire (European Commission, 2001). En plus de la très grande variété de termes et définitions utilisés pour la qualifier : qualité de l'emploi, qualité du travail, travail décent, « meilleur » ou « pire » travail, il n'existe pas de consensus scientifique quant aux différents indicateurs, dimensions et approches à utiliser. Pour l'OIT, qui fait la promotion d'une définition très large, le « travail décent » se définit comme suit : « Tous les êtres humains, quels que soient leur race, leur croyance ou leur sexe, ont le droit de poursuivre leur progrès matériel et leur développement spirituel dans la liberté et la dignité, dans la sécurité économique et avec des chances égales » (OIT, 2006, p. 2). S'appuyant sur cette définition, plusieurs chercheurs ont proposé différents indicateurs pour mesurer le travail décent (Anker et al., 2003; Bonnet et al., 2003; Davoine et Erhel, 2007; Ghai, 2003). De manière générale, ces indicateurs couvrent les différentes formes de sécurité liées au travail<sup>13</sup>, le respect des droits fondamentaux (liberté syndicale) et les principes de dialogue social (négociation collective). Cette définition du travail décent englobe aussi la qualité de l'emploi, qui selon Cloutier (2008) fait appel à des caractéristiques plus objectives, concrètes et spécifiques de l'emploi, telles que la

---

<sup>13</sup> La recherche de Bonnet et al. (2003) identifie sept formes de sécurité liées au travail : 1) la sécurité du marché du travail, 2) la sécurité d'emploi, 3) la sécurité professionnelle, 4) la sécurité au travail, 5) la sécurité du maintien des qualifications, 6) la sécurité de revenu et 7) la sécurité de la représentation.

rémunération, la stabilité de l'emploi, l'horaire de travail, les qualifications requises, les avantages sociaux, le régime de retraite, etc. Sur le plan conceptuel, il existe également des différences marquées entre les disciplines, notamment entre l'économie et la sociologie. Alors que l'approche économique traditionnelle associe la qualité de l'emploi à la rémunération et aux salaires, la tradition sociologique privilégie inversement une approche centrée le travailleur et s'intéresse davantage aux compétences, à l'autonomie et au contenu créatif de l'emploi (Findlay et al., 2013). Les sociologues ont également tendance à favoriser l'utilisation du terme « qualité du travail » pour aborder la dimension intrinsèque du travail, soit à la capacité à se réaliser et à exprimer ses qualités individuelles dans et par le travail (Cloutier, 2008).

Si la qualité du travail est loin d'être une notion et une préoccupation nouvelle, notamment en relations industrielles et en sciences sociales où elle fut largement abordée (Cloutier, 2008; Green, 2006; Kalleberg, 2011), elle suscite aujourd'hui un intérêt renouvelé dans le contexte particulier du travail de plateformes, alors que les organisations internationales et les chercheurs tentent de redéfinir le périmètre qu'elle recouvre.

### **2.1.1. La qualité du travail dans l'économie de plateformes : une préoccupation mondiale**

Devant l'expansion rapide de ce nouveau modèle économique que certains ont qualifié de « disruptif », il n'est pas surprenant de voir la communauté internationale se mobiliser afin d'assurer une transition vers un monde du travail qui profite à tous (OCDE, 2019a). Comment tirer parti des opportunités qu'offrent les avancées technologiques ? Comment le faire sans compromettre le « travail décent » pour tous et, tout particulièrement, la protection des droits des travailleurs ? Il s'agit là du mandat que s'est donnée l'Organisation internationale du Travail (OIT) qui, sous l'égide du Programme de développement durable à l'horizon 2030 (Programme 2030) de l'Organisation des Nations Unies (ONU) et de l'initiative du centenaire sur l'avenir du travail (2013) a institué, en août 2017, une Commission mondiale sur la question. Parmi les grands thèmes portés par cette Commission indépendante figure la technologie au service du développement social, environnemental et économique. La qualité de l'emploi dans l'économie de plateformes numériques, et tout spécialement l'atteinte de l'objectif de développement durable 8 (ODD. 8 : travail décent et croissance économique) furent entre autres identifiés comme des préoccupations majeures et prioritaires des travaux à effectuer (BIT, 2018a). Dans ce



contexte, l'OIT souligne l'importance que prennent les enjeux liés à la mutation des relations de travail et à la dégradation des protections sociales telles que le salaire minimum, les systèmes d'épargne de retraite, ou encore l'assurance maladie (Fortier-Dallaire et Hébert, 2020). Dans la foulée de son centenaire (2019), l'organisation a d'ailleurs publié une série de travaux sur la question : « Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world » (Berg et al., 2018), « Helping the gig economy work better for gig workers » (BIT, 2018b), « The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being (Choudary, 2018) et « Commission mondiale sur l'avenir du travail : Travailler pour bâtir un avenir meilleur » (janvier 2019), alors que d'autres recherches sont toujours en cours. De son côté, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), dans le cadre de l'initiative « Better Life », a publié une série de recherches visant à documenter l'impact — les risques et les opportunités — des transformations numériques sur la vie des personnes (OCDE, 2019a). Cette série appelée « How's Life in the Digital Age? » s'intéresse à la fois à la manière dont ces transformations affectent la santé, le revenu, l'emploi, l'éducation et le développement des compétences, l'équilibre travail-famille, la sécurité, etc. Cette initiative a pour objectif de mieux adapter les politiques publiques aux transformations en cours (« Better Policies for Better Lives »), incluant les transformations du monde du travail (OCDE, 2019a). Afin de mieux refléter les nouvelles réalités du travail issues de ces transformations, mais également de la mondialisation et du vieillissement de la population, l'OCDE a lancé en 2016 une nouvelle Stratégie pour l'emploi (« OCDE Jobs Strategy ») (OCDE, 2018). En plus de mettre l'accent sur le développement de la qualité de l'emploi (« better work »), cette stratégie, qui s'inscrit dans un objectif plus large de croissance inclusive, souligne la nécessité de se pencher sur les formes d'emplois atypiques, et plus spécifiquement le travail à la demande (« gig work ») qui tend à progresser très rapidement. Pour l'OCDE, il importe pour les autorités d'accompagner l'innovation en matière de création et d'utilisation des modalités d'emploi atypique (OCDE, 2018).

À l'instar de ces organisations internationales, des groupes de recherche issus des mondes académiques s'interrogent aussi sur les impacts des nouvelles technologies sur la qualité du travail et de l'emploi. C'est le cas notamment du Centre de recherche Interuniversitaire sur la Mondialisation et le Travail (CRIMT) qui, dans le cadre d'un vaste projet de recherche

collaboratif international et interdisciplinaire<sup>14</sup>, s'intéresse aux différentes expérimentations organisationnelles et institutionnelles mises en œuvre par les acteurs en réponse à ces lignes de fractures technologiques dans le monde du travail (Ferrerias et al., 2020). La question de la qualité du travail et de l'emploi, soit des processus qui peuvent conduire à un meilleur « better work » ou à un pire travail « worse work », sont au cœur de leurs travaux. L'objectif est de renouveler les paramètres et cadres élaborés traditionnellement pour penser la qualité du travail, à l'aube des plus récentes transformations sociétales. Leur conception d'un « meilleur travail » va ainsi au-delà des études (Green, 2006; Kalleberg, 2011) et des pratiques promues par les grandes organisations internationales, dont le programme « better work » de l'OIT qui s'avère à leur sens « étriqué ».

Leur programme de recherche, qui s'intéresse aux expérimentations sur le travail « pour le meilleur » ou « pour le pire », s'articule autour de trois dimensions inter-reliées et dynamiques : 1) la répartition des risques économiques et sociaux, 2) le degré de subordination, de contrôle et d'autonomie au travail et 3) l'expressivité au travail. Ils insistent également sur l'importance d'étudier les effets de ces expérimentations sur plusieurs niveaux : micro (individuel), meso (organisationnel) et macro (sociétal). Dans une définition plus large, ce qu'ils qualifient de meilleur travail constitue tout à la fois « les conditions de l'expérience de travail, et le statut d'emploi et les droits du travail qui en découlent » (Ferrerias et al., 2020, p. 120). Il s'agit d'un travail « productif, innovant, stable et inclusif, où chacun vit à l'abri de l'insécurité excessive et de menaces pour sa santé et son bien-être » (Ferrerias et al., 2020, p. 120). Le meilleur travail sous-tend également « un certain degré de contrôle et d'autonomie dans sa vie professionnelle, en incluant la possibilité d'atteindre la démocratie économique et la citoyenneté dans une vision durable et solidaire de la prospérité pour tous les citoyens et les générations futures » (Ferrerias et al., 2020, p. 120).

La prochaine section rend compte de l'éventail des expérimentations et nouvelles stratégies à envisager en vue d'améliorer la qualité du travail dans cette nouvelle économie. Puisant dans le

---

<sup>14</sup> Ce Projet de partenariat international du CRIMT sur l'expérimentation institutionnelle et l'amélioration du travail est financé par le Conseil de la recherche en sciences humaines du Canada (CRSH). Il s'agit d'un projet pluriannuel (2017-2024) qui réunit un large spectre de centres de recherche partenaires et d'autres chercheurs associés, répartis dans plus d'une douzaine de pays, dans le cadre d'un dialogue permanent sur les enjeux théoriques et pratiques de l'expérimentations en matière de régulation du travail et de l'emploi (Ferrerias et al., 2020). Ce mémoire s'inscrit dans ce Projet de partenariat.

cadre développé par les chercheurs du CRIMT, qui nécessite de « confronter le changement institutionnel *top-down* aux approches d'expérimentation organisationnelle et institutionnelle *bottom-up*, nous tenterons ainsi « de comprendre comment, dans un contexte d'incertitude, les acteurs du monde du travail expérimentent de nouvelles façons de s'organiser et cherchent à les institutionnaliser dans de nouvelles compréhensions, normes et règles » (Murray et al., 2020, p. 135). Cet exercice nous permettra enfin de souligner l'importance cruciale de l'autonomie et des capacités collectives dans le processus d'institutionnalisation de ces expérimentations. Cette notion d'autonomie autour de laquelle s'articule notre cadre théorique nous apparaît en effet transversale pour appréhender la qualité du travail dans l'économie de plateformes.

## **2.2. L'expérimentation institutionnelle pour le « meilleur » ou pour le « pire »**

En réponse aux enjeux que posent les plateformes numériques pour la qualité du travail, divers outils de réglementation et voies alternatives à la protection des droits des travailleurs furent proposés et déployés partout dans le monde. Cette section porte sur ces différentes propositions. Elle s'appuie en grande partie sur les travaux effectués par Hannah Johnston (2018, 2020) et Chris Land-Kazlauska (2018) dans le cadre de leurs recherches sur les défis de l'organisation collective des travailleurs dans l'économie de plateformes. Les travaux des chercheurs associés au CRIMT contribuent également à alimenter cette partie. Il s'agira de rendre compte de l'éventail des réponses à la fois institutionnelles et organisationnelles et des nouvelles pistes à envisager pour améliorer la qualité du travail dans cette nouvelle économie. Si certaines de ces initiatives s'appuient sur un cadre réglementaire déjà existant à l'échelle internationale, nationale ou locale, d'autres tirent paradoxalement leurs forces des zones grises d'emploi et invitent à un travail de création institutionnelle. Qu'elles visent la protection de droits fondamentaux telles que la négociation collective ou la conquête de nouvelles marges d'autonomie par les travailleurs, ces initiatives contribuent chacune à leurs manières au renouvellement des institutions de régulation du travail.

Cette section sera divisée en deux sous-parties. Premièrement, nous présenterons les mesures de protection des travailleurs s'appuyant sur la réglementation existante, notamment l'apport que pourrait avoir une approche s'appuyant sur le droit du travail international et les principes de dialogue social prônés par l'OIT. Deuxièmement, nous aborderons les différentes stratégies

organisationnelles « alternatives » initiées par les travailleurs eux-mêmes. Ces efforts visent principalement la défense de leurs intérêts collectifs et ultimement, l'amélioration de leurs conditions de travail par la conquête de nouvelle marge d'autonomie (Johnston et Land-Kazlauskas, 2018; Fortier-Dallaire et Hébert, 2020).

### **2.2.1. Repenser les institutions du travail à partir du cadre réglementaire déjà existant**

#### *Le salariat classique et ses limites spatiales*

Bien que l'adoption du salariat classique semble à priori la solution idéale en vertu des droits collectifs qu'il octroie, celui-ci s'avère très peu envisageable dans le contexte particulier des plateformes. Plusieurs raisons sont à l'origine de ce constat, dont la principale est d'ordre spatial : le salariat classique et les dispositions qui l'encadrent sont intimement liés à un territoire physique et découlent de l'exercice classique de la souveraineté des États, qui ne peuvent légiférer à l'extérieur de leur territoire. Or, le travail de plateforme opère par-delà les frontières et demeure souvent confiné à l'univers immatériel et ubiquiste du virtuel.

Si la liberté d'association et le droit de négociation collective sont des droits fondamentaux qui devraient s'appliquer à tout travailleur, quel que soit leur statut<sup>15</sup> (BIT, 2019), dans les faits, l'exercice de ces droits s'avère complexe. Dans l'économie de plateformes, les actions menées par les travailleurs autonomes se heurtent à plusieurs obstacles. Lorsque les lois sur la concurrence en vigueur dans divers pays (Fortier-Dallaire et Hébert, 2020; Johnston, 2020) ne suffisent plus à miner les capacités collectives des travailleurs, certaines entreprises de plateformes usent de stratégies antisyndicales (ex : l'annonce de la fermeture Foodora au Canada peu de temps après l'obtention du droit de syndiquer par ses travailleurs en février 2020). Malgré certaines avancées juridiques novatrices, et notamment la proposition de loi AB5 de la Californie<sup>16</sup> qui fut par la suite contrecarrée par la Proposition 22, ces dispositions qui ne s'appliquent qu'à l'échelle nationale ou locale et ne suffiraient pas à répondre adéquatement aux

---

<sup>15</sup> Il s'agit de droits fondamentaux protégés par la convention n° 87 de l'OIT, ainsi que la Déclaration Universelle des droits de l'homme (paragraphe 4 de l'article 23).

<sup>16</sup> Cette loi, appelée Loi AB5 fut votée en septembre 2019, dans l'État de la Californie. Elle vise la requalification des travailleurs indépendants en salariés. Contesté par Uber et Lyft, son entrée en vigueur le 1er janvier 2020 fut précédée d'une importante et longue bataille judiciaire. Refusant de se conformer à la loi, un référendum fut organisé par les deux plateformes. Baptisée « Proposition 22 », ce référendum invita les citoyens de la Californie à se prononcer sur la question. La proposition 22 fut finalement adoptée avec 58 % des voix, en novembre 2020. Considérée d'anticonstitutionnelle par les travailleurs de plateformes, une action en justice fut intentée auprès de la Cour suprême californienne le 12 janvier 2021.

enjeux globaux que soulève l'économie de plateformes (Cherry, 2019). Par exemple, dans le cas plus spécifique des micro-travailleurs, l'absence d'enracinement spatial justifierait (aux yeux de certaines organisations) l'absence d'encadrement légal. Il s'agit d'un argument avancé par la Confédération allemande des associations d'employeurs (BDA) qui considère que « le micro-travail, comme toutes autres activités similaires organisées librement et de libre coopération sur Internet ne peuvent en aucun cas être appréhendé par la loi » (BDA, 2015, p. 6; Johnston, 2020, p. 34). En autres termes, le salariat classique ne pourrait s'appliquer qu'aux travailleurs de plateformes, dont le travail « s'exerce localement, sur un territoire précis » (de Stefano, 2016; Johnston, 2020) (ex : livraison de repas, service de transport, travail ménager).

Cet obstacle se déploie aussi, mais de manière différente, à travers d'autres initiatives visant l'amélioration des conditions de travail des travailleurs de plateformes. Selon Hannah Johnston (2020) qui étudie ces nouvelles voies d'organisation collective depuis l'angle de la géographie ouvrière (labour geography), les stratégies qui jusqu'ici semblent le plus efficaces sont celles qui peuvent s'appuyer sur « un cadre réglementaire » bien établi et solide, mais surtout géographiquement situé (Johnston, 2020). Dans ces conditions, les comités d'entreprise et la négociation collective se révèlent, selon cette dernière, des mesures efficaces pour améliorer les conditions de travail.

### Les comités d'entreprise

Les résultats inégaux obtenus par les comités d'entreprise en Europe et en Amérique témoignent de cette caractéristique géographique déterminante. S'appuyant sur le dialogue social, un principe central dans les instances de l'OIT, les comités d'entreprise<sup>17</sup> présentent des résultats mitigés, selon l'emplacement géographique où ils ont été mis en œuvre. Visant l'échange d'information entre l'employeur et les travailleurs à l'échelle de l'entreprise, l'efficacité de ces dispositifs institutionnels dépendrait à la fois de leur intégration dans la culture des relations de travail que dans la législation nationale. En Europe, là où les comités d'entreprise sont plus fréquents et s'inscrivent dans la tradition des relations de travail, ce type de mesure a ainsi plus de chances de porter fruit. Ce fut le cas pour les travailleurs de Deliveroo en Allemagne (Kilhoffer et al., 2020)

---

<sup>17</sup> En soi, ces comités ont une fonction qui peut tout à la fois être consultative ou décisionnelle. En d'autres termes, les travailleurs regroupés au sein de ces comités peuvent participer et s'exprimer sur la gestion et l'organisation du travail, au niveau de l'établissement.

qui par le biais de la page Facebook « Liefern am Limit » et le soutien du syndicat allemand des travailleurs de l'agroalimentaire (NGG) ont pu s'organiser et mettre sur pied le premier comité d'entreprise « de plateformes<sup>18</sup> ». Des accords similaires furent également mis en place entre les livreurs de Foodora et la plateforme en Autriche<sup>19</sup> et en Allemagne (Kilhoffer et al., 2020). Cette situation tranche toutefois avec la tentative infructueuse des chauffeurs d'Uber new-yorkais. Initié par l'Independent Drivers Guild (IDG), un groupe associé à l'Association internationale des machinistes et des travailleurs de l'aérospatiale (AIMTA), le recours au comité d'entreprise ne fut tout simplement pas cohérent avec l'histoire des relations de travail locale, plutôt ponctuées de conflits avec les employeurs. L'éloignement géographique entre le Comité, la direction et les représentants d'Uber posa également problème (Johnston, 2020).

### *La négociation collective*

En ce qui concerne la négociation collective, son succès dans l'économie de plateformes n'est encore limité qu'à certains pays scandinaves. Bien qu'une seule convention collective fut jusqu'à maintenant signée en 2018, entre la plateforme de nettoyage Hilfr et le syndicat danois 3F<sup>20</sup>, la négociation collective est théoriquement accessible aux travailleurs de plateformes dans de nombreux pays. Ce type d'approche implique toutefois un important travail de la part des syndicats qui doivent adapter les thèmes traditionnels de la négociation collective aux spécificités du travail de plateformes. Cela exige une connaissance approfondie de l'environnement numérique et des nouvelles technologies. L'accord négocié devra alors porter sur des sujets aussi complexes que : le fonctionnement des systèmes de notation, les périodes de paye, la résolution de conflits, la confidentialité, la protection et la propriété des données, et les conditions de désactivation, etc. (Prassl, 2018). Prêts à relever ce défi, plusieurs grands syndicats cherchant à étendre leurs modalités d'adhésion à des travailleurs aux statuts hétérogènes se sont dans les dernières années ralliés à la cause des travailleurs de plateformes. En Suède par exemple, les travailleurs des plateformes Instajobs et Gigstr ont intégré un accord de branche existant et sont représentés par le syndicat Unionen. Le dialogue social et le tripartisme propres aux systèmes et à

---

<sup>18</sup> Peu de temps après la création de ce comité, Deliveroo a annoncé mettre fin à ses activités en Allemagne.

<sup>19</sup> Cherchant à améliorer certaines de leurs conditions de travail, soit l'obtention de primes pour certains quarts de travail pénibles (ex : travail de nuit ou en hiver), des assurances pour leurs vélos et diverses indemnités salariales, ces travailleurs ont avec l'appui du syndicat Vida créer un comité (« Betriebsrat ») qui fut ensuite reconnu par Foodora. Bien qu'aucune convention collective n'ait encore été signée, le comité dispose tout de même de certains droits comme celui d'être consulté dans le cas de licenciement.

<sup>20</sup> Convention collective signée en 2018 entre Hilfr ApS., société inscrite au CBR (registre central des entreprises) sous le numéro 37297267, et 3F, syndicat du secteur des services aux particuliers, de l'hôtellerie et de la restauration.

la tradition des relations de travail scandinaves ont certainement joué un rôle crucial dans ces avancées et accords pionniers. Néanmoins, comme dans le cas des comités d'entreprises, seuls les travailleurs de plateformes exerçant une activité locale ont réussi à se prémunir de ces dispositifs et à améliorer leurs conditions de travail.

### *Le droit du travail international et de portée extraterritoriale*

Considérée comme une préoccupation mondiale, la qualité du travail dans l'économie de plateforme se heurte comme nous l'avons vu à des enjeux d'enracinement spatial. Ainsi, selon l'OCDE (2019), il importe « de s'appuyer, à l'échelle internationale, sur l'engagement récent pris par le G20 de promouvoir le travail décent dans l'économie de plateformes et d'étudier les moyens d'améliorer les conditions de travail de ces travailleurs qui ont très peu de contrôle sur leurs conditions de travail » (OCDE, 2019b, p. 37). Selon Miriam A. Cherry, une spécialiste en droit du travail international, la qualité de l'emploi dans l'économie de plateformes dépendrait davantage de l'harmonisation des différentes lois et juridictions à l'échelle internationale que des mesures prises à l'échelle nationale ou locale (Cherry, 2019). Il importe ainsi d'aller à l'encontre de l'idée reçue selon laquelle le droit du travail et de l'emploi relèverait uniquement des autorités nationales et des réglementations locales. Son récent article, « A Global System of Work, A Global System of Regulation? : Crowdwork and Conflicts of Law » (2019) suggère à ce propos quelques pistes de solution intéressantes en distinguant trois voies de régulation alternatives en matière de gouvernance internationale. Elle attire d'abord notre attention sur la réglementation existante en citant en exemple le Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles, plus communément connu sous l'acronyme « RGPD »<sup>21</sup>, dont elle vante la portée extraterritoriale. Une expérimentation similaire, le « California Consumer Privacy Act » (CCPA) est aussi à l'essai en Californie depuis le 1 janvier 2020. Sa portée est toutefois moins large et moins restrictive. Ce type de réglementation permet à un consommateur d'être informé de la collecte de ses données personnelles et de la finalité de celle-ci, lui permettant d'accéder à ses données et d'en exiger la suppression, le cas échéant. En prévoyant l'élaboration de codes de conduites destinés à certains secteurs d'activités aux besoins spécifiques, les articles 40 et 41 du

---

<sup>21</sup> Ce règlement du parlement européen et du Conseil de l'Union Européenne (règlement UE 2016/679) est entré en vigueur en mai 2018. Celui-ci vise à harmoniser la gouvernance des informations personnelles au sein des pays membres de l'Union Européenne, notamment au niveau de la sécurisation et la protection des données personnelles que possèdent les entreprises (voir CNIL, 2018). Le texte est consultable à cette adresse <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

RGPD se révèlent particulièrement intéressants dans le contexte du travail de plateformes. Dans leur article « Using GDPR to improve legal clarity and working conditions on digital labour platforms », Silberman et Johnston (2020) suggèrent qu'un tel code de conduite permettrait aux travailleurs de plateformes de se prémunir de leurs droits, indépendamment de leur statut d'emploi ou de leur emplacement géographique. Dans le cas par exemple d'un travailleur qui aurait reçu une évaluation négative et non justifiée de la part d'un client, celui-ci pourrait se prévaloir du droit d'accès à cette donnée (art. 15.1, 15,3, RGPD) et en exiger la correction (art. 16 RGPD). Ces instruments encadrent également toute prise de décision entièrement automatisée. Dans le contexte du travail de plateformes, une décision entièrement automatisée peut par exemple intervenir lorsqu'un travailleur voit son compte suspendu en raison d'un rendement trop bas. Dans ce cas, le travailleur pourrait se prémunir de l'article 22.3 du RGPD afin de s'opposer à cette désactivation arbitraire. L'article 42 prévoit aussi une certification « RGPD » afin d'inciter les entreprises à y adhérer. Le code de conduite doit toutefois être préalablement approuvé par une autorité de contrôle ou par le Conseil européen de la protection des données, et ne peut en aucun cas porter atteinte aux protections et droits accordés par le RGPD.

Ces droits individuels peuvent aussi servir à des fins collectives, dans la mesure où il est possible d'agglomérer ces données. Cela permettrait notamment aux syndicats ou aux associations de travailleurs engagés dans un processus de négociation collective de dresser un portrait réel des conditions de travail (ex : statistique sur le nombre d'heures de repos) et ainsi être en mesure de formuler des revendications (Silberman et Johnston, 2020).

La deuxième voie de régulation proposée par Myriam Cherry provient du « soft law ». Cela fait référence aux codes de conduite généralement inclus dans les politiques de responsabilité sociale des entreprises. Dans l'économie de plateformes, cela pourrait se traduire par l'émergence de plateformes alternatives, dites socialement responsables ou de type coopérative. Ce type de mesures, lorsqu'elles sont élaborées et mises en place par les entreprises de plateformes, soulèvent toutefois quelques critiques de la part des collectifs de travailleurs qui y voient l'émergence d'une « plateforme du dialogue social ». Pour ces derniers, ces initiatives de « Chartes de responsabilité sociale<sup>22</sup> » (ex : The Charter of Principles for Good Platform Work

---

<sup>22</sup> Suite à l'article 20 de la Loi d'orientation sur les mobilités (LOM) adoptée en France le 24 novembre 2019 qui permet : « l'établissement à titre facultatif, par les plateformes de mise en relation par voie électronique, d'une charte précisant les contours de leur responsabilité sociale, de



du World Economic Forum, 2020), qui incitent à l'établissement de forums de travailleurs ou d'autres types de « représentations maisons », incarneraient davantage une volonté des plateformes « de contourner toute forme d'organisation des travailleurs indépendante de la direction » que d'améliorer les conditions de travail (Collectif des livreurs autonomes de Paris, 2019). Cela aurait également pour objectif d'éviter la requalification des travailleurs de plateformes en salariés.

Cherry propose finalement une alternative aussi surprenante que prometteuse, soit la régulation par secteurs d'emploi. Selon cette dernière, le travail de plateformes est à bien des égards similaire au travail des gens de la mer, régit par la Convention du travail maritime 2006 (CTM)<sup>23</sup> de l'OIT. C'est le cas notamment des micro-travailleurs qui comme les marins sont répartis dans monde entier, dissocié de tout lieu physique.

Dans le cadre de la Déclaration centenaire pour l'avenir du Travail (2019), l'OIT abonde dans le même sens et réaffirme l'importance des conventions n° 87 et 98 qui consacrent la liberté d'association et le droit de négociation collective à tout travailleur, indépendamment de leurs statuts. À ce titre, l'Organisation plaide en faveur de « l'élaboration d'un système de gouvernance internationale pour les plateformes de travail numériques qui établisse un socle de droits et protections et impose aux plateformes (et à leurs clients) de les respecter » (BIT, 2019, p.46).

Pour les tenants d'un encadrement de portée internationale, les accords-cadres internationaux (ACI) présenteraient également un intérêt particulier. Fruits d'un dialogue social transnational entre les entreprises multinationales et les fédérations syndicales internationales, ces accords visent à établir et à faire respecter des normes minimales. Bien que ces accords ne relèvent pas du droit du travail international, en ce sens qu'ils n'encadrent pas « la représentation syndicale aux fins de la négociation collective transnationale » (Drouin, 2006, p. 708), il est quand même

---

manière à offrir des droits sociaux supplémentaires aux travailleurs indépendants qui ont recours à leurs services », une Association de 15 plateformes (API), dotée d'une « Charte de bonnes pratiques » fut créée. L'objectif de cette Association est d'approfondir le dialogue social au sujet des travailleurs indépendants et d'instaurer une concertation avec le gouvernement.

<sup>23</sup> Voir la Convention du travail maritime (2006), MLC2006 de l'Organisation Internationale du Travail. Le texte est consultable à cette adresse <http://www.ilo.org/global/standards/maritime-labour-convention/lang--fr/index.htm>

permis d'envisager leur potentiel pour surmonter les obstacles associés à la qualité du travail dans l'économie de plateformes (Johnston, 2020).

### **2.2.2. Repenser les institutions du travail à partir de « nouveaux possibles »**

La dégradation continue des conditions de travail dans l'économie de plateformes a aussi fait émerger diverses actions et stratégies d'organisation collective initiées par les travailleurs et autres acteurs de l'univers des plateformes. L'objectif est de proposer « de nouveaux modes d'organisation afin de les institutionnaliser à travers de nouvelles interprétations, normes et règles de la régulation du travail et de l'emploi » (Ferrerias et al., 2020, p. 121). Ces arrangements, ou « nouveaux possibles », sans s'opposer au cadre réglementaire déjà existant, cherchent à tirer parti des zones grises d'emploi engendrées par les plateformes pour repenser les institutions. Incapable de contourner le problème de l'enracinement spatial mentionné dans la première partie, l'impact de ces expérimentations sur la qualité du travail est plus important lorsqu'il s'agit de travail géographiquement situé. Comme le souligne Hannah Johnston (2020) « en l'absence de règles claires et adaptées au contexte de plateformes, il revient aux travailleurs de plateforme de choisir les stratégies à utiliser pour défendre leur cause et exprimer leurs revendications collectives » (Johnston, 2020, p. 31).

#### *La collaboration avec les syndicats classiques et autres organisations parapluies*

Une première stratégie consiste à obtenir de meilleures conditions de travail par le biais du soutien d'organisations syndicales bien établies. C'est le cas par exemple des travailleurs de YouTube, qui en s'associant à IG Metall, le plus important syndicat européen, ont créé FairTube, un collectif regroupant plus de 23 000 « youtubeurs ». Si FairTube n'est pas reconnu comme un syndicat officiel, la collaboration avec IG Metall leur a donné les moyens de mener à bien une campagne dans l'opinion publique à l'issue de laquelle un dialogue fut établi avec la filiale de Google. Cette logique d'organisations parapluies, qui tend à investir le champ du travail de plateformes, se déploie aussi dans la forme coopérative. Une stratégie similaire fut à ce titre proposée par SMart (Société Mutuelle pour les Artistes), une organisation à but non lucratif d'origine belge qui par l'entremise d'un accord avec la plateforme Deliveroo permettait aux travailleurs de choisir leur statut juridique. Ceux-ci pouvaient soit demeurer travailleurs autonomes via Deliveroo ou devenir salariés pour SMart, en échange d'une contribution de 6,5 %

de leur salaire (Fortier-Dallaire et Hébert, 2020). Deliveroo a malheureusement mis fin au partenariat en octobre 2017 en raison de mésententes sur les horaires. Le modèle demeure toutefois prometteur.

### *Le modèle des plateformes coopératives*

Le coopérativisme de plateformes (« platform cooperativism ») est un mouvement militant transnational lancé par Trebor Scholz en 2014 suite à la publication d'un article sur le blogue *Medium* (Compain, 2020, dans Abel et al, 2020). L'article en question dénonce la précarisation du travail engendrée par le capitalisme de plateformes, et invite au développement de modèles alternatifs. Scholz sonne également l'alarme face à la financiarisation 3.0 de la vie quotidienne, où l'espace public, les voitures, les appartements, la force de travail, les émotions et le temps sont appropriés par les plateformes et transformés en actifs (Scholz, 2016). En réponse à ces effets néfastes, le mouvement des plateformes coopératives promeut l'utilisation des plateformes numériques dans la perspective de pratiques démocratiques, équitables et axées sur le bien collectif. Le mouvement qui s'apparente à un projet politique propose ainsi de faire des plateformes numériques un véritable levier de transformation sociale. Selon les fondateurs du mouvement, bien que « les plateformes coopératives ne soient pas une solution miracle pour la société, elles sont un véhicule pour que les personnes qui ont des vues similaires puissent organiser et lutter pour les droits fondamentaux des travailleurs » (Scholz et Schneider, 2015). Un de ces droits est précisément celui de pouvoir participer à l'établissement et l'amélioration des conditions de travail. Contrairement aux plateformes centralisées, les plateformes coopératives ont pour ambition de fournir aux travailleurs des salaires plus justes, des protections sociales, ainsi que le contrôle et la gestion des activités de la plateforme. Plus précisément, le mouvement des plateformes coopératives se définit « comme un ensemble d'initiatives entrepreneuriales, coopérativistes, associatives, citoyennes dans tous les secteurs d'activité et les champs de la société contribuant, par l'utilisation des processus collaboratifs et connectés, à bâtir une économie à la fois hyperproductive, inclusive et soutenable » (Cantoni, 2016, paragr. 6). Ces organisations décentralisent le pouvoir et la gouvernance de la plateforme vers ses utilisateurs, les travailleurs.

Selon les données de l'inventaire *Internet of Ownership*<sup>24</sup>, une ressource en ligne visant à faire progresser le coopérativisme de plateformes à travers le monde, il y aurait eu environ 120 projets de plateformes coopératives recensés à la fin de 2019 (Compain, 2020, dans Abel et al, 2020). Un *Googledoc* qui circule au sein de la communauté est d'ailleurs constamment mis à jour par Nathan Schneider, l'un des fondateurs du mouvement. Tel que l'illustre la capture d'image ci-dessous, ce *Googledoc* détaille et classeifie chacune des initiatives.

Figure 3. Classification des initiatives de plateformes coopératives

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Timestamp	Project Name	Project Description	Category	Type	Activities	Classes	Logo	Website URL	Status
2	2-24-2017 12:40:28	test	test	co-op-made platform	company	test	business	img	url	closed
3	3-2-2017 15:38:21	CoopCycle	The CoopCycle project aims	platform co-op	organization	food, transportation	business, consumer, work	<a href="https://coopcycle.org/img/lo">https://coopcycle.org/img/lo</a>	<a href="https://coopcycle.org/">https://coopcycle.org/</a>	in development
4	3-20-2017 8:02:31	TheGoodData	A data coop that helps peo	platform co-op	cooperative	data, research, crowdfundir	user	<a href="https://thegooddata.org/the">https://thegooddata.org/the</a>	<a href="https://thegooddata.org/">https://thegooddata.org/</a>	open
5	4-18-2017 4:54:16	Ampliative Art	Ampliative Art Initiative is ar	platform co-op	organization	art: empowerment; recipro	business, contributor, inves	<a href="https://www.google.es/sear">https://www.google.es/sear</a>	<a href="http://www.ampliativeart.org">www.ampliativeart.org</a>	concept
6	5-16-2017 7:29:05	Open Food Network Scand	a growing network of food	platform co-op	cooperative	food, marketplace, network,		<a href="https://openfoodnetwork.or">https://openfoodnetwork.or</a>	<a href="https://openfoodnetwork.or">https://openfoodnetwork.or</a>	open
7	5-18-2017 11:22:28	Design is Political	We promote and give cover	supporter	resource	activism, art, co-op develop	business, producer, user	<a href="http://designispolitical.com/">http://designispolitical.com/</a>	<a href="http://designispolitical.com">http://designispolitical.com</a>	open
8	7-10-2017 1:08:11	The Tech Support Coopera	Providing IT Services and	platform co-op	cooperative	software, hardware, food, cor	worker	<a href="http://site.techsupport.coop">http://site.techsupport.coop</a>	<a href="http://site.techsupport.coop">http://site.techsupport.coop</a>	open
9	8-21-2017 4:52:12	Collaction	Collaction is the a platform	supporter	organization		contributor, user	<a href="http://collaction.org">collaction.org</a>	<a href="http://collaction.org">collaction.org</a>	open
10	9-12-2017 12:50:40	Cosmos	Edge-pushing living laborat	platform co-op	cooperative	art, currency, co-op develop	consumer, producer, user	<a href="https://drive.google.com/file">https://drive.google.com/file</a>	<a href="http://cosmos.coop">http://cosmos.coop</a>	in development
11	9-17-2017 14:22:16	Copyfair Software License		supporter	resource		contributor	<a href="https://github.com/copyfair/">https://github.com/copyfair/</a>	<a href="https://github.com/copyfair/">https://github.com/copyfair/</a>	concept
12	10-5-2017 17:43:21	Avocado Co-op	Retail Co-op which make liv	co-op-run platform	cooperative	cleaning, education, retail?	business, consumer	<a href="https://s3.amazonaws.com/">https://s3.amazonaws.com/</a>	<a href="http://avocado.coop">avocado.coop</a>	open
13	10-19-2017 8:20:52	<a href="http://encode.org">encode.org</a>	Legal, Social and Financial	shared platform	organization	consulting, currency, educa	business, consumer, invest	<a href="http://static1.squarespace.c">http://static1.squarespace.c</a>	<a href="http://encode.org">encode.org</a>	open
14	10-30-2017 19:56:13	Patient Critical Co-op	Not-for-profit, member-owne	platform co-op	cooperative	healthcare		<a href="https://pbs.twimg.com/profile">https://pbs.twimg.com/profile</a>	<a href="http://patientcritical.com">http://patientcritical.com</a>	open
15	11-3-2017 16:07:46	The RChain Cooperative	A Platform Cooperative fom	platform co-op	cooperative	open-source development,	just members	<a href="https://www.google.com/inx">https://www.google.com/inx</a>	<a href="http://rchain.coop">rchain.coop</a>	open
16	11-6-2017 11:14:32	Agorakit	Groupware for citizens' colli	open platform	individual	Network, Software	contributor, user	<a href="https://raw.githubusercontent.com">https://raw.githubusercontent.com</a>	<a href="https://agorakit.org/en/">https://agorakit.org/en/</a>	open
17	11-30-2017 21:44:51	ATX coop taxi	Austin, TX-based taxi coop	platform co-op	cooperative	transportation	worker	<a href="https://www.abccooptaxi.net/">https://www.abccooptaxi.net/</a>	<a href="https://www.abccooptaxi.net/">https://www.abccooptaxi.net/</a>	open

K	L	M	N
Physical Address	Open Repo	Email Address	The following suggests...
here	gitlab		a new entry
Paris, France	<a href="https://github.com/coopcycle">https://github.com/coopcycle</a>		a new entry
51 Hamilton Road, London	<a href="https://github.com/thegooddata">https://github.com/thegooddata</a>		a new entry
Plaza Tetuan, Barcelona, Spain			a new entry
Nedre Movei 39, 1456 Nesoddtangen, Norway			a new entry
Portland, OR	<a href="https://github.com/CORE-P">https://github.com/CORE-P</a>		a new entry
Amsterdam	<a href="https://github.com/ColiAction">https://github.com/ColiAction</a>		a new entry
Longmont, CO, USA			a new entry
	<a href="https://github.com/copyfair/">https://github.com/copyfair/</a>		a new entry
Waterloo, Ontario, Canada	<a href="https://github.com/avocado">https://github.com/avocado</a>		a new entry
Totally virtual			a new entry
Canada			a new entry
Seattle, Washington	<a href="https://github.com/rchain/">https://github.com/rchain/</a>		a new entry
Brussels, Belgium	<a href="https://github.com/phillippej">https://github.com/phillippej</a>		a new entry
Austin, TX			a new entry

<sup>24</sup> Cet inventaire est alimenté par les membres du groupe « The Internet of Ownership Project Council (IOPC) » par l'entremise du site web <https://ioo.coop/project-council/>. Une recension des projets est constamment mise à jour via un *Googledoc* qui circule au sein de la communauté. Il s'agit d'initiatives coopératives financées par Sarapis, une organisation à but non lucratif située aux États-Unis

Il est aussi à noter que de plus en plus d'initiatives de plateformes coopératives s'appuient sur la technologie blockchain (ex : la plateforme Eva), une tendance qui risque de s'accroître dans les prochaines années. L'architecture technologique, les pratiques et les valeurs sur lesquelles se fonde ce modèle en font, selon plusieurs, un terreau fertile pour l'amélioration de la qualité du travail dans l'économie de plateformes.

### Les collectifs de travailleurs 2.0

Il peut s'agir par exemple de collectifs militants, tel qu'incarné par des communautés et forums en ligne qui se réapproprient les nouvelles technologies à des fins de mobilisation, ou des collectifs 2,0 qui réactualisent certaines logiques et visées propres au syndicalisme et à l'économie sociale et solidaire. Dans le cas des espaces militants numériques, l'exemple le plus connu est celui des travailleurs de la plateforme d'Amazon Mechanical Turk. Par une réappropriation ou un retournement de l'usage des outils du numérique, ces travailleurs ont par exemple développé un plug-in appelé « Turkopticon » qui leur permet d'évaluer les donneurs d'ordre (les particuliers qui proposent des tâches à effectuer). Ils évitent ainsi les mauvais payeurs. Un autre exemple similaire est celui du collectif Blablagrève qui s'inspire du modèle de Blablacar propose de mettre en relation « des grévistes volants » avec des piquets de grève (Charhon et al. 2018). Plus récemment, des groupes Facebook se sont aussi créés afin d'organiser une riposte à la Proposition 22. Les collectifs *Gig Workers Rising* et *Gig Workers Collective* sont des exemples d'organisations qui soutiennent et appuient les travailleurs de plateformes dans leurs revendications pour obtenir de meilleurs salaires et conditions de travail.

Comme décrit dans ce chapitre, les enjeux pour la qualité du travail dans l'univers des plateformes sont nombreux et encore mal compris. Une partie du problème concerne l'incapacité des cadres existants à prolonger les moyens de protection traditionnels (ex : droit de négociation), alors que ceux-ci se heurtent aux particularités du travail de plateformes. Ces cadres sont donc appelés à se transformer, au même titre que de « nouveaux possibles » sont susceptibles d'émerger. Une autre partie du problème réside dans le fait que nous ne disposons pas de cadre clair et à jour sur ce que constitue un « meilleur travail » (et inversement, un « pire travail ») pour les personnes qui se tournent vers les plateformes. Nous savons néanmoins que de plus en plus de personnes aux profils très variés choisissent ce modèle au détriment du salariat classique et y

cherchent des avantages. Il devient dès lors important de comprendre ce que sont ces besoins, attentes et désirs que le salariat classique n'arrive pas ou plus à combler et les conceptions d'un meilleur travail qui sont projetés dans le contexte des plateformes. Mettant l'accent sur l'autonomie, le prochain chapitre propose un cadre théorique original pour y réfléchir.

### CHAPITRE 3 : CADRE THÉORIQUE

Le premier chapitre de ce mémoire interrogeait les transformations récentes du travail liées aux technologies numériques, et plus particulièrement aux plateformes. Le deuxième chapitre exposait la problématique plus spécifique de recherche, soit celle du décalage de plus en plus marqué entre la réalité globalisée du travail de plateforme et le cadre de régulation traditionnel du travail. Nous appuyant sur les travaux d'Hannah Johnston (2020), nous avons montré comment le caractère spatial de ce décalage notamment sur le plan juridique pouvait miner le plein exercice des droits collectifs des travailleurs de plateformes. Nous avons ensuite montré comment l'apparition de ces nouvelles zones grises d'emploi pouvait inversement aussi pousser les travailleurs à s'organiser autrement et faire preuve de créativité (à faire émerger du nouveau) afin de protéger ou d'améliorer la qualité de leur travail. Ce survol des différentes expérimentations et stratégies initiées par les travailleurs nous a finalement permis de mettre en lumière l'importance de l'autonomie des travailleurs dans le développement de ces nouvelles capacités collectives. Que ce soit par la réappropriation des nouvelles technologies ou la conquête de nouveaux espaces démocratiques, l'autonomie semble une dimension transversale à la qualité du travail dans l'économie de plateformes. Tel un cercle vertueux, elle serait à la fois le moyen et l'aboutissement de ce que constitue un « meilleur travail ». Ce troisième chapitre a pour objectif de préciser les principales balises théoriques et conceptuelles qui informent la démarche de recherche, de manière à mieux en délimiter l'objet et dans l'objectif d'éventuellement préciser le cadre méthodologique et l'analyse.

Le cadre théorique de cette recherche est d'emblée lié aux spécificités de la problématique esquissée ci-haut. En effet, si les mutations du travail associées aux technologies numériques et aux plateformes bouleversent les frontières traditionnelles du monde du travail, elles invitent également à repenser ou à tout le moins à prolonger les cadres théoriques traditionnellement associées aux relations industrielles. L'approche conceptuelle transdisciplinaire permettant cette mise en commun d'apports théoriques et conceptuels puisés dans différentes traditions disciplinaires est après tout la prémisse historique sur laquelle s'est développé le champ des relations industrielles. Comme l'affirme Gregor Murray, « la beauté des relations industrielles, et cette beauté appelle impérieusement la continuité historique, réside dans le fait que ces relations ont surgi, il y a un siècle, d'un défi exactement pareil à celui que nous avons à relever

aujourd'hui ainsi que de l'incapacité des paradigmes et des frontières disciplinaires de l'époque à faire face aux changements sociaux du moment » (Murray, 2004, p. 11).

Cette perspective transdisciplinaire permet une réflexion sur les technologies qui elle-même a été portée par différentes disciplines en sciences sociales (étude des médias, sociologie des usages, droit, etc.), mais aussi en sciences (informatique, mathématiques, ingénierie, statistiques). À ce titre, bien qu'une importante communauté universitaire se consacre par exemple au domaine de l'IA<sup>25</sup> depuis plus de 50 ans (Castelvecchi 2016; Charlin, 2017), elle connaît actuellement un « momentum » (France Stratégie, 2016, p. 11, citée dans Fergusson, 2019, p. 23). C'est la plateformesation de l'économie qui a récemment amené toute une communauté de chercheurs en sciences sociales à s'intéresser à ses impacts sur le monde du travail, convoquant des cadres théoriques des plus variées, certains appartenant à des disciplines établies, d'autres étant de nature transdisciplinaire. À ce titre, la multiplication récente des études sur l'Internet a permis, en particulier dans le monde anglo-américain, aux Infrastructures Studies de pénétrer tout un pan des sciences sociales (Chatzis et al., 2017; Edwards et al., 2009).

L'angle géographique (space turn) au cœur des travaux d'Hannah Johnston (2020), ou le « tournant infrastructural » (infrastructural turn), popularisé entre autres par les travaux Francesca Musiani (2015), bien qu'ils offrent une perspective tout à fait intéressante sur les mutations du travail en cours, peinent toutefois à traverser le champ des relations industrielles. Les appliquer à ce champ, et plus précisément à l'étude du travail de plateformes, offre à notre sens un point de vue à la fois original et pertinent en ce qu'il permet de mettre en relief les réalités matérielles et infrastructurelles qui concourent et participent aux mutations contemporaines du travail, alors même que ce dernier semble de plus en plus déterritorialisé. De plus, cette perspective permet de réinscrire notre analyse de manière originale dans la tradition marxiste et matérialiste, qu'elle contribue ainsi à renouveler. En effet, dans cette tradition, qui a profondément marqué le champ des relations industrielles, le concept d'infrastructure désigne l'ensemble complexe des forces productives et des rapports sociaux de production. Or, dans l'économie numérique, l'application des technologies au monde du travail provoque le bouleversement de ces forces et rapports

---

<sup>25</sup> L'intelligence artificielle fut officiellement inaugurée en 1956 par un groupe d'informaticiens lors du « Dartmouth Summer Project » (Fergusson, 2019, p. 23, dans Dubet, 2019)



sociaux. Bref, l'étude de l'Internet et des plateformes évoque à ce titre une certaine rematérialisation/reterritorialisation du numérique. Par extension, cela permet d'interroger le travail numérique et ces nouvelles zones grises, à l'aune d'une nouvelle critique de l'économie politique. Afin de prolonger et de préciser cet ancrage théorique transdisciplinaire et de l'ancrer plus décisivement dans le champ des relations industrielles, ce chapitre développe et articule les deux principaux courants théoriques qui circonscrivent notre approche, soit 1) les théories institutionnelles et néo-institutionnelles et leurs développements récents dans le champ des relations industrielles, et notamment les notions de « meilleur travail » [better work] et de « pire travail » [worse work] (Ferreras et al, 2020), et 2) la littérature transdisciplinaire sur le concept pluriel d'autonomie, qui a très souvent été mobilisée afin de repenser le travail, ses enjeux, ainsi que l'organisation collective des travailleurs.

L'exploration du concept d'autonomie et de ses développements permet tout à la fois de prolonger et d'enrichir les approches néo-institutionnelles contemporaines qui ont été développées dans le champ des relations industrielles et de cerner les paradoxes associés au travail de plateforme. En effet, le travail de plateforme, comme nous l'avons vu, est souvent associé à une plus grande « autonomie » des travailleurs qui peuvent dans une certaine mesure choisir leurs horaires et leurs lieux de travail tout en échappant à la relation d'emploi « traditionnelle » qui implique nécessairement des formes de subordination et d'assujettissement. Or, le concept d'autonomie a été développé de manière beaucoup plus extensive, de manière à repenser l'action et les capacités collectives des travailleurs. Ainsi, ce qui a un certain niveau, et en particulier dans le langage courant, se présente comme une plus grande autonomie apparaît paradoxalement comme une régression, une plus faible autonomie. Cette conception de l'autonomie, qui est surtout associée aux travaux de Cornélius Castoriadis, un philosophe, militant et théoricien du mouvement ouvrier, est susceptible d'enrichir les cadres théoriques néo-institutionnels de relations industrielles, notamment en précisant des notions comme « meilleur travail » [better work] » et de « pire travail » [worse work], mais plus important encore, en spécifiant le rôle des travailleurs et des collectifs dans les processus d'expérimentations institutionnelles et démocratiques (ex : plateformes coopératives) qui constituent un des enjeux clés du travail de plateformes (Charles et al, 2020).

### 3.1. Les approches institutionnelles et néo-institutionnelles en relations industrielles

Puisque notre étude vise à contribuer à la littérature institutionnaliste en relations industrielles, il importe d'abord de spécifier la nature des relations entre les acteurs et les institutions.

La perspective institutionnaliste, et en particulier les travaux de John Rogers Commons (1862-1945), a grandement influencé le champ disciplinaire des relations industrielles. Toujours d'actualité et largement mobilisée dans les recherches en sciences sociales, cette perspective se déploie aujourd'hui à travers de multiples variantes. Pour Malcolm Rutherford (1994), qui a consacré une série de travaux à l'institutionnalisme économique, l'approche se distinguerait par deux grandes traditions. D'une part, « the old institutionalism », largement associé à l'institutionnalisme américain et à ses fondateurs Thorstein Veblen (1899), John R. Commons (1931), Wesley Mitchell et Clarence Ayres et d'autre part, « the new institutionalism », ou les théories néo-institutionnelles dont les principaux représentants sont Ronald Coase (1937, 1960), Olivier Williamson (1975, 1985) et D. C. North. Cet intérêt renouvelé pour l'institutionnalisme réactualise la pensée de Commons à l'aube des transformations contemporaines de l'économie. Elles se proposent également comme une voie de renouveau pour le champ des relations industrielles (Godard, 2004).

L'institutionnalisme tel que développé par Commons met avant tout l'accent sur le rôle des institutions dans la régulation de la société, un concept qu'il définit comme « l'action collective en contrôle de l'action individuelle (Commons, 1934, p. 69). Commons distingue à ce titre deux formes d'actions collectives, soit 1) celles reposant sur des règles inorganisées telles que la coutume, le savoir-vivre et les usages et 2) celles reposant sur des règles opérantes organisées (going concerns). Les institutions telles que la famille, la firme, les syndicats, les partis politiques, l'église et surtout l'État seraient le fruit de la deuxième catégorie de règles (Commons, 1934, p. 69). Quant au terme de *contrôle*, il renvoie à la prégnance de modes de pensée et d'agir sur l'action individuelle requise ou permise « en société » (*concern*) (Gislain, 2003, p. 10). Il peut prendre trois formes, soit 1) la contrainte, 2) la libération et 3) l'accroissement (Commons, 1934, p. 73-74; Hallée, 2012). En effet, « malgré quelques divergences (Rutherford, 2000), les auteurs institutionnalistes partagent la vision selon laquelle les institutions ne devraient pas uniquement

être envisagées comme des contraintes sur l'action individuelle, mais plutôt comme un cadre de l'action visant la résolution des conflits » (Salhab et Maucourant, 2016, p. 114).

À partir des 1970-1980 se développent les théories dites néo-institutionnelles. Associées à trois écoles de pensée principales, soit 1) l'institutionnalisme sociologique et 3) l'institutionnalisme de choix rationnels et 3) l'institutionnalisme historique (Hall et Taylor, 1996; Lecours, 2002), ces théories cherchent à saisir la nature dynamique et évolutive de l'institution. Malgré leurs différences sur les plans théoriques et méthodologiques, elles ont comme intérêt commun l'étude des changements institutionnels (Bureau et al, 2019). Il ne s'agit donc plus d'étudier l'impact que peuvent avoir les institutions sur les acteurs, soit l'angle privilégié par l'institutionnalisme traditionnel, mais inversement d'étudier le poids des acteurs sur l'institution. En effet, selon Sisson (2007), les approches néo-institutionnelles considèrent tout à la fois les institutions comme des variables indépendantes — l'influence des institutions sur les acteurs — et comme des variables dépendantes — le changement institutionnel. Une autre avancée théorique consiste à situer le changement au-delà du cadre institutionnel, et de l'étendre à différentes sphères et acteurs de la société, au sein du « champ organisationnel ». Élaborée par Powell et DiMaggio (1991) des auteurs rattachés au courant sociologique, la notion de « champ organisationnel » se définit comme suit : « [...] organizations that, in the aggregate, constitute a recognized area of institutional life: key suppliers, resource and product consumers, regulatory agencies, and other organizations that produce similar services or products. The virtue of this unit of analysis is that it directs our attention not simply to competing firms, [...] but to the totality of relevant actors » DiMaggio et Powell, 1983, p. 148). Comme en témoigne cette définition, le concept de « champ organisationnel » permet, tout en insistant sur le rôle d'une diversité d'acteurs (mouvements sociaux, pouvoirs publics, syndicats, etc.), de construire des modèles d'analyse plus mésoscopiques qui relient à la fois actions individuelles et influences macro-sociales (Huault, 2009).

Comme le décrivent Paul J. DiMaggio et Walter W. Powell (1983), « Tout en orientant l'action, les institutions agissent, en effet, comme un filtre par lequel les individus découvrent leurs préférences » (Powell et DiMaggio, 1991, p. 11). Ainsi, à partir de ces préférences, et en fonction « des intérêts qu'ils défendent, des ressources qu'ils détiennent et des alliances qu'ils sont en mesure de nouer, les acteurs seraient en mesure de modifier les règles du jeu à leur avantage, ou

autrement d'en proposer de nouvelles interprétations » (Bureau et al., 2019, p. 141). Cela sous-tend ainsi l'autonomie de l'acteur, une certaine forme « d'agency » pour créer, maintenir et changer les sentiers de dépendance (Crouch 2003).

Ainsi le programme institutionnaliste s'articule autour de deux problématiques fondamentales. La première cherche à comprendre l'impact des institutions sur les acteurs, soit leurs comportements, leurs stratégies et leurs préférences. La seconde pose la question du développement et du changement institutionnel (Lecours, 2002), et s'intéresse à la manière dont les institutions naissent, se modifient ou disparaissent (Hall et Taylor, 1996).

En résumé, les approches dites néo-institutionnelles permettent de saisir et de mieux comprendre les processus d'innovations institutionnelles et de renouvellement des capacités des acteurs. En effet, là où l'institutionnalisme de Commons laisse peu de place à l'autonomie, limitant son expression aux règles de l'action collective, les théories néo-institutionnelles offrent quant à elles une plus grande ouverture au processus de transformation des institutions par l'action des acteurs. Bien que celles-ci nous éclairent sur les stratégies des acteurs engagés dans un processus de changement institutionnel, elles laissent toutefois une zone d'ombre sur la dimension créatrice de ce processus (Bureau et al., 2019).

Dans le champ spécifique des relations industrielles, les recherches de tradition néo-institutionnaliste insistent sur cette notion d'agentivité (« agency »), qui se déploie entre autres par la capacité des acteurs à engendrer le changement ou l'innovation institutionnelle (Adanhounme et Lévesque, 2019). Le pouvoir des acteurs (Mahoney et Thelen, 2010), notamment la capacité stratégique de l'acteur syndical (Kristensen et Rocha, 2012; Kristensen et Morgan, 2012; Lévesque et Murray, 2010; Tattersall, 2010) à négocier de meilleures conditions de travail, tendrait ainsi vers une amélioration des conditions de travail, un « meilleur travail » [better work]. Dans ces études, les acteurs sont présentés comme les maîtres d'œuvre du « travail institutionnel » (Lawrence et Suddaby, 2006) dans la mesure où ils élaborent des stratégies, mobilisent et s'approprient les différentes institutions, au point de les renouveler à leur guise (Morgan et Kristensen, 2006).

Au sein de l'économie de plateformes, c'est principalement cette agentivité des travailleurs qui est mise à l'épreuve. Dans une étude publiée par l'OIT (2018), le co-responsable de la chaire Platform Strategy Summit du MIT Sangeet Paul Choudary analyse la manière dont l'architecture et le design de plateformes affectent les conditions de travail, pour le meilleur ou pour le pire. Il insiste sur le problème de l'asymétrie d'information qui aurait pour effet de miner la capacité d'agir des travailleurs et les rendrait vulnérables ou assujettis aux plateformes, dont ils ne maîtrisent pas les différentes dimensions technologiques. De ce fait, il propose d'adapter les politiques publiques de manière à ce qu'elles assurent une plus grande transparence des données, ce qui permettrait de renforcer le pouvoir de négociation de ces travailleurs atypiques. Juxtaposée à l'incapacité du cadre juridique traditionnel à assurer le plein exercice des droits collectifs tels que la négociation collective, cette asymétrie d'information ne fait qu'accentuer cette tendance.

Ainsi, l'économie de plateformes invite à revisiter les approches néo-institutionnelles, dont elle menace le principal horizon normatif, celui de l'agentivité et de l'autonomie des travailleurs, lequel serait le principal pôle autour duquel gravite la notion de « meilleur travail » qui est présentement mobilisée par de nombreux chercheurs et au sein d'initiatives plurielles visant l'amélioration des conditions de travail et l'émancipation des travailleurs.

### **3.2. La notion d'autonomie : son origine et ses multiples usages**

L'autonomie est une notion éminemment complexe. Ses multiples usages, autant dans les travaux scientifiques contemporains que dans les différentes sphères du quotidien, font d'elle une notion riche, mais aux contours mal définis. En effet, le mot « autonomie » est employé pour désigner des réalités bien distinctes (Le Coadic, 2006), alimentant une certaine confusion quant à sa compréhension et à son utilisation, qui peut s'avérer parfois contradictoire. Si, dans une acceptation commune, le terme est souvent associé à la liberté et à l'indépendance — un rapprochement hérité des Lumières (Bureau et al., 2019) — il n'existe pas dans la littérature de consensus formel quant à sa signification. Selon Christman et Anderson (2005), qui ont dirigé une collection d'essais portant sur le thème de l'autonomie, certaines distinctions terminologiques centrales au concept alimenteraient les débats sur le sens donné à la notion (Ricard, 2010). Comme en témoignent également les travaux de Dworkin (1998), et plus récemment ceux d'O'Neill (2004), identifier les caractéristiques communes aux différentes

conceptions de l'autonomie est un défi en soi. D'une part, il s'agit d'une notion dynamique dont le caractère relatif — une chose n'est toujours autonome que par rapport à quelque chose — lui confère une dimension subjective et difficile à circonscrire. D'autre part, il s'agit d'une notion dont la profusion de significations varie aussi bien en fonction de sa nature que de l'objet qu'elle désigne (Auzoult, 2008). À ce titre, la définition donnée à l'autonomie dépendra à la fois du filtre disciplinaire (philosophie, sociologie, sciences politiques, psychologie...) auquel on aura recours pour la comprendre et de l'angle d'analyse (individuelle ou collective) qui sera privilégié (Le Coadic, 2006). Selon Lapidoth (1997), une spécialiste de l'autonomie, l'ambiguïté du terme ne viendrait ainsi pas du concept lui-même, mais bien de ses mobilisations dans des contextes disciplinaires particuliers. Ainsi, le concept se présente comme une mise en abyme : les acceptions autonomes de l'autonomie sont autant d'hommages à la notion, au risque que ses idiosyncrasies ne la vident de sa substance.

L'origine du terme — *autonomia* — remonte à la Grèce Antique où il désignait la possibilité pour une cité de faire ses propres lois sans être sous l'emprise d'une tutelle étrangère. L'étymologie du mot provient en fait de deux mots dérivés du grec ancien, soit *auto*, qui signifie « soi-même » et *nomos*, qui fait référence aux « lois » et aux « règles » (Le Coadic, 2006). En d'autres termes, il s'agirait de la capacité à se gouverner soi-même, par la détermination et l'affirmation de ses propres lois. Élaboré à l'origine par les Grecs afin de désigner une réalité politique et collective — visant l'autonomia de la cité grecque antique — le terme fut plus tard étendu aux individus (Le Coadic, 2006). Au siècle des Lumières, la notion d'autonomie fut reprise, notamment par Rousseau et Kant<sup>26</sup>, et largement associée à la liberté et à l'indépendance (Bureau et al., 2019). La montée de l'éthique protestante et de la pensée humaniste contribuera ensuite à imposer cette vision individualiste de l'autonomie (Sapiro, 2019).

### **3.3. Synthèse : L'autonomie au prisme des approches néo-institutionnelles**

#### **3.3.1. Approche Castoriadienne de l'autonomie**

Inspiré par Thucydide, un historien grec du 4<sup>e</sup> siècle avant notre ère, Castoriadis écrit en 1986 « La polis grecque et la création de la démocratie », article dans lequel il traite des conditions

---

<sup>26</sup> Insufflée d'un sens plus philosophique hérité des Lumières, la notion d'autonomie fut reprise de Rousseau par Kant qui en fera un « projet de modernité ». L'*Aufklärung* comme il l'appelait visait la sortie de l'Homme de l'hétéronomie, soit « hors de l'état de minorité » ou « hors de la dépendance aux lois qui proviennent de l'extérieur » (Gauthier, 2011).

nécessaires de la démocratie. Pour ce dernier, celle-ci se définit comme le « moment où *“la communauté des citoyens — le démos — proclame qu’elle est absolument souveraine (lorsqu’elle se régit par ses propres lois, possède sa juridiction indépendante, et se gouverne elle-même)”* (Castoriadis, 1986, p. 6). Ainsi, pour Castoriadis, la démocratie serait tributaire d’une certaine forme d’autonomie, qu’il traduit entre autres par la capacité collective d’une société (l’imaginaire instituant), à remettre en question les institutions existantes (l’imaginaire institué). En ce sens, Castoriadis conçoit l’autonomie comme un projet politique de société, au sein duquel il ne saurait y avoir d’autonomie individuelle sans autonomie collective. Le projet d’autonomie est ainsi « l’affirmation de la possibilité et du droit des individus et de la collectivité de trouver en eux-mêmes (ou de produire) les principes qui ordonnent leurs vies » (Castoriadis, 2000, p. 20). Sans cette articulation entre le collectif et l’individuel, une forme appauvrie « d’individu » serait le produit de l’hétéronomie — du conformisme — c’est-à-dire des normes conformes aux besoins des évolutions du capitalisme (Denis, 2011).

Suite à Castoriadis, le concept d’autonomie fut repris par les mouvements ouvriers des années 1960 et 1970 qui revendiquaient une indépendance face aux institutions syndicales bureaucratiques traditionnelles ainsi que de meilleures conditions de travail. Le passage entre une discussion philosophique de l’autonomie comme fondement de la démocratie et les applications d’une telle conception dans l’univers du travail s’est notamment opéré à travers le collectif Socialisme ou barbarie et la revue éponyme (1949-1967), dont Castoriadis fut le principal animateur. Proposant des analyses critiques des mouvements ouvriers de l’après-guerre, et en particulier des mouvements français, les articles publiés dans la revue permettent d’esquisser les contours d’une organisation du travail et des travailleurs « autonomes ». Le tout premier numéro de la revue présente ainsi « l’initiative autonome des masses travailleuses » (Socialisme ou barbarie, 1949, p. 31) comme l’enjeu sociopolitique déterminant de l’époque. Une telle forme « d’initiative autonome », conçue comme une solution à l’aliénation des travailleurs, se présente comme un refus de déléguer toute décision concernant l’organisation du travail à des entités autres, qu’il s’agisse de « spécialistes », de « techniciens » ou « d’autres sauveurs intéressés de l’humanité » (Socialisme ou barbarie, 1949, p. 31). Ces réflexions ont pour toile de fond le projet alors mené par le « Comité de coordination des syndicats autonomes » de créer une organisation des syndicats autonomes à partir d’éléments minoritaires et de « tendances » présentes au sein des

grands syndicats français (CNT, CGT, etc.). Ce projet, envers lequel la revue qui est tout de même sympathique, constituerait néanmoins « le lieu de toutes les contradictions, dans sa doctrine comme dans son activité » (*Socialisme ou barbarie*, 1949, p. 76), en ce qu'il reconstituerait une bureaucratie syndicale dirigée par des spécialistes de l'action syndicale. Le dilemme est alors de concilier l'organisation collective et l'autonomie des travailleurs — une question qui traverse toute l'histoire de *Socialisme ou barbarie* et conduira à sa dissolution<sup>27</sup>.

Le collectif développe également une réflexion approfondie sur l'autonomie en rapport avec les nouvelles technologies qui transforment le travail, et en particulier « l'automation » qui est sur toutes les lèvres dès l'après-guerre. Critiquant la thèse marxiste d'un développement « autonome » de la technique (Cardan, 1964)<sup>28</sup> — laquelle est également au cœur des récits libéraux sur le « progrès » — *Socialisme ou barbarie*, et tout particulièrement Castoriadis, n'ont eu cesse d'opposer le « projet d'autonomie » au « projet de maîtrise rationnelle de tout l'existant, nature et homme compris » (Marcolini, 2012, p. 122). Castoriadis critique ainsi ce « projet global (et pour autant encore plus monstrueux), d'une maîtrise totale des données physiques, biologiques, psychiques, sociales, culturelles » (Castoriadis, 1996, p. 105-106). Cette critique de la technique ne constitue pas un simple rejet, et Castoriadis n'est ni un technophobe ni un néo-luddite. En effet, si le développement autonome de la technique est une chimère, le projet d'autonomie se présente très concrètement comme le processus de sélection et l'utilisation, par les travailleurs, de techniques qui renforcent leur autonomie individuelle et collective. Autrement dit, l'appropriation des nouvelles technologies par les travailleurs leur permettrait d'acquérir de nouvelles marges d'autonomie. Castoriadis en appelle ainsi à « la transformation consciente de la technologie héritée de façon à subordonner pour la première fois dans l'histoire cette technologie aux besoins de l'homme non seulement en tant que consommateur, mais en tant que producteur » (Castoriadis, 1979, p. 127).

---

<sup>27</sup>Castoriadis et Claude Lefort ne s'entendaient pas sur le rôle et le statut de la politique dans la société. Pour Lefort l'activité révolutionnaire devait être dirigée par les prolétaires eux-mêmes, sans l'influence d'une « élite révolutionnaire ». Le groupe devait ainsi se limiter à recueillir et à diffuser de l'information. Inversement, Castoriadis, sans défendre l'idée d'une activité révolutionnaire pleinement dirigée par une « classe dirigeante » avait une vision moins restrictive. Le groupe fut officiellement dissous le 11 mai 1967 et la revue cessa de paraître en 1965 (Premat, 2009).

<sup>28</sup> « Paul Cardan » est un des pseudonymes employés par Cornelius Castoriadis, qui occupe alors un poste d'économiste à l'UNESCO, dans les pages de *Socialisme ou barbarie*.



### **3.3.1. L'autonomie en lien avec l'univers du travail : « vraie ou fausse autonomie »**

Si l'autonomie, comme nous l'avons vu, est bien un concept complexe ayant une riche histoire, un des terrains fertiles dans lequel il s'est développé est celui de la sociologie française du travail. Selon de Terssac (2012), il est possible de distinguer, sur le plan théorique, trois conceptions distinctes de l'autonomie, qui se présente tout à la fois comme forme concrète de résistance à des configurations autonomes, comme espace de négociation et d'action stratégique et comme modalité propre de production des règles.

#### *L'autonomie comme une forme concrète de résistance*

L'autonomie se présente d'abord comme une forme de résistance face à des décisions ou des configurations du travail hétéronomes. Cette résistance est indépendante de toute organisation collective du travail, qu'elle soit syndicale ou autre, et renvoie aux formes les plus minimales d'individualité et de solidarité qui ne cessent jamais d'exister, le travailleur n'étant jamais réduit strictement à son seul statut de travailleur, hors de toute configuration collective, à un pur « sujet passif, courbé sous le poids de la domination » (de Terssac, 2012, p. 48). Ainsi, les ouvriers d'une usine tenteront de « freiner » tout accroissement déraisonnable (hétéronome) du rythme du travail en ralentissant volontairement leur travail.

#### *L'autonomie comme un espace de négociation et d'action stratégique*

L'autonomie se présente ensuite comme mise à distance et espace de négociation vis-à-vis de l'organisation rationnelle du travail. Les règles mises de l'avant ne sont jamais complètement exhaustives ou parfaitement appliquées. Celles-ci ne se subsistent jamais complètement aux règles des individus, qui font preuve de stratégie afin de co-construire les règles et les normes. L'organisation du travail, dans cette mesure, ne fixe ni les règles ni les comportements. Elle ouvre un espace de discussion et de négociation où se rencontrent et s'affrontent le formel et l'informel. Ainsi, les règles sont « le résultat de l'exercice de l'autonomie et le résultat en partie indéterminé de la rencontre des acteurs, le produit de leurs stratégies et de leur rapport de force réel » (de Terssac, 2012, p. 49).

### *L'autonomie comme une modalité de production de règles*

Enfin, dans la lignée des travaux de Reynaud (1999), l'autonomie se réfléchit également comme une source propre des règles et de l'organisation du travail, par-delà l'opposition entre le cadre formel ou rationnel légal et le cadre informel. La « régulation autonome » apparaît ainsi comme une source des règles distinctes à la fois des régulations hétéronomes « venues d'en haut » et de la négociation informelle de ces règles.

Dans les recherches concrètes, l'autonomie est souvent utilisée pour identifier divers phénomènes de transgression des règles ou d'écart avec la règle. En premier lieu, l'autonomie désigne la marge de manœuvre spécifique d'un travailleur vis-à-vis la règle dans l'exercice de son travail. Dans certains cas, lorsque les machines commandent complètement le travail, l'autonomie est « nulle ». À l'autre bout du spectre, l'employé contrôlant le processus de production jouit d'une autonomie élevée. Dans les deux cas, l'autonomie (ou son absence) est requise par la configuration spécifique du travail, qui en configure les marges particulières et l'exercice.

En deuxième lieu, l'autonomie peut également être comprise comme une conquête des travailleurs. Son exercice n'est alors pas supposé par l'organisation du travail ou la règle, mais relève plutôt d'une transgression délibérée. Il peut s'agir, par exemple, de travailleurs choisissant d'accélérer le rythme du travail au-delà de la norme négociée afin d'atteindre des objectifs de production — personnels ou collectifs — qui ne pourraient autrement être atteints. De tels comportements relèveraient de l'intégration d'une dimension gestionnaire et de l'application d'une rationalité économique « en toute liberté ». Il s'agit « d'affirmer son autonomie et son pouvoir d'agir sur les normes, montrant sa compétence d'une part, à sortir la production par un autre chemin que celui qui est préconisé et d'autre part sa prétention à fixer les règles du travail » (de Terssac, 2012, p. 51).

La grande question qui anime ces différentes recherches est la ligne de partage entre « vraie » ou « fausse » autonomie. Est-ce que l'autonomie est « contrôlée » par l'organisation, modulée à son avantage ? S'agit-il d'un écart face à la norme qui serait en fait déjà inclus dans la norme elle-même ? Différentes réponses ont été apportées à ces questions. Dans le premier camp, Appay (2005) propose le concept « d'autonomie contrôlée » afin de cerner l'injonction paradoxale à être libre, autonome, performant et responsable de son sort qui est au cœur des sociétés néolibérales.

Cette analyse pessimiste en vient ainsi à comprendre l'autonomie comme l'effet de l'hétéronomie. Dans le deuxième camp, afin de cerner la part d'autonomie réelle des acteurs, de Terssac (2012) et Maggi (2003) proposent la notion de « discrétion » comprise comme « l'espace d'action où l'acteur peut choisir entre des alternatives, mais dans un lieu de dépendance » (Maggi, 2003, p. 123). Autonomie et hétéronomie se juxtaposeraient ainsi l'une l'autre, sans prééminence.

### **3.3.2. L'imaginaire de Castoriadis : Une approche originale de l'autonomie en lien avec le travail**

Les travaux de Castoriadis sur l'autonomie en lien avec l'univers du travail s'articulent bien aux théories néo-institutionnelles, au même titre qu'ils contribuent aux théories critiques managériales. Comme nous allons le voir, la notion d'imaginaire de Castoriadis offre une perspective originale et pertinente pour appréhender les changements et nouvelles dynamiques institutionnelles inhérentes aux développements technologiques. Puisant notamment dans la psychanalyse, Castoriadis introduit en 1965 les concepts d'« instituant » et d'« institué ». C'est à travers sa théorie de l'institution imaginaire de la société que Castoriadis (1975) développe ses concepts et ouvre la voie à une analyse dialectique de l'institution qu'il définit comme une « création collective anonyme et spontanée » (Castoriadis, 1996, p. 239-240). Selon Castoriadis (1999), « si l'institution naissait d'une volonté commune et de l'émergence d'une norme, elle restait un processus dialectique opposant en permanence d'une part, un institué du côté de l'ordre établi, des normes légales ou sociales rigides et stables, des procédures codées et acceptées de modifications de cet institué et d'autre part, des dynamiques instituanes, à savoir des mouvements de contestation radicale, une capacité d'innovation ou d'importation de formes résolument novatrices » (Desmoulins, 2016, p. 2). Ainsi, alors que l'institutionnalisme traditionnel cherche à éradiquer les conflits, la perspective castoriadienne en fait inversement le moteur du changement ou de l'innovation institutionnelle.

Contrairement à la pensée néo-institutionnelle, qui conçoit l'institution comme un ensemble de règles (formelles et informelles), Castoriadis ne limite pas non plus son analyse au « contenu » ou à la composante fonctionnelle des institutions, mais considère également la composante symbolique des institutions (Vouldis, 2018). Pour Castoriadis, la composante fonctionnelle de l'institution découlerait en quelque sorte de sa dimension imaginaire. Plus précisément, « les

institutions existent socialement comme des systèmes symboliques sanctionnés. Ils consistent à attacher à des symboles (à des signifiants) des signifiés (des représentations, des ordres, des injonctions ou incitations à faire ou ne pas faire, des conséquences — des significations au sens lâche du terme) et à les faire valoir comme tels, c'est-à-dire à rendre cette attache plus ou moins forcée pour la société ou le groupe considéré » (Castoriadis, 1975, p. 162; Fressard, 2006). Schématiquement, le nouveau et l'ancien institutionnalisme représentent les deux extrêmes de la vision synthétique de Castoriadis, soit les composantes individuelles et sociales (Vouldis, 2018).

### **3.4. Retour sur la problématique : pertinence des analyses de Castoriadis**

La question de l'autonomie, en lien avec l'univers du travail, possède une riche histoire. Comme nous l'avons vu, les travaux du philosophe franco-grec Cornélius Castoriadis, notamment, ont problématisé la question du mouvement ouvrier au prisme d'une conception de l'autonomie qui articule les dimensions individuelles et collectives du travail, prolongeant et transformant du même souffle la problématique marxienne de l'aliénation. Un récent article publié dans la série Perspectives de l'OCDE réaffirme la pertinence des analyses de Castoriadis pour appréhender la société et ses institutions à l'aube du 21<sup>e</sup> siècle (Dosse, 2014, dans Vouldis, 2018).

Les travaux de Castoriadis sont également tout à fait pertinents pour explorer notre problématique, car ils articulent la question de l'autonomie à celle de la technique et de son développement. Selon lui, le « projet de maîtrise rationnelle de tout l'existant », c'est-à-dire la technique, s'oppose au projet d'autonomie (Marcolini, 2012). En effet, pour Castoriadis la technique est d'abord une idéologie (de la « croissance », du « développement », de la « rationalisation », du « progrès », etc.) dont le propre est de justifier les développements et les applications de la techno-science dans toutes les sphères de la vie, y compris le travail. La description de ce projet n'est incidemment pas sans évoquer celui du travail de plateformes : « le contrôle de toutes les activités ; la division de plus en plus poussée des tâches ; la quantification universelle ; le calcul, la « planification », l'organisation comme fin en soi, etc. » (Castoriadis, 1999, p. 244). La technique, un « moyen sans fin » dont le développement et l'application échappent de plus en plus au débat démocratique et au contrôle des travailleurs, tendraient ainsi elle-même à « s'autonomiser ». La reprise des célèbres thèses sur l'autonomie de la technique développée par Jacques Ellul permet à Castoriadis d'opposer la pseudo-autonomie de la

technique au projet d'autonomie tel qu'il l'envisage lui-même. Cette distinction est cruciale à cette recherche et de nature à identifier des discours et des pratiques qui, bien que se réclamant de l'autonomie, renvoient davantage à la « pseudo-autonomie » de la technique évoquée par Castoriadis.

À ce titre, plusieurs recherches récentes semblent suggérer que le modèle des plateformes pousse à l'extrême certaines des logiques disciplinaires fordistes et tayloriennes. Selon ces analyses, le contrôle des unités de temps, d'espaces et d'action issues du compromis fordiste serait, au sein de l'économie de plateformes, voilées par une autonomie « illusoire ». Illusoire au sens où elle serait investie de logiques de contrôle difficilement saisissables pour le travailleur, ce qui conduirait à une nouvelle forme « d'assujettissement », au sens où l'emploie Michel Foucault, qui s'est surtout attaché à circonscrire les mécanismes disciplinaires, notamment dans *Surveiller et punir* (1975). Mais contrairement au pouvoir disciplinaire classique, qui est d'abord « répressif », l'assujettissement post-disciplinaire est caractérisé par la constitution d'un sujet « autonome » et « libre » à travers même les dispositifs de pouvoir qui le constituent comme sujet. L'expérience de la liberté et de l'autonomie ne s'éprouve dès lors que dans et par le cadre de l'assujettissement (Agamben, 2006).

Il est également possible d'appréhender cette distinction entre les modalités disciplinaire et post-disciplinaire d'assujettissement à partir de la distinction entre « asservissement mécanique » et « assujettissement social » introduite par Gilles Deleuze et Félix Guattari (1980) :

« Il y a asservissement lorsque les hommes sont eux-mêmes pièces constitutives d'une machine, qu'ils composent entre eux et avec d'autres choses (bêtes, outils), sous le contrôle et la direction d'une unité supérieure. Mais il y a assujettissement lorsque l'unité supérieure constitue l'homme comme un sujet qui se rapporte à un objet devenu extérieur, que cet objet soit lui-même une bête, un outil ou même une machine : l'homme alors n'est plus composante de la machine, mais ouvrier, usager... il est assujéti à la machine, et non plus asservi par la machine. Ce n'est pas dire que le second régime est plus humain. Mais le premier régime semble renvoyer par excellence à la formation impériale archaïque : les hommes n'y sont pas sujets, mais bien pièces d'une machine qui surcode l'ensemble » (Deleuze et Guattari, 1980, p. 571).

Le compromis fordiste marque ainsi le passage ou le compromis entre « asservissement mécanique » et « assujettissement social » ; les ouvriers renonçant à une partie de leur autonomie en échange d'un cadre de protection sociale. En d'autres termes, l'organisation tayloriste-fordiste

constituerait une forme « adoucie » d’asservissement machinique en partie consentie et « compensée » par des mesures de compensation sociale les protégeant des formes extrêmes d’asservissement. À l’ère du travail de plateformes, inversement, la revendication de l’autonomie est désormais totale. Le travailleur revendique une liberté nouvelle et un travail pleinement consenti et flexible. Or, cette autonomie pourrait bien n’être qu’illusoire. Le travail de plateforme recompose en effet une forme extrême d’asservissement machinique dans laquelle les travailleurs « autonomes » se constituent eux-mêmes comme pièce d’une machine, sans protection aucune. Comme l’affirmaient déjà Deleuze et Guattari, « on dirait aussi bien qu’un peu de subjectivation nous éloignait de l’asservissement machinique, mais que beaucoup nous y ramène » (Deleuze et Guattari, 1980, p. 572).

Le défi de la notion d’autonomie consiste à l’opérationnaliser dans le cadre de recherches empiriques. La polysémie de la notion et l’ambiguïté des formes contemporaines de travail de plateformes et des discours qui leur sont associés, qui se revendiquent régulièrement et souvent à tort de l’autonomie, rend cette application complexe, mais nécessaire. Notre recherche nous permettra d’actualiser ce cadre théorique à partir d’un appareil méthodologique visant à cerner le degré d’autonomie des travailleurs de deux plateformes, et par le fait même la qualité du travail.

### **3.5. L’approche par les « capacités collectives » : un nouveau paradigme pour comprendre la qualité du travail dans l’économie de plateformes ?**

Si les expérimentations décrites précédemment (chapitre 2) ont le potentiel d’ouvrir de nouvelles voies pour l’amélioration du travail dans l’économie de plateformes, elles ne sauraient le faire pleinement, sans le renouvellement de la littérature sur la qualité du travail et des cadres élaborés pour la comprendre. Puisant dans les travaux d’Amartya Sen (1992, 1999) Charles, Ferreras et Lamine (2020), trois chercheurs associés au projet de partenariat du CRIMT, proposent d’examiner la question de la qualité du travail à travers le prisme des « capacités ». Cette approche par « les capacités », aussi appelés « capacités » ou « agency » est couramment utilisée en sciences sociales pour analyser les enjeux de justice sociale. Elle permet entre autres d’établir une distinction entre ce que les individus sont en mesure de réaliser vraiment et leurs capacités. Tel que décrit par Bonvin et Farvaques (2007) :

« L'approche par les capacités s'inscrit dans la perspective du développement humain en tant que liberté réelle. Elle repose sur une première distinction fondamentale entre ce que Sen appelle les fonctionnements ou accomplissements, c'est-à-dire ce que je fais effectivement (les actes ou les choix que je pose), et les capacités ou libertés réelles de me comporter de telle ou telle manière (les actes ou les choix que je peux poser) » (Bonvin et Farvaques, 2007, p. 10)

En d'autres termes, la liberté réelle renvoie à la capacité qu'ont les individus de faire des choix libres et de manière autonome, et ainsi mener la vie qu'ils souhaitent. Cette capacité dépendrait de l'accès à des ressources adéquates (ex : revenu), mais aussi et surtout de l'usage que font les individus de ces ressources. Bien que Sen n'ait jamais écrit au sujet du travail et de l'emploi, son approche par les capacités fut maintes fois reprise par les sociologues du travail et les chercheurs en relations industrielles (Bonvin, 2012; Ferreras, 2007; Salais, 2005; Zimmermann, 2012).

Or selon Charles, Ferreras et Lamine, bien que ces travaux offrent une perspective critique tout à fait intéressante sur les politiques sociales en matière de travail, notamment sur les fondements « négligés » des capacités individuelles (Bonvin, 2012), le rôle joué par le collectif semble délaissé. C'est du moins ce que leur enquête sur la coopérative SMart a permis de mettre en lumière. Comme en témoigne cette expérimentation démocratique, « si les travailleurs ont accès à certains droits ou même sont en mesure d'être payés dans un délai raisonnable, ce qui bien souvent n'est pas le cas avec le travail indépendant, c'est parce que l'infrastructure collective que constitue SMart existe » (Conférence du CRIMT youtube, 2018). L'autonomie individuelle est ainsi intimement liée à l'autonomie collective, un point aveugle du cadre analytique de Sen. C'est dans l'objectif d'éclaircir cette zone d'ombre que Charles, Ferreras et Lamine proposent le concept de « capacités collectives ». Cette notion renvoie « au fait qu'invariablement, une part fondamentale des capacités individuelles peut être directement attribuée à la manière dont les individus sont liés à d'autres individus, et aux mécanismes mis en place au niveau collectif (droit, organisation, etc.) » (Charles et al., 2020, p. 160). Le concept de « capacités collectives » sert ainsi non seulement à préciser les contours d'un « meilleur travail », mais également, dans le cadre de cette recherche, à alimenter une théorisation des rapports entre une analyse individuelle et collective du travail de plateformes. Faisant écho à la notion d'imaginaire instituant initialement formulée par Castoriadis (1975) — laquelle est inséparable de sa conception de l'autonomie — cette « capacité collective » (Charles et al., 2020) est ce qui permettrait aux

acteurs d'expérimenter et ultimement de repenser les institutions du travail à travers des cadres plus démocratiques.

Enfin, l'approche des « capacités collectives » nous semble cohérente avec certaines dimensions « expressives » du travail (Ferrerias, 2007), qui impliquent notamment des logiques d'appartenance collectives allant de la camaraderie aux communautés professionnelles.

L'approche des capacités collectives permet néanmoins de mettre en exergue les dimensions institutionnelles et organisationnelles favorisant la pérennité des rapports expressifs et d'appréhender ceux-ci indépendamment de la subjectivité des travailleurs. Pour le dire autrement, un des points aveugles des travaux sur l'expressivité consiste à identifier ses manifestations par l'entremise de témoignages et comme un phénomène instituant, au risque d'en obscurcir les fondements « négligés » (Bonvin, 2012), qui sont ailleurs. Ainsi, l'articulation des deux approches s'avère particulièrement féconde pour saisir la part de l'instituant et de l'institué.



## CHAPITRE 4 : MODÈLE CONCEPTUEL ET PROPOSITIONS DE RECHERCHE

Ce quatrième chapitre porte sur l'aspect opérationnel de la recherche. Nous y décrirons d'abord notre modèle conceptuel, ainsi que les variables à l'étude. De trois types — de contexte, indépendantes et dépendante — ces variables seront par la suite opérationnalisées, en vue de répondre à nos questions de recherche :

- **Question générale** : En quoi les plateformes numériques peuvent tout à la fois mener à un « meilleur travail » ou inversement, participer à sa dégradation (« pire travail ») ?
- **Question spécifique** : Comment et dans quelle mesure l'autonomie apparente associée au travail de plateforme confère aux travailleurs les moyens d'améliorer la qualité de leur travail, ce qui s'apparenterait à une forme d'émancipation ? À l'inverse, cette autonomie apparente dissimule-t-elle de nouvelles modalités de contrôle et d'assujettissement ?

De ces questions de recherche émergent différentes propositions :

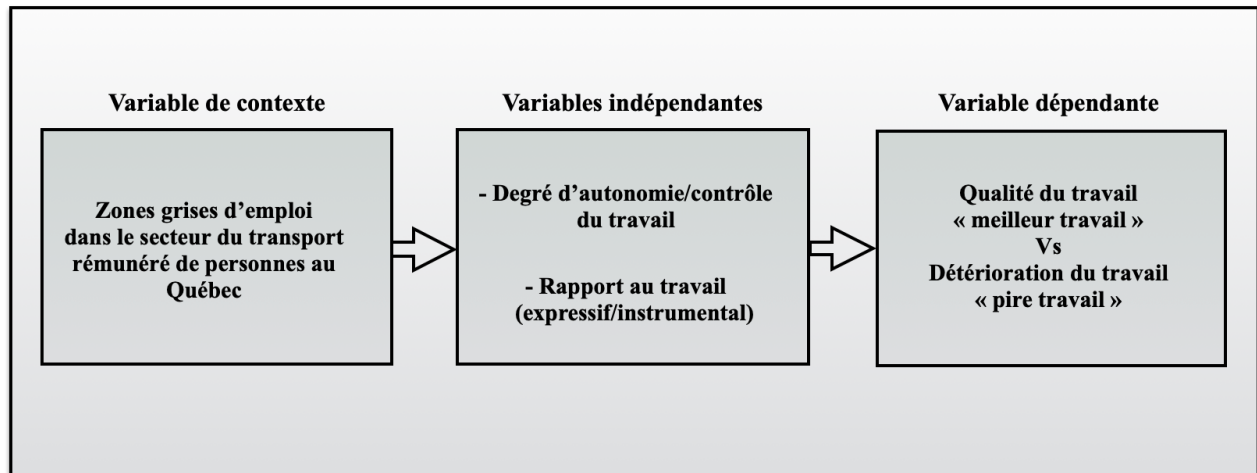
- **Proposition 1** : L'autonomie associée au travail par intermédiation de plateformes s'apparente davantage à une « fausse autonomie » qui ne permet pas l'expérimentation, et ultimement, mène vers la dégradation du travail (« pire travail »).
- **Proposition 2** : Le modèle coopératif tel qu'incarné par « Eva » serait une voie d'avenir pour améliorer l'autonomie et la qualité du travail dans l'univers des plateformes.

### 4.1. Modèle conceptuel

Notre modèle conceptuel s'articule autour trois types de variables inter-reliées. La variable dépendante de notre recherche concerne la qualité du travail, soit ce qui constitue un « meilleur travail » [better work]. La zone grise d'emploi inhérente au phénomène de « plateformes » du travail dans le secteur du transport rémunéré de personnes par automobile constitue le contexte de l'étude. Les variables indépendantes qui selon nous sont plus susceptibles d'influencer la qualité du travail dans ce contexte particulier sont le degré d'autonomie des travailleurs et le degré d'expressivité.

La figure ci-dessous illustre notre modèle conceptuel.

Figure 4. Modèle conceptuel de la recherche



## 4.2. Opérationnalisation des variables

### 4.2.1. Variables de contexte :

*Les zones grises d'emploi dans le secteur du transport rémunéré de personnes.*

Initialement proposée par Alain Supiot (2000) pour « désigner une convergence de situation entre l'état de subordination des salariés et des travailleurs indépendants », dans un contexte de globalisation, la notion de « zone grise d'emploi » fut récemment mobilisée dans la littérature sur le travail de plateformes (Azaïs et al., 2017). Cela n'est pas surprenant considérant l'utilité de cette notion pour appréhender les décalages actuels entre le droit du travail et les formes renouvelées de travail (Bureau et al., 2019). À partir de l'exemple de la plateforme Uber, Azaïs et al. (2017) propose une définition de la zone grise qui ne se limite pas à souligner un défaut d'institutionnalisation dans la règle du droit, mais considère que tout « écart à la norme » est non plus l'exception, mais devenu la règle » (Azaïs et al., 2017). La zone grise est alors définie comme un « espace public » entendu comme le théâtre de délibération où les jeux d'intérêt et les relations de pouvoir se coordonnent ou se confrontent pour constituer un ordre de régulation hybride, public et privé, formel et informel » (Azaïs et al., 2017, p. 1). Par conséquent, cette zone grise serait davantage « une pluralité de normes plus ou moins construites » marquée entre autres par le mélange des unités de lieux, de temps et d'action qu'un espace entre une activité formelle

et informelle, tel que proposé par Supiot (2000). Bien qu'intéressants, les travaux d'Azaïs et ses collaborateurs (2017) examinent surtout comment les employeurs s'organisent et investissent la zone grise d'emploi pour faire face à un « environnement incertain et hétérogène » (Azaïs et al., 2017, p. 438).

D'autres travaux faisant aussi état des zones grises d'emploi proposent des analyses alternatives. Pour Bureau et Corsani (2015), l'émergence d'une « zone grise » permettrait aux acteurs, et en particulier les travailleurs, d'expérimenter de nouvelles configurations organisationnelles et institutionnelles. La zone grise du travail ne devrait pas être interprétée comme une zone de non-droit aliénante, mais bien comme une zone d'émancipation à venir, dans laquelle il est possible d'inventer le droit et de nouvelles institutions de manière tout à fait autonome (Bureau et Dieuaide, 2018; Martinelli, 2016). C'est notamment le cas des travaux de Bureau et Corsani (2014) qui, s'inspirant entre autres des travaux de Castoriadis, accordent une place centrale aux travailleurs dans ces processus. À travers la notion de « fabrique instituante », ces auteurs s'appuient notamment sur la notion d'imaginaire instituant, initialement formulée par Castoriadis (1975), pour rendre compte de la capacité qu'ont les acteurs à repenser la société et ses institutions (Bureau et Corsani, 2015). La zone grise ne fait qu'accentuer cette capacité créatrice de l'imaginaire instituant, dans un contexte où il y a justement un manque ou un « trou » dans l'institué. Dès lors, le processus ou le travail d'institution est relancé, sinon accéléré. Des significations imaginaires nouvelles, c'est-à-dire de nouvelles manières d'interpréter le monde et de lui donner un sens sont alors portées par les travailleurs, dans un rapport dialogique et dialectique avec l'institué. Souvent le processus s'incarne d'abord par des mots, par des notions qui accomplissent un travail sur l'institution du travail. C'est par exemple le cas avec des notions comme « l'entreprise partagée », ou « la mutuelle de travail » (Bureau et al., 2021). Pour reprendre les mots de Castoriadis, on peut penser la zone grise d'emploi comme « l'union et la tension de la société instituante et de la société instituée » (Castoriadis, 1975, p. 161)

Nous souhaitons appliquer cette même grille analyse contextuelle aux travailleurs de plateformes dans le secteur du transport rémunéré de personnes par automobile. Plongés dans une zone grise d'emploi, ces travailleurs sont-ils en mesure d'acquérir de nouvelles marges d'autonomie, c'est-à-dire — et nous y reviendrons en opérationnalisant le concept d'autonomie — de remettre en

cause l'institution du travail ? Autrement dit, nous souhaitons voir comment, à leur tour, les travailleurs s'approprient collectivement aussi ces zones grises d'emploi pour en faire des « fabriques institutantes » et initier des expérimentations organisationnelles et institutionnelles, en tension avec l'investissement hétéronome de ce même espace par les employeurs.

#### **4.2.2. Variables indépendantes (VI) :**

*VI (1) : Le degré d'autonomie/contrôle des travailleurs*

Opérationnaliser le concept d'autonomie en lien avec le monde du travail est complexe. En contexte de zone grise d'emploi, cette notion est d'autant plus ambiguë du fait de son rapport paradoxal au contrôle (Shibata, 2019; Wood et al., 2019). Certains auteurs privilégient aussi une conception binaire de l'autonomie, opposant alors autonomie individuelle et autonomie collective. Ce n'est pas la voie que nous avons choisie et nous privilégions plutôt une conception castoriadienne de l'autonomie, laquelle suppose un continuum. D'une part, l'autonomie est un éternel projet, un horizon qui n'est jamais pleinement réalisé. D'autre part, il n'y a pas d'autonomie individuelle sans autonomie collective ni autonomie collective sans autonomie individuelle. L'individu n'est jamais séparé du collectif, de ce que Castoriadis appelle le « social-historique », c'est-à-dire les conditions spécifiques dans lesquelles il est au et dans monde, avec d'autres. Ainsi, sans opposer autonomie individuelle et collective, nous avons divisé l'autonomie en cinq composantes.

Indicateurs de l'autonomie :

##### 1. Capacité des travailleurs à organiser le travail

L'organisation du travail est le fait des travailleurs. Autonomes, ils sont libres de déterminer la manière dont ils vont s'organiser et exécuter leurs « services » (quoi, qui, où, quand et comment). Ils peuvent ainsi choisir leurs outils et méthodes de travail<sup>29</sup>. Cette composante de l'autonomie au travail suppose aussi qu'ils peuvent prendre des initiatives de manière à s'adapter aux contraintes

---

<sup>29</sup> Cet indicateur s'appuie entre autres sur les travaux d'Eurofound (2013) qui définit l'autonomie comme « la possibilité pour un travailleur de contrôler la méthode de travail ou bien l'ordre dans lequel le travail doit être exécuté ». Dans le cadre de la cinquième enquête européenne sur les conditions de travail ce même organisme décline l'autonomie en cinq variables, soit 1) la définition de l'ordre des tâches à réaliser, 2) le choix des méthodes de travail, 3) la détermination du rythme de travail et 4) l'influence que le travailleur exerce sur les décisions prises et sa capacité à mettre en œuvre ses propres idées (Eurofound, 2013).

et opportunités présentes dans leur environnement. Un chauffeur pourrait par exemple choisir de prendre un raccourci ou une route plus panoramique, ou choisir une zone d'intervention particulière. Il pourrait aussi offrir des bouteilles d'eau, mouchoirs, et autres produits d'hygiène à ses clients. Il pourrait faire de la course une expérience plus ludique en y installant une console de jeux vidéo, un karaoké ou des magazines. Cet indicateur sous-tend également une certaine liberté d'action quant à la gestion du temps et des horaires de travail (ex : nombre de courses/jour, choix des quarts de travail, vacances, congés de maladie, etc.).

**Proposition 1** : Le degré d'autonomie avec lequel les chauffeurs de plateformes sont en mesure d'organiser leur travail est une caractéristique qu'ils associent au « meilleur travail ».

## 2. Degré « d'autonomie économique »

Les travailleurs sont libres de choisir leurs « missions » (courses), leurs clients, ou encore leurs collaborateurs, en fonction de leurs intérêts, valeurs ou affinités. Ils peuvent travailler pour plusieurs plateformes simultanément, sans que ce soit mal perçu ou sanctionné par les plateformes. En d'autres termes, le travailleur n'est dépendant économiquement d'aucune plateforme.

**Proposition 2** : Le degré d'autonomie économique attaché au statut de « travailleur autonome » constitue une dimension du « meilleur travail » dans le secteur du transport rémunéré de personnes.

## 3. Capacité à déterminer ou remettre en question les normes et les règles de conduite

Les travailleurs, individuellement et collectivement, sont en mesure de proposer une conception de ce qui constitue un bon travail, un travail bien fait, un travail « normal ». Il peut s'agir du nombre de courses, de la durée des courses, du nombre d'heures travaillées par jour, de ce que signifie une évaluation satisfaisante par les clients, d'un bon revenu, etc.). Ces normes peuvent changer au fil du temps et les travailleurs portent eux-mêmes ces changements. Cette possibilité est souvent tributaire de la présence : 1) de canaux de communication entre la haute direction et les travailleurs, 2) de canaux de communication entre les travailleurs et 3) d'espace de pratiques démocratiques.

**Proposition 3** : Les zones grises d'emploi ouvrent la voie à de nouvelles conceptions du travail « du fait des travailleurs ». Cette capacité de déterminer et de modifier le cadre normatif de leur travail est gage d'un meilleur travail.

4. Capacité à coopérer et à communiquer avec des pairs (présence de collectif et d'espace de participation démocratique) en vue d'améliorer le travail.

Cet indicateur renvoie à la présence de processus de délibération collective (débats, votes collectifs, etc.). Il indique la capacité qu'on les travailleurs à établir conjointement leurs propres règles de fonctionnement et leurs valeurs. Il témoigne également de leur capacité à explorer différents modèles organisationnels. Cette décision collective des modalités d'exécution du travail est indépendante de leur engagement contractuel avec un client ou une autorité quelconque (Grégoire, 2017). La coopération s'oppose ainsi à la coordination, qui désigne l'organisation du travail par un supérieur hiérarchique (Dejours, 2009). Elle permet une appropriation collective de l'organisation du travail par le développement notamment d'un rapport expressif au travail (Ferrerias, 2007) et d'une identité professionnelle de groupe. En somme, comme l'écrit Grégoire (2017) « la coopération, d'une part, permet à chaque travailleur d'exercer au mieux son autonomie individuelle dans un cadre collectif, c'est-à-dire en prenant en compte ses pairs et les règles de l'organisation, et d'autre part, elle permet au groupe de travailleurs d'exercer une autonomie collective » (Grégoire, 2017).

**Proposition 4** : La qualité du travail et l'amélioration durable des conditions de travail dépendent largement de la capacité des chauffeurs à développer leurs « capacités collectives », lesquelles impliquent des pratiques démocratiques (délibération, processus et espaces de participation démocratiques).

*VI (2) Le degré d'expressivité au travail selon les trois registres d'expressivité d'Isabelle Ferrerias (2007)*

En sociologie, le rapport au travail tend à être divisé en deux dimensions opposées, mais complémentaires : le rapport instrumental et le rapport expressif. Un rapport instrumental réduit le travail à une façon de gagner sa vie ou une manière de subvenir à ses besoins. On dit de ce rapport qu'il est extrinsèque dans la mesure où les motivations sont extérieures à l'individu. L'unique motivation salariale est souvent associée à ce type de rapport. À l'opposé, le rapport expressif fait référence à un travail qui permet à l'individu d'exprimer ses qualités individuelles. Il est intrinsèque dans la mesure où l'adéquation entre la qualification et le contenu du travail (ou

l'identification à une communauté professionnelle) sont des aspects tout aussi importants que le salaire. Le rapport expressif permettrait ainsi au travailleur de s'émanciper à travers son travail qui est bien souvent cohérent avec ses valeurs et ses principes. Ce rapport « endogène » au travail permet au travailleur de donner un sens à ce qu'il fait, de s'inscrire dans la société et de se réaliser comme personne. Si le secteur des services fut à tort ou à raison traditionnellement associé au registre instrumental, les travaux d'Isabelle Ferreras tendent aujourd'hui à démontrer le contraire. À partir du cas des caissières de supermarché, idéal-type du travail répétitif et peu prometteur en termes de progression de carrière, Ferreras démontre que le rapport expressif au travail semble aujourd'hui s'imposer dans l'économie contemporaine, et en particulier dans le secteur des services, où les travailleurs sont en constante interaction avec le public. En identifiant trois registres inter-reliés de rapport au travail « expressif autonome », Ferreras conclut que le rapport au travail n'est ni purement instrumental, ni purement expressif et insiste sur l'expérience politique et sociale du travail.

#### *L'intégration au tissu social*

Selon ce premier registre, le travail serait un important vecteur d'intégration sociale. Si l'appartenance à une communauté professionnelle, la possibilité de réaliser des projets collectifs et la simple camaraderie sont des sources d'épanouissement personnel et permettent l'expression des qualités individuelles, à l'inverse, les inégalités et la flexibilité (qui sont notamment associées au travail de plateformes) peuvent potentiellement être synonymes d'un rapport expressif diminué. En d'autres termes, selon Ferreras le rapport expressif au travail est largement fonction du degré d'intégration au tissu social, indépendamment du type de travail concerné ou de sa dimension en apparence instrumentale.

#### *L'autonomie dans la capacité de mener sa vie citoyenne*

Selon le deuxième registre, l'accès à l'autonomie et la capacité d'exercer sa citoyenneté dans et par le travail permettraient au travailleur d'exprimer ses qualités individuelles et ainsi de développer un rapport expressif au travail. Le degré de hiérarchie auquel un travailleur est soumis, qui détermine en partie la lassitude décisionnelle et la marge de manœuvre dans la façon d'organiser et d'accomplir son travail de manière autonome sont ici centrales. L'autonomie est également fonction des conditions matérielles dans lesquelles le travail s'exerce, du contenu

spécifique de celui-ci et de ses conditions de réalisations (horaire, salaire, lieu, etc.). Dans le cas spécifique du travail de plateformes, si l'absence de hiérarchie et certains aspects — notamment les horaires — peuvent suggérer une autonomie importante, la place de l'infrastructure technologique dans l'organisation du travail suggère à l'inverse une autonomie réduite.

### *L'utilité à la société et la reconnaissance sociale*

Selon le troisième registre, la reconnaissance sociale et l'utilité associées à un travail sont des caractéristiques tout aussi importantes que l'inclusion sociale ou le degré d'autonomie qu'il permet. Le sentiment d'être utile à une société, soit d'occuper un emploi reconnu comme étant essentiel au bon fonctionnement de celle-ci, permet l'expression des qualités individuelles. Selon Ferreras, l'appartenance et l'identification à une communauté professionnelle pourrait aussi renforcer cette perception d'utilité. D'autres contextes ou événements tels que la récente pandémie mondiale peuvent également permettent aux travailleurs de saisir leur rôle et l'importance de leur travail dans la société. C'est peut-être également le cas des chauffeur(e) s de plateformes.

#### **4.2.3. Variable dépendante :**

*VD : La qualité du travail « meilleur travail »*

Étroitement liée au travail décent, la qualité du travail est un facteur déterminant du bien-être et de la qualité de vie (BIT, 1999). Il s'agit toutefois d'un concept difficilement mesurable du fait de sa très grande variabilité et de son caractère multidimensionnel (Guergoat-Larivière et Marchand, 2012). La qualité du travail comporte en effet tant d'aspects qu'il devient difficile pour le chercheur de déterminer ce qu'il doit prendre en considération. La rémunération, la sécurité socioéconomique, la couverture de sécurité sociale, le type de contrat, l'équilibre entre temps de travail/de non-travail, l'accès aux congés payés, la reconnaissance et les possibilités d'avancement professionnel sont tous des aspects qui contribue à la qualité du travail (BIT, 2020). Le poids donné à ces différents aspects est aussi très subjectif et étroitement lié aux besoins et aux caractéristiques propres à la réalité de chaque travailleur. Le travail de plateformes ne fait qu'accentuer cette difficulté en modifiant les critères de définition de la qualité du travail (Vendramin et Parent-Thirion, 2019). Si de nombreux cadres et indices ont été conçus dans l'objectif de mesurer la qualité du travail et de l'emploi (ex : les indicateurs du travail décent de



l'OIT, les indicateurs de Laeken mis en place par l'Union européenne en 2001 (European Commission, 2001), les indicateurs des objectifs de développement durable, le Cadre de l'OCDE pour la qualité de l'emploi, le Cadre de la CEE-ONU pour la qualité de l'emploi, le Cadre de suivi des conditions de travail d'Eurofound/BIT et l'index de Qualité de l'Emploi (IQE) de l'Institut syndical européen) ceux-ci n'offrent qu'une série d'indicateurs nécessitant une interprétation. D'autres initiatives concernant plus directement la qualité du travail dans l'économie de plateformes (ex : le code de conduite des plateformes attaché à un Ombudsman et le site Internet FairCrowdWork.org) révèle aussi d'autres aspects, parfois plus techniques, de la qualité du travail (FairCrowdWork, 2019).

Considérant l'importance attribuée à l'interprétation et à la subjectivité en recherche qualitative, mais également afin d'être cohérent avec notre ancrage théorique, lequel s'inscrit résolument dans une conception de l'autonomie supposant que les travailleurs posent eux-mêmes les normes permettant d'évaluer leur travail, nous postulons que la variable qualité du travail « meilleur travail » doit être co-construite par les travailleurs. Ainsi, les différents cadres mentionnés ci-haut afin d'évaluer la qualité du travail sont les points de départ d'une analyse qui cherchera également à mettre à l'épreuve ces cadres au regard de l'expérience et de la réflexivité des travailleurs. Or, le cadre analytique proposé par les chercheurs associés au Projet de partenariat du CRIMT offre à notre sens, une perspective suffisamment large, multidimensionnelle et ouverte de la « qualité du travail » pour permettre à cette réflexivité de s'exprimer. Divisé en trois dimensions inter-reliées, soit 1) les risques économiques et sociaux, 2) le degré de subordination, de contrôle et d'autonomie au travail et 3) le degré d'expressivité au travail, ce cadre introduit un horizon normatif approprié permettant simultanément de définir et d'opérationnaliser ce que constitue un « meilleur » ou un « pire » travail dans l'économie de plateformes. En plus de mettre en lumière le rôle joué par la dimension collective de l'autonomie dans le travail, prolongeant et transformant du même souffle l'approche par les « capacités » d'Amartya Sen (1992, 1999), ce cadre permettra finalement de cerner les nouvelles dynamiques, ambiguïtés et rapports dialectiques de l'autonomie au regard du travail de plateformes. Ce faisant, notre démarche nous permettra également d'initier une réflexion sur la pertinence et l'applicabilité des différents cadres « institutionnels » élaborés soit par l'OIT ou autres *think tanks*, soit par des groupes cherchant à transformer le travail de plateformes.

Ainsi, pour appréhender au mieux le caractère complexe et multiforme de la qualité du travail dans l'économie de plateformes, nous retiendrons cette synthèse en spécifiant que l'autonomie est à la fois une dimension transversale à tous ces indicateurs ainsi que l'horizon ouvert par leur réalisation. Autrement dit, on ne saurait isoler « l'autonomie dans le travail » comme une dimension particulière de la qualité du travail. L'autonomie est plutôt un projet se concrétisant à travers chacun de ces indicateurs et dans leur articulation les uns aux autres.

## **CHAPITRE 5 : MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE**

Cette section porte sur l'aspect méthodologique de la recherche. Il s'agira dans un premier temps de décrire le type de recherche que nous souhaitons effectuer, soit les assises méthodologiques sur lesquelles s'appuie l'ensemble de notre démarche. Dans un deuxième temps, nous exposerons les raisons qui nous ont poussés à choisir le secteur du transport rémunéré de personnes, ainsi que les deux cas étudiés. Nous préciserons ensuite la méthode et la technique d'analyse des données. Enfin, nous présenterons les types et les instruments de collecte de données auxquels nous aurons recours, en plus d'indiquer les moyens retenus pour assurer la qualité de la recherche, sur le plan de la validité et de la fiabilité.

### **5.1. Approche et stratégie de recherche**

Toujours à ses premiers balbutiements, la recherche en sciences sociales qui porte sur les plateformes numériques et plus précisément sur la qualité du travail associée à ce nouveau modèle d'affaires incite à privilégier une recherche de type exploratoire, qualitative et de portée comparative. Notre recherche portera sur deux plateformes. Cette configuration méthodologique dont nous justifierons les caractéristiques nous permettra d'appréhender au mieux le degré d'autonomie avec lequel les travailleurs sont en mesure ou non d'améliorer leurs conditions de travail, dans le contexte particulier des plateformes numériques.

#### **5.1.1. Une approche exploratoire et qualitative**

Comme l'objet de cette recherche est l'autonomie associée au travail de plateformes, et que cette forme de travail est relativement nouvelle et tend à varier dans ses manifestations, nous privilégierons une recherche de type exploratoire. En effet, ce type de démarche vise à clarifier et à qualifier un problème plus ou moins défini, de « baliser une réalité à étudier » (Trudel, Simard et Vonarx, 2007, p. 39). La recherche exploratoire est souvent associée à une forme d'enquête inductive qui semble tout à fait à propos considérant l'objet et la problématique de cette recherche. Les témoignages de travailleurs de deux plateformes concurrentes « d'auto-partage » — Eva et Uber — seront ainsi recueillis dans la perspective de baliser notre compréhension de l'exercice de l'autonomie dans ce contexte particulier. Afin de favoriser ce mouvement inductif, les entretiens seront de type « semi-dirigés », lesquels sont plus à même de permettre une

compréhension fine de l'expérience vécue des travailleurs. C'est une démarche similaire qu'ont employée Trudel, Simard et Vonarx (2007) afin de cerner la perception qu'ont les travailleurs des difficultés associées à leur travail, à l'instar de nombreux travaux qui, dans le champ des relations industrielles, se sont attardés à l'expérience vécue et à la parole des travailleurs. La perspective exploratoire favorisée implique que l'autonomie est en partie relative à la perception qu'ont les travailleurs de leurs conditions, mais également qu'une analyse pleinement objective du degré d'autonomie des travailleurs, détachée des récits que ceux-ci peuvent en faire, n'est guère envisageable et constituerait paradoxalement une approche hétéronome de la recherche qui priverait les travailleurs de leur capacité à interpréter leur propre réalité, ce qui constitue une des formes de l'autonomie. Nos entretiens seront finalement aussi complétés par des sources d'information secondaire (sites Internet/applications de plateformes, forum et communautés virtuels de travailleurs, articles de presse, etc.).

### **5.1.2. Une démarche de portée comparative combinée à une étude de cas multiples**

Couramment utilisée dans le champ des relations industrielles, la démarche comparative est particulièrement appropriée considérant l'objet et l'objectif de cette recherche. En plus favoriser la compréhension de phénomènes nouveaux et peu documentés, la comparaison permet d'articuler la recherche exploratoire à un cadre méthodologique structuré qui met systématiquement en relation les éléments comparés. À l'image d'une boussole qui oriente le regard du chercheur (Dogan et Pélassy, 1982), le raisonnement comparatif imprègne ainsi chacune des étapes de la recherche, « de la définition de la problématique, au choix du terrain, en passant par la construction des données, leur analyse et leur explication » (Vigour, 2005), de manière à assurer une certaine cohérence à la recherche.

Dans le contexte du travail de plateformes, la comparaison est à l'heure actuelle une méthode qui est de plus en plus mobilisée (Ferreras et al., 2020; Giraud et Rey, 2019). C'est notamment à travers le concept de zone grise d'emploi que ces comparaisons s'opèrent, avec des défis nouveaux : alors que la démarche comparative s'appuie généralement sur des éléments bien circonscrits (des contextes nationaux, des secteurs industriels, etc.), la notion de zone grise implique plutôt que les catégories traditionnelles ne peuvent servir de toile de fond à la comparaison (Giraud et Rey, 2019). Plus complexe à réaliser, la comparaison est particulièrement

pertinente au contexte de zone grise puisqu'elle permet de faire émerger des points de comparaison neufs, à des échelles nouvelles, dans la mesure où « la comparaison des zones grises s'intéresse spécifiquement au bouleversement des logiques de catégorisation du travail et de l'emploi » (Giraud et Rey, 2019, p. 59).

Combinée à l'étude de cas, une stratégie de recherche qui est également utilisée couramment en relations industrielles, la démarche de portée comparative permet d'éviter une compréhension superficielle et insulaire d'un phénomène et s'avère un garde-fou contre les généralisations trop rapides ou abusives. Il s'agit de saisir l'objet dans sa singularité et non ses généralités, de s'éloigner des idées préconçues, opinions et autres lieux communs associés à celui-ci. Dans le cadre de notre recherche, si les plateformes choisies semblent à priori incarner les modèles et les discours dominants (techno-pessimiste et techno-optimiste) qui sont associés au travail numérique, l'intérêt de cette démarche est de s'en affranchir. L'objectif est « d'expliquer, de décrire et d'explorer » (Yin, 2003, p. 15) au mieux l'autonomie et ses manifestations, en adoptant un positionnement interprétatif, basé sur l'expérience vécue des travailleurs. Notons également que l'étude de cas s'avère particulièrement féconde pour appréhender des phénomènes contemporains difficiles à circonscrire, car éminemment complexes, comme le travail de plateformes (Yin, 1981)<sup>30</sup>.

### **5.1.3. Une étude interdisciplinaire**

Si la démarche comparative permet de délimiter le cadre de la recherche, c'est paradoxalement aussi dans l'éclatement des frontières disciplinaires que réside son intérêt. Comme le souligne Sartori (1994), comme la démarche comparative porte sur différentes facettes d'un objet, celle-ci s'avère une composante de l'interdisciplinarité (Meuriot et Lacquement, 2016). Fondamentale en relations industrielles (Caire, 1991), l'interdisciplinarité est une caractéristique essentielle du champ d'études, qui s'est construit en dialogue avec d'autres disciplines (le management, la sociologie, etc.).

Sur le plan épistémologique, le regard interdisciplinaire permettra de puiser dans d'autres traditions disciplinaires, et notamment dans des littératures qui ont traité et problématisé les

---

<sup>30</sup> Selon la définition de Robert Yin, l'étude de cas permet d'étudier « a contemporary phenomenon in its real-life context, especially when (b) the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident » (Yin, 1981, p. 59).

plateformes et les formes de travail qui leur sont associées. On pense notamment aux études sur les médias et la communication, qui se sont intéressées aux plateformes — comprises comme de nouveaux médias — dans la perspective d'une économie politique de la communication. En soi, le filtre du comparatisme invite les disciplines (Meuriot et Lacquement, 2016), mais aussi les chercheurs de tous horizons à dialoguer entre eux. Cette collaboration et production commune de la connaissance est particulièrement utile pour comprendre des phénomènes complexes et mondialisés comme l'économie de plateformes.

Dans le champ des relations industrielles, plusieurs chercheurs notamment affiliés au Centre de recherche interuniversitaire sur la Mondialisation et le travail (CRIMT) de l'Université de Montréal ont contribué à développer ce type de programme de recherche (Ferrerias et al. 2020; Murray et al., 2020). Parmi les axes de recherche du CRIMT, la question du renouveau syndical et des mutations du travail à l'ère de l'économie numérique est un thème privilégié (Ferrerias et al, 2020). Plusieurs projets d'envergure portant sur cette question sont en cours de développement et mon projet de mémoire s'inscrit parmi ceux-ci. C'est plus précisément dans le cadre du Projet de partenariat du CRIMT sur l'expérimentation institutionnelle et l'amélioration du travail que cette recherche sur le travail de plateforme s'inscrit.

## **5.2. Design de la recherche**

### **5.2.1. Choix des cas d'étude**

Les choix théoriques et méthodologiques de notre recherche ont orienté le choix de nos cas d'étude. Plus précisément, notre cadre théorique, qui puise dans les travaux de Castoriadis et de Ferrerias, nous conduit à nous intéresser aux rapports qu'entretiennent les travailleurs aux développements de la technique et à la manière dont celle-ci accompagne des transformations du travail, pour le meilleur et pour le pire. Par exemple, la révolution industrielle, qui a été marquée par un accroissement significatif du coût des moyens de production, a donné naissance à l'usine taylorisée, mais également au mouvement coopératif et à une organisation du travail marquée par l'idéal de l'autonomie collective. Dans cette veine, nous souhaitons analyser le cas d'une plateforme coopérative — c'est à tout le moins le discours de ses « dirigeants » — en l'occurrence, la plateforme Eva, qui se présente comme une alternative au modèle des plateformes traditionnelles incarné par Uber. L'analyse de ce cas nous permettra de mettre à

l'épreuve notre proposition principale qui est que l'alternative coopérative au modèle de plateformes traditionnelles se rapproche davantage de l'idéal d'autonomie de Castoriadis, une condition qui selon nous est à la fois la source et l'aboutissement d'un meilleur travail. Ce choix de plateforme est d'autant plus intéressant dans la mesure où nos analyses préliminaires mettent en relief certains des paradoxes propres à cet « Uber coopératif », et tout spécialement en ce qui concerne la capacité des travailleurs à intervenir sur l'organisation de leur travail et à s'organiser collectivement, des idéaux qui ont pourtant été au cœur du mouvement coopératif québécois. Ainsi, le « contre-pouvoir » d'Eva intègre dialectiquement bon nombre de caractéristiques d'Uber. La « coopératisation » de l'ubérisation se confondrait-elle avec l'ubérisation du coopérativisme ? En ce qui concerne Uber, nous croyons que l'autonomie en apparence limitée de ses chauffeurs est plus susceptible de mener vers un pire travail, c'est-à-dire un travail hétéronome. Si le choix de deux plateformes offrant un service et des tâches similaires, dans ce cas des services de covoiturage, est crucial afin d'effectuer une comparaison, le choix d'Uber et d'Eva est également motivé par leur présence au Québec, et donc dans un environnement régi par les mêmes lois et règlements, ce qui rend possible une comparaison.

#### *Le cas d'une plateforme « traditionnelle » : Uber*

Lancée en 2009 à San Francisco, la plateforme de transport de personnes Uber (anciennement UberCab) s'est rapidement imposée internationalement comme la figure emblématique de l'économie collaborative. Cette multinationale, dont le siège social est situé à Amsterdam, fut fondée par Garrett Camp, Travis Kalanick et Oscar Salazar. Son modèle d'affaires repose sur une logique d'intermédiation de type pair-à-pair et s'est rapidement étendu à plusieurs autres secteurs d'activité et champs de l'économie (ex : livraison de repas, entretien ménager, centres d'appel), créant au passage une rupture avec le modèle économique classique. Uber est d'ailleurs à l'origine de l'ubérisation, un terme couramment employé pour désigner une « remise en cause du modèle économique d'une entreprise ou d'un secteur d'activité par l'arrivée d'un nouvel acteur proposant les mêmes services à des prix moindres, effectués par des indépendants plutôt que des salariés, le plus souvent via des plates-formes de réservation sur Internet » (Le Petit Larousse, 2017).

D'autres emploient aussi cette expression pour désigner la nature disruptive d'Uber. Une définition plus militante avancée par l'Observatoire de l'Ubérisation insiste cet état de rupture technologique qui marquerait un « changement rapide des rapports de force grâce au numérique<sup>31</sup> » (Observatoire de l'Ubérisation, 2015). Ce phénomène se déploierait à plusieurs niveaux, soit sur la réglementation sectorielle et les acteurs en présence (taxis traditionnels) dont le fonctionnement est bouleversé, ainsi que sur les chauffeurs indépendants, privés de protection sociale. Selon cette perspective, l'ubérisation entraînerait une montée des inégalités et une précarisation croissante du marché du travail.

Si à son arrivée, l'entreprise a d'abord révolutionné le monde du transport, revendiquant aujourd'hui près de 75 millions de passagers et 3 millions de chauffeurs, répartie dans plus de 900 villes, celle-ci s'étend maintenant à d'autres secteurs tels que la livraison de repas (UberEATS). Depuis mai 2019, l'entreprise est également partiellement introduite en bourse, ce qui lui a occasionné quelques difficultés financières. Des pertes de 1,3 milliard ont été enregistrées au deuxième trimestre de l'année 2019, alors que les dépenses ont doublé. Combiné au contexte de la Covid-19 des mises à pied et des licenciements ont eu lieu. L'entreprise est également soumise à une pression juridique croissante et constante visant à requalifier ses chauffeurs en salariés, une situation qui l'amène à se retirer de certaines villes. Il est à noter que sur le long terme, Uber mise surtout sur le développement de son service de véhicules autonomes.

Concrètement, le principe pair-à-pair d'Uber consiste à mettre en relation un chauffeur avec un client, et ce, dans un espace géographique circonscrit. Cette mise en relation s'effectue par l'intermédiaire d'une application généralement téléchargée depuis un téléphone mobile, doté d'un dispositif de géolocalisation. Comme illustré par l'image ci-dessous, c'est par l'entremise de cette application et de son algorithme que s'effectue l'ensemble des étapes du processus, de la commande de la course à l'évaluation du service, passant par le paiement virtuel.

---

<sup>31</sup> Définition donnée par l'Observatoire de l'ubérisation : <https://www.uberisation.org/>.



Figure 5. Fonctionnement de l'interface d'Uber



Source : <https://www.uber.com/ca/fr-ca/about/how-does-uber-work/>

C'est principalement sur la flexibilité et l'autonomie que mise Uber pour attirer ses chauffeurs. Libre de gérer et d'organiser leur travail, selon leurs préférences, aspirations et contraintes personnelles, certains chauffeurs voient dans ce type de travail très flexible la possibilité d'un meilleur équilibre travail et famille ; d'autres y voient une façon intéressante de gagner un revenu d'appoint ou de rentabiliser leurs temps libres. Selon l'entreprise, le revenu horaire médian d'un chauffeur d'Uber à Montréal, entre le 1er janvier 2018 et le 6 janvier 2019, se situait entre 19 \$ et 21 \$ brut (Dugas-Bourdon, 2019). Cela exclut toutefois les frais que doivent déboursier les chauffeurs pour l'entretien de leur véhicule et l'essence.

Si Uber ne se considère pas comme un employeur au sens classique du terme, tel que l'affirme Travis Kalanick, l'un de ses fondateurs : « le patron, ce n'est pas Uber, c'est l'algorithme », les

travailleurs sont tout de même soumis à une certaine forme de contrôle. L’algorithme qui se trouve au cœur de leur API régle l’offre de travail et le marché. Le prix d’une course est par exemple calculé selon la dynamique tarifaire des prix, un outil que propose Uber lorsque la demande des courses dépasse le nombre de chauffeurs disponibles. Cette même logique algorithmique, plus communément appelée « gestion algorithmique » est aussi appliquée dans plusieurs autres dimensions du travail, soit l’évaluation de la performance des chauffeurs et l’assignation de courses. Elle propose même des outils d’aide à la décision qui selon certains, viendraient conditionner le comportement des chauffeurs (Calo et Rosenblat, 2017; Rosenblat, 2018). Qualifiés de « boîte noire », l’algorithme d’Uber et le type de données qu’elles récoltent sur les chauffeurs et les clients demeurent inconnus. Qui hérite des courses les plus longues ? Selon quels critères ? Comment Uber classe-t-il les chauffeurs et, plus généralement, quelles données l’entreprise collecte-t-elle sur ceux-ci, et ce, à quelle fin ? Sont des questions toujours en suspens, malgré l’entrée en vigueur récente de plusieurs réglementations (ex : RGPD). Cette opacité des pratiques de gestion lui vaut de nombreuses critiques. Un collectif de chauffeurs du Royaume-Uni ont d’ailleurs récemment entamé une poursuite judiciaire contre l’entreprise, réclamant l’accès à l’algorithme qui régit leurs activités et la collecte de leurs données<sup>32</sup>.

#### *Le cas d’une plateforme coopérative : Eva*

Eva Global Corp « Eva » est une plateforme coopérative qui offre un service rémunéré de transport de personnes et de livraison de repas. L’entreprise fondée par Dardans Isufi et Raphael Gaudreau fut officiellement lancée en 2019, dans le cadre d’un projet pilote financé par le gouvernement de Québec<sup>33</sup>. Elle compte aujourd’hui près de 1800 membres-conducteurs et 15 000 membres clients. Jouissant d’un emplacement exclusif à l’aéroport de Montréal, aux côtés de son principal compétiteur Uber, cette plateforme est similaire dans la mesure où elle permet la mise en relation de chauffeurs et d’utilisateurs via une application mobile. Elle s’en distingue toutefois sur deux aspects. D’une part, son modèle d’affaires qui repose sur des principes et des valeurs coopératives, et d’autre part, sa technologie décentralisée, basée sur la chaîne de bloc.

---

<sup>32</sup> [2018] EWCA Civ 2748 - Uber BV and others (Appellants) v Aslam and others (Respondents), 2021

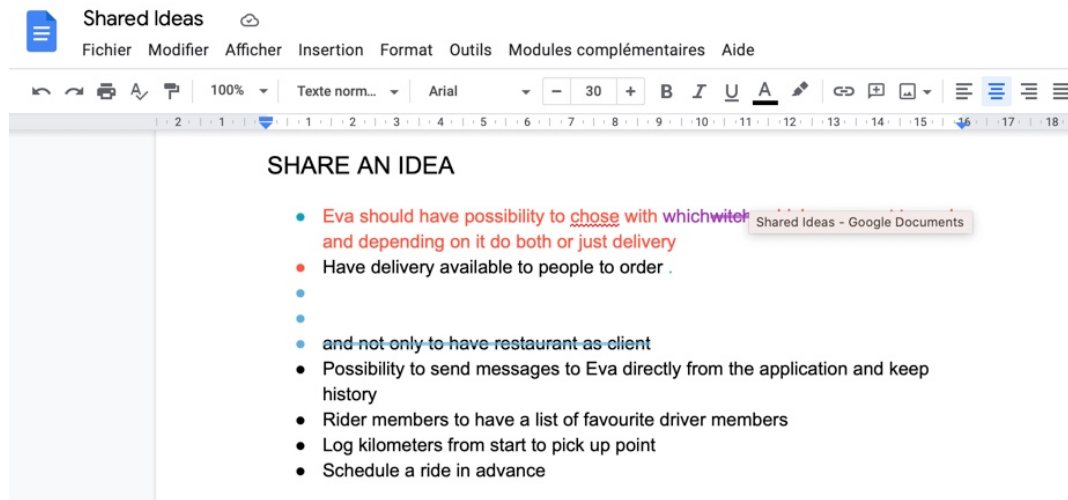
<sup>33</sup> Le *Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile* fut adopté par le gouvernement du Québec en 2016 dans l’objectif de moderniser l’industrie du transport de personnes. Initialement, le projet visait à encadrer les pratiques d’Uber face aux taxi traditionnels.

Plus largement, le modèle d'Eva s'inscrit dans le mouvement « platform cooperativism » lancé par Trebor Scholz et Nathan Schneider en 2015. Ce type de plateformes tend d'ailleurs à s'imposer, comme une alternative « socialement responsable » à Uber et aux autres plateformes dites « capitalistes ». Le mouvement promeut l'utilisation des plateformes numériques dans la perspective de pratiques démocratiques, équitables et axées sur le bien collectif. Le mouvement propose ainsi de faire des plateformes numériques un véritable levier de transformation sociale.

Les avantages qu'offre le modèle coopératif d'Eva en matière de conditions de travail, comparativement à celui-ci d'Uber semblent nombreux. En ce qui concerne la rémunération par exemple, les prélèvements faits par Eva sur le prix d'une course sont 10 % moins élevés que ceux faits par Uber. Plus précisément Eva prélève 15 % de la facture totale, comparativement à 25 % chez Uber. De plus, conformément aux principes de l'économie sociale et solidaire, Eva redistribue l'ensemble des profits, sous forme de ristournes aux conducteurs-membres. La propriété de l'entreprise est alors partagée.

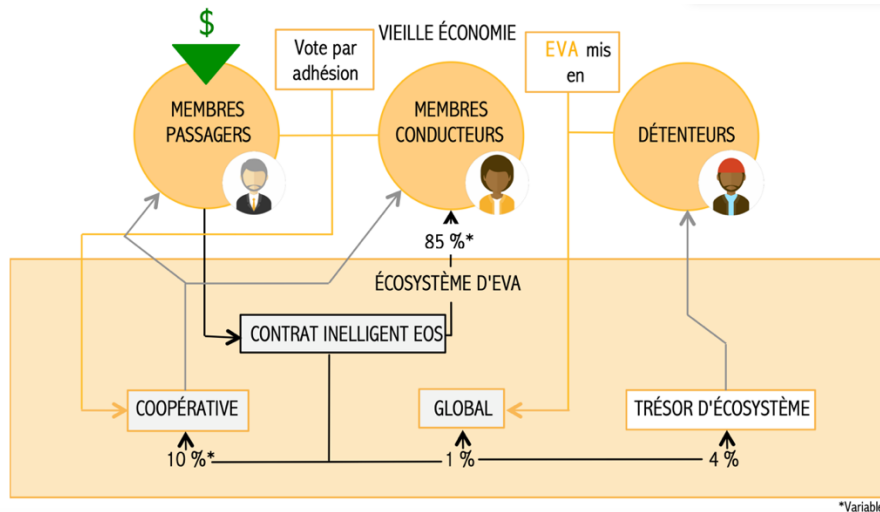
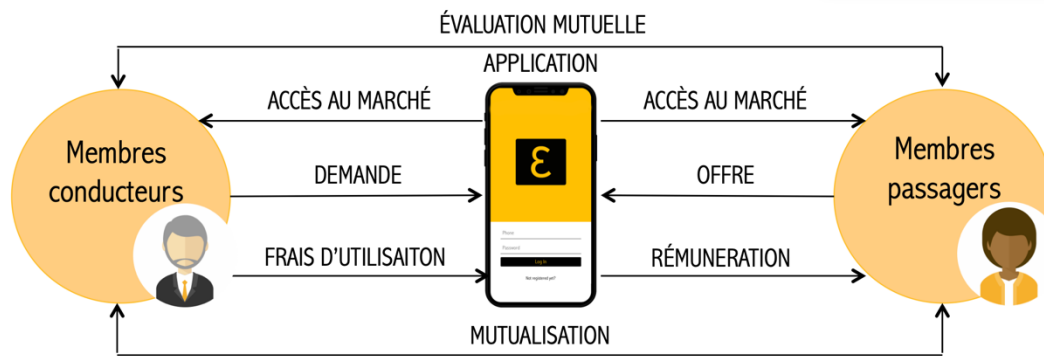
Sur le plan de la gestion et de l'organisation du travail, Eva confère aussi aux conducteurs-membres une grande autonomie. Ils sont à la fois maîtres de leur temps et de leurs horaires, « en participant à l'écosystème au lieu et au moment désiré » (Eva, 2020). Ils sont également fortement incités à participer aux décisions prises quant à la gestion de l'entreprise. Par l'entremise d'un processus démocratique, soit « un membre, un vote » les conducteurs-membres peuvent ainsi s'exprimer et orienter les choix faits en ce qui concerne leurs conditions de travail et d'emploi. Un *Googledoc* libre d'accès (voir page suivante) est aussi disponible sur le site web d'Eva afin de permettre aux chauffeurs de s'exprimer et de faire des suggestions pour améliorer le travail.

Figure 6. Espace « en ligne » destiné aux suggestions des conducteurs-membres pour l'amélioration de la plateforme d'Eva



Comme bien d'autres plateformes coopératives, l'une des particularités d'Eva repose sur son utilisation du Blockchain, ou « chaîne de blocs », une technologie de stockage et de transmission d'informations. Régie par des algorithmes, cette technologie permet des échanges décentralisés, de type pair-à-pair, qui s'effectuent dans un cadre anonyme, confidentiel et sécurisé (Blockchain France, 2018). En d'autres termes, son fonctionnement « sans intermédiaire » permet aux conducteurs et à leurs clients de transiger plus directement, et ce en toute confiance. Cette gestion plus juste et transparente des accords contractuels, sans entrainer des frais excessifs, est l'un des avantages du blockchain (Tate et al., 2017), qui contribuerait ainsi à rendre certaines plateformes comme Eva plus « socialement responsable ». La figure à la page suivante représente le mode de fonctionnement d'Eva.

Figure 7. Fonctionnement de l'interface d'Eva



source : [https://canada.coop/sites/canada.coop/files/eva\\_dcentriq\\_fr.pdf](https://canada.coop/sites/canada.coop/files/eva_dcentriq_fr.pdf)

Iansiti et Lakhani (2017) définissent cinq caractéristiques de base de la technologie blockchain, soit (1) une base de données distribuées, 2) un mode de communication de type pair-à-pair, 3) la transparence et l'anonymat (4) l'irréversibilité des enregistrements et (5) une logique informatisée, liée à des « contrats intelligents ». À ces caractéristiques, Tate, Johnstone et Fielt (2017) ajoutent (6) un mécanisme de confiance et (7) l'intégrité du réseau. Ainsi, la particularité du blockchain se trouve entre autres dans sa capacité à enregistrer les détails de chaque transaction effectuée entre utilisateurs, lesquelles sont par la suite traçables, consultables et téléchargeables par toute personne qui souhaiterait valider ces informations (Béranger, 2018). En « protocolisant » et rendant auditable chacun des échanges, le blockchain crée un climat de confiance entre les individus. Dans le cas d'Eva, l'existence d'un superviseur des transactions,

qui est propre au fonctionnement des plateformes centralisées telles qu'Uber, est éliminée au profit d'un modèle d'organisation du travail horizontal, collaboratif et autogéré, sans autorité ou organe de contrôle.

Il y a très peu de recherches portant sur l'impact de l'utilisation de la technologie blockchain dans le monde du travail. Pourtant, certaines caractéristiques lui étant associées laissent miroiter de possibles transformations émancipatrices dans la sphère du travail. Un groupe baptisé « High-Level Panel on Digital Cooperation » a d'ailleurs été mis en place en 2018 par les Nations Unies afin d'explorer le potentiel de cette technologie dans la résolution de problèmes à l'échelle internationale (Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies, 2018).

En résumé, le blockchain s'appuie sur un « ensemble de techniques », pour reprendre un concept foucauldien, qui régit par un protocole informatisé le fonctionnement et les interactions de l'ensemble d'une communauté de chauffeurs et de clients. Le rôle prépondérant de cet ensemble de techniques est encore d'autant plus saillant dans le contexte actuel de l'économie de plateformes, où le droit et les institutions traditionnelles du travail peinent à s'appliquer. Le blockchain se présente alors comme un mode de gouvernance totalement décentralisée qui, en transférant la richesse, la confiance et le pouvoir aux utilisateurs, provoquerait peu à peu l'extinction du modèle des plateformes centralisées (ex : Uber), à savoir « l'ubérisation d'Uber ».

### **5.3. Choix des échantillons**

En raison de certaines particularités associées au statut de travailleur autonome, notamment le fait de pouvoir effectuer un travail pour le compte de plusieurs donneurs d'ordre/payeurs à la fois, le choix de notre échantillon s'est imposé de manière tout à fait naturelle et logique. En effet, comme Uber demeure encore à ce jour, la plateforme la plus connue et populaire auprès des clients, très peu de chauffeurs la délaissent complètement, au profit d'autres plateformes concurrentes. Par conséquent, la plupart des chauffeurs d'Eva travaillent simultanément sur la plateforme d'Uber. Il devenait alors difficile, voire irréaliste et incohérent de diviser les travailleurs interrogés en deux échantillons distincts. Si aux premiers abords, cela nous semblait problématique sur le plan méthodologique, cette réalité s'avère finalement cohérente à notre démarche à portée comparative, laquelle sera enrichie par les témoignages des travailleurs. Le

travail de comparaison se fera en deux temps, soit d'une part, la comparaison autonome faite des deux plateformes par les travailleurs eux-mêmes, et d'autre part, notre analyse comparative de ces témoignages. En résumé, bien que nous étudions deux cas distincts, notre échantillon sera composé d'un seul groupe de travailleurs, ayant des activités sur les deux plateformes.

#### **5.4. Méthode, sources et instruments de collecte de données**

Notre plan de collecte de données est divisé en deux phases. La phase préliminaire de la recherche qui visait à se familiariser avec le terrain fut principalement consacrée à une vaste recherche documentaire. Une diversité de sources (articles de journaux, sites Internet, applications numériques, réseaux sociaux, vidéos promotionnelles, communautés virtuelles, etc.) consacrée à l'univers des plateformes et aux divers services de mobilité furent consultées. C'est notamment par l'entremise de notre adhésion à différentes pages Facebook et communautés virtuelles que nous avons été en mesure d'approfondir notre connaissance du sujet. Si l'adhésion aux groupes tels que : *Platform Cooperativism – Discussion & Linkshare* (2017) et *Gig Workers Rising*, nous ont permis de développer une compréhension globale des enjeux associés aux plateformes, spécifiant du même coup nos intérêts de recherche, c'est alternativement par l'entremise des communautés destinées spécifiquement aux chauffeurs d'Eva et d'Uber que nous avons été en mesure de saisir la spécificité de certains problèmes. Les thèmes, questionnements et enjeux abordés au sein de ces groupes (Chauffeurs Uber, Forum chauffeurs Uber de Montréal ; Eva.coop, Lyft, Instaryde, Taxify Grab, etc du Québec ; Eva drivers/Chauffeur eva ; Chauffeurs Uber ; Chauffeurs Eva ; Eva Montréal ; Eva New York ; Eva Québec), nous ont permis de mieux comprendre le quotidien des chauffeurs. L'adhésion à ces communautés virtuelles visait également l'identification de personnes clés, dans l'objectif d'une éventuelle première prise de contact. Des échanges exploratoires avec des chauffeurs ont aussi eut lieu dans le cadre d'une utilisation personnelle de chacune des plateformes. Cette prospection du terrain visait à orienter notre recherche et à évaluer la faisabilité, l'intérêt et la pertinence de celle-ci.

En ce qui a trait à la deuxième phase, celle-ci a consisté à aller recueillir des informations sur le terrain à l'aide d'entretiens semi-dirigés. Dotées d'une grille d'entretien préalablement construite et cohérente avec notre cadre d'analyse (voir annexe 1), nous sommes allés à la rencontre de dix

chauffeurs d'Uber et conducteurs d'Eva avec qui nous avons discuté des voies et avenues possibles d'amélioration de leur travail.

En ce qui concerne le choix des participants, notre processus de recrutement fut principalement effectué au sein des communautés virtuelles mentionnées ci-dessus. Comme nous souhaitons recueillir une diversité de points de vue et d'expériences et interroger des personnes aux profils sociodémographiques variés, les conditions de participation étaient peu restrictives et se limitaient à trois critères :

- 1) Les participants devaient être âgés d'au moins 18 ans ;
- 2) Les participants devaient avoir travaillé comme chauffeurs avec Uber ou Eva de manière régulière au cours de la dernière année ;
- 3) Les participants devaient accepter de signer le formulaire de consentement préalablement à la réalisation de l'entretien.

Le recrutement des participants a été le résultat d'un long processus. La première étape consistait à obtenir l'autorisation des administrateurs des différents groupes Facebook afin de publier l'appel à participation. Ensuite, une première publication de l'appel à participation a eu lieu le 4 mars 2021 sur le groupe « Uber network Montreal ». Un simple message écrit invitait les personnes intéressées par l'étude à se manifester via une adresse courriel spécialement conçue pour communiquer avec eux. Aucune compensation n'était initialement offerte. Confrontée au peu d'intérêt que cette publication a suscité, une compensation de 50 \$ a ensuite été ajoutée et une affiche plus attrayante a été conçue. La deuxième tentative de recrutement a été initiée le 7 mars 2021 sur le groupe Eva/Montreal. Encouragés par les administrateurs de la plateforme, notamment les fondateurs de la coopérative, plusieurs conducteurs ont démontré leur intérêt. Une deuxième publication s'est ajoutée le lendemain (8 mars 2021) sur le groupe « Eva drivers/Chauffeurs eva ». Afin d'éviter l'effet de répétition, nous avons modifié l'apparence de notre appel à participation de manière à ce qu'elle soit moins chargée et plus attrayante. Nous avons ensuite procédé à une première ronde d'entretiens, ce qui nous a permis de tester notre grille d'entretien et de procéder à des ajustements mineurs. La deuxième ronde d'entretiens a débuté à la fin mars, suite à la publication de notre appel sur les groupes « Chauffeurs Uber Eva.coop Lyft Instaryde Taxify Grab, etc du Québec » (24 mars 2021) et « Eva/Montreal » (deuxième reprise : 29 mars 2021). Quelques chauffeurs ont également été recrutés via le bouche-à-oreille.



Bien que notre bassin de participants qui à notre sens reflète bien la réalité des chauffeurs de plateformes, certains biais relatifs à notre recrutement doivent être soulignés. Sur le plan sociodémographique, notre échantillon est entièrement composé d’hommes. Une seule femme a manifesté son intérêt, mais celle-ci faisait uniquement de la livraison de repas (et non du transport de personnes), si bien que nous avons décliné son offre. Entièrement virtuel, notre recrutement s’est aussi limité aux chauffeurs membres des groupes ciblés. Ce choix a potentiellement eu pour effet indirect d’exclure une partie de la population de chauffeurs moins présentes sur Facebook (pensons notamment aux personnes âgées) au profit de membres plus actifs. Rédigé en français, l’appel de publication a aussi limité le recrutement aux personnes capables de comprendre et de s’exprimer dans cette langue. Un biais plus important concerne finalement plus spécifiquement les chauffeurs de la plateforme Eva. Si nous avons apprécié le coup de pouce offert par les fondateurs d’Eva, qui encourageaient leurs conducteurs-membres à participer à notre recherche, cela a potentiellement eu pour effet d’attirer des chauffeurs potentiellement plus enclins à être satisfaits de leurs conditions de travail. Ce biais sera d’ailleurs développé plus en détail à la fin du mémoire, à l’aune des résultats. En ce qui concerne l’analyse des résultats, nous avons privilégié une pratique davantage centrée sur l’écoute des enregistrements sonores combinée à une transcription partielle. Nous avons tenté d’isoler les passages les plus pertinents. Comme nous avons également accès au contenu visuel de chacune des entrevues, cela a facilité notre travail d’analyse. Il est à noter les entrevues étaient d’une durée approximative de 60 minutes. Le tableau ci-dessous dresse un portrait succinct des chauffeurs avec lesquels nous nous sommes entretenus.

*Tableau 1. Profils des participants à l'étude*

Nom fictif	Tranche d'âge (apprx.)	Ville	Minorité visible	Plateforme	Secteur d'activités	Ancienneté	Modalité de travail	Autres occupations
Olivier	30-40 ans	Montréal	Oui	Uber	Transport de personnes	5 mois	Temps plein (entre 50 et 60 heures/semaine)	Achats-ventes d'objets sur Kijiji
Anthony	30-40 ans	Montréal	Non	Uber Eva	- Transport de personnes - Transport de personnes	3 ans 1 ans	Temps partiel (sans horaire fixe)	Salarié dans un hôpital

Étienne	20-30 ans	Montréal	Oui	Uber	- Transport de personnes et livraison de repas	4 ans	Temps plein	Support technique au bureau chef d'Eva
				Eva	- Transport de personnes et livraison de repas	1 an (mais inscrit depuis 2018)		
Sylvain	50 ans et +	Montréal	Non	Uber	Transport de personnes	5 ans	Temps partiel (sans horaire fixe)	Cast Driver
Manuel	40-50 ans	Québec	Non	Uber	- Transport de personnes et livraison de repas	2 ans et demi	Temps partiel	Salarié fonction publique
				Eva	- Transport de personnes et livraison de repas	6 mois		
Jérémie	50 ans et +	Montréal	Oui	Uber	- Transport de personnes et livraison de repas	2 ans	Temps plein	Formation de camionneur en cours
				Eva	- Transport de personnes et livraison de repas	1 an		
Clément	30-40 ans	Montréal	Oui	Eva	- Transport de personnes et livraison de repas	1 an	Temps partiel (horaire variable)	Non mentionné, mais formation d'ingénieur civil
				Uber (et plusieurs autres)	- Transport de personnes et livraison de repas	3 ans (2017 — 2020)		
Renaud	30-40 ans	Québec	Non	Eva	- Transport de personnes	1 an (occasionnel)	Temps partiel	Technicien en informatique dans une université
				Uber (et plusieurs autres)	- Transport de personnes et livraison de repas	6 ans (depuis l'arrivée d'Uber à Québec)		
Roland	50 ans et +	Québec	Non	Eva	- Transport de personnes	1 an	Temps plein et temps partiel selon son horaire très variable.	Semi-retraité comptable
				Uber	- Transport de personnes et livraison de repas	2 ans		Consultation comptabilité
								Épicerie et livraison avec Cornershop
Christophe	40-50 ans	Montréal	Oui	Eva	- Transport de personnes et livraison	1 an	Temps plein et plus récemment temps partiel.	Formation en mécanique automobile
				Uber	- Transport de personnes	2 ans	Temps plein	

## 5.5. Validité interne et externe de la recherche

Comme notre objet d'étude concerne le travail de plateforme, en tant que nouvel objet en relations industrielles, et plus précisément s'intéresse aux implications de cette mutation du travail au regard des institutions traditionnelles du travail, la validité externe de notre projet est relativement faible. Premièrement, une partie des résultats obtenus ne seront généralisables que pour le Québec et le Canada, en raison notamment des systèmes juridiques qui leur sont propres. Comme le droit du travail est au Canada de juridictions provinciales, les résultats ne peuvent pas être généralisables aux autres provinces ni aux autres pays. Malgré les visées exploratoires de cette recherche, cette caractéristique affaiblit la validité externe. Une autre faiblesse méthodologique concerne l'utilisation des concepts d'autonomie, de « meilleur travail » et de « pire travail » qui diffèrent d'une culture et d'une société à l'autre.

Néanmoins, à la lumière des résultats qui seront obtenus, nous estimons que certaines des pistes de solutions et d'amélioration du travail sont des variables généralisables. Bien que le « meilleur travail » ou « pire travail », dans leurs causes et conséquences, diffère d'une culture à l'autre, nous estimons tout de même que certaines expérimentations émancipatrices initiées par les travailleurs peuvent être pertinentes et généralisables à plusieurs pays.

En ce qui a trait à la validité interne, comme les variables que nous recueillerons, notamment par les entretiens semi-dirigés, sont de nature interprétative et s'intéressent davantage à l'expérience et au vécu des travailleurs de plateformes dans leur rapport à l'autonomie, la validité interne est difficilement atteignable et s'avère, dans le cadre spécifique de cette recherche, moins pertinente. Néanmoins, nous croyons que le choix de ma méthode de recherche et de collecte de données s'arrime bien aux théories et concepts mobilisés pour traiter notre objet d'étude.

La deuxième partie de ce mémoire est consacrée aux résultats de la recherche. Le chapitre 6 propose une analyse des entretiens réalisés, amplement illustrée par les propos des différents chauffeurs interrogés et à la lumière de notre cadre théorique et de nos différentes propositions. Le chapitre 7 est dédié à une discussion et un rappel des propositions, sous-propositions et des questions de recherche. La conclusion de ce mémoire sera finalement consacrée à un exercice de réflexivité sur les limites de la recherche et à l'exploration de pistes d'analyses futures.

## CHAPITRE 6 : RÉSULTATS EMPIRIQUES : TROIS DIMENSIONS DU TRAVAIL DE PLATEFORMES

La figure du chauffeur de taxi est en elle-même traversée par plusieurs contradictions (Warren, 2020). S'ils sont libres de choisir leurs horaires et leurs rythmes de travail, leurs salaires demeurent toutefois fortement déterminés par les moments où la demande est la plus forte. Cela est d'autant plus vrai dans le contexte des plateformes. Si les chauffeurs peuvent arrêter de travailler quand ils le désirent, ils sont toujours à un clic (ou à une notification) de devoir reprendre la route. Isolés et seuls dans l'habitacle climatisé de leur voiture qui constitue leur lieu de travail, ils sont en même temps constamment entourés de clients avec qui ils doivent partager une certaine forme d'intimité (Warren, 2020). Si cette configuration de travail est propice aux échanges et aux discussions, cette relation entre le chauffeur et le client est bien souvent éphémère, voire superficielle. Considéré monotone et répétitif, leur travail est pourtant aussi rempli d'imprévus, de dangers, de rencontres et d'expériences improbables (Warren, 2020). S'ils cultivent et revendiquent leur autonomie et leur liberté, ils demeurent aussi fortement soumis à la rigidité des normes et des contraintes imposées par la plateforme, l'industrie et le gouvernement. Bien qu'ils soient indépendants et souvent propriétaires de leurs outils de travail (ex : leur voiture et leur permis), l'algorithme tend de plus en plus à s'imposer comme un outil central et indispensable. En effet, s'ils ne sont pas dans une relation de subordination traditionnelle, leur travail et l'organisation de celui-ci tendent de plus en plus à être dictés, gérés et contrôlés par ces nouvelles technologies (ex : GPS, algorithmes, plateformes) dont ils ne sont pas propriétaires.

Le secteur du service de transport rémunéré de personnes est composé d'une multitude d'acteurs et d'organisations aux intérêts divergents. C'est notamment le cas de la communauté de chauffeurs, qui est composée de propriétaires de flottes, de chauffeurs-artisans, de chauffeurs à temps plein et à temps partiel, de jeunes, de retraités et d'immigrants. Ce secteur d'activité est aussi investi de plusieurs acteurs ayant des intérêts différents, dont différents groupes de défense des droits, des associations de services, des concessionnaires automobiles, des entreprises de location de voitures, des municipalités, des corps policiers, des organismes gouvernementaux, etc. (Warren, 2020).

Cette réalité complexe, dichotomique et traversée par de nombreuses contradictions, a fort probablement contribué à populariser l'emploi du mot « jungle » pour qualifier l'industrie du taxi. Tel que le décrit l'un de nos participants, ancien chauffeur de taxi traditionnel récemment reconverti en chauffeur de plateformes :

« La nuit c'est une vraie jungle, tu es cinq chauffeurs de large sur la rue Sainte-Catherine et quand la lumière tombe verte, le but c'est d'être le premier en avant. Si tu lâches la pédale un peu, il y en a un qui te coupe et qui va chercher le premier client. Je ne suis pas comme ça moi. Les gens de cette industrie sont comment dire... c'est la jungle » (Sylvain, ancien chauffeur de taxi reconverti en chauffeur Uber, temps partiel).

À court terme, l'arrivée des plateformes numériques dans le secteur du transport rémunéré de personnes est susceptible d'accentuer les tensions et la complexité de l'industrie. À plus long terme, il pourrait constituer un nouveau modèle hégémonique à partir duquel le secteur viendrait se reconfigurer. C'est d'ailleurs ce que croit Sylvain : « je ne comprends d'ailleurs pas que quelqu'un fasse encore du taxi quand il y a Uber, cela me dépasse » (Sylvain).

Une telle reconfiguration, à l'heure actuelle, s'incarne dans les modèles concurrents d'Uber et d'Eva. Le présent chapitre vise à mieux connaître ces modèles, de manière à comprendre comment ceux-ci améliorent (ou non) la qualité du travail. À travers l'expérience d'une dizaine de chauffeurs de plateformes avec lesquels nous nous sommes entretenus, nous tenterons de mieux comprendre ce type de travail. Cela nous permettra de mettre à l'épreuve et d'explorer notre hypothèse de recherche selon laquelle le modèle coopératif de plateformes serait une voie d'avenir génératrice d'émancipation pour les travailleurs.

Comme décrit préalablement dans la partie méthodologique de cette recherche, nous croyons que le degré d'autonomie est une notion transversale pour appréhender la qualité du travail dans l'économie de plateformes. S'appuyant sur l'expérience rapportée par les chauffeurs avec qui nous nous sommes entretenus, la première partie de notre analyse s'intéresse à l'autonomie dans ses diverses manifestations et à travers un certain nombre de paradoxes.

### **6.1. Autonomie et capacité des travailleurs à organiser leur travail**

Si le « travailleur autonome » est par définition libre de déterminer la manière dont il souhaite réaliser son travail (quoi, qui, où, quand et comment), la situation particulière des travailleurs de

plateformes et le bouleversement récent engendré par l'arrivée de nouvelles technologies dans le secteur du transport rémunéré de personnes ont amené plusieurs tribunaux et experts en droit du travail à repenser les balises entourant ce statut particulier. Rappelons qu'aux yeux des tribunaux<sup>34</sup>, les critères permettant de déterminer si oui ou non un travailleur est autonome sont les suivants :

- 1) Il doit contrôler la réalisation de son travail ;
- 2) Il est en mesure de fournir ses propres outils ;
- 3) Il peut faire des profits ;
- 4) Il peut faire des pertes.

Dans le cas des travailleurs de plateformes, notamment ceux du secteur du transport rémunéré de personnes, plusieurs de ces critères ne sont pas rencontrés. Dans les cas qui nous occupent, que ce soit avec les travailleurs de la plateforme d'Uber ou d'Eva, nos entretiens semblent confirmer cette réalité. Toutefois, et nous souhaitons insister sur ce point, le but de cette recherche n'est pas de statuer sur la nature juridique de la relation d'emploi ou contractuelle qui lie les chauffeurs aux plateformes, notamment le « lien de subordination », mais bien d'explorer la nature et le degré d'autonomie de ceux-ci. Ce qui nous intéresse est la manière dont l'autonomie se manifeste, ou inversement est mise à mal, dans cette nouvelle économie de plus en plus dominée par les plateformes numériques.

### **6.1.1. Horaire, rythme et organisation des temps de travail**

Le premier élément qui nous vient en tête lorsque l'on tente de déterminer la manière dont se déploie cette autonomie, qui est d'ailleurs si chère aux yeux des chauffeurs, est la capacité des travailleurs à choisir leurs horaires et à déterminer leur propre rythme de travail.

Dans le secteur du transport rémunéré de personnes, cela peut se traduire de différentes manières, soit 1) la capacité de choisir le nombre d'heures travaillées par jour ou par semaine, les plages horaires, les pauses et les moments de déconnexion, 2) la discrétion qu'ont les travailleurs d'accepter ou de refuser une course, 3) le nombre de courses effectuées, etc. Ces thèmes ont

---

<sup>34</sup> La décision *Raynald Boudreau c. Distribution financière Sun Life (Canada) inc. / Clarica* (2020 QCTAT 24529) est un exemple, parmi d'autres, d'une décision où le Tribunal administratif du travail a dû procéder à cette évaluation factuelle.

d'ailleurs été abordés lors de nos entretiens avec les chauffeurs. À la question « Pourquoi faites-vous ce travail ? », la très grande majorité des chauffeurs répondent que c'est d'abord parce qu'ils peuvent travailler quand ils le souhaitent. Vient ensuite le plaisir de conduire et le désir d'avoir un contact avec le public.

Néanmoins, si cette autonomie associée à l'horaire de travail est une condition recherchée par la majorité des chauffeurs de plateformes, nos entretiens révèlent que la signification et l'expérience de celle-ci varie d'un chauffeur à l'autre. Comme mentionné précédemment, l'autonomie est une notion très subjective et est toujours relative à autre chose. L'autonomie associée à l'horaire de travail ne serait ainsi pas vécue de la même manière pour un travailleur à temps partiel et un travailleur à temps plein. Ce que nous révèlent nos entretiens sur ce sujet est que pour plusieurs travailleurs à temps partiel, pour qui ce travail ne vise souvent qu'à gagner un revenu d'appoint, cette autonomie signifie de pouvoir travailler les soirs et les fins de semaine, entre deux contrats ou deux périodes d'examen, pendant leurs vacances, pour combler les temps morts dans une journée (entre deux rendez-vous), etc. Pour ces chauffeurs, l'autonomie dans le travail de plateformes s'entend comme l'exercice d'un choix et d'un contrôle sur son travail. Pour cette catégorie de travailleurs, le travail de plateformes se rapproche aussi davantage du loisir, soit celui de conduire. Comme l'affirme un de nos participants qui travaille à temps partiel avec Uber :

« Avec Uber tu travailles quand tu veux, et ça pour moi c'est vraiment important parce que ma *job* principale c'est d'être *Cast Driver*, c'est-à-dire que je suis sur les plateaux de tournage et c'est moi qui va chercher les comédiens, les réalisateurs, etc. Quand je n'ai pas d'ouvrage, ou entre deux contrats, je fais du Uber pour combler ces temps-là. Je ne pouvais pas faire ça quand je faisais du taxi à moins d'avoir ma propre voiture. Là je me suis acheté un sept passagers qui me permet à la fois de travailler en cinéma et de faire du Uber, quand je n'ai pas d'ouvrage. Je peux ainsi travailler quand je veux » (Sylvain).

Sylvain est aussi un cas typique de ce que certains chercheurs qualifient de « chauffeurs héritiers de la grande remise », une catégorie de travailleurs à temps partiel qui échappent à l'emprise des plateformes grâce au développement parallèle d'une clientèle privée (Bernard, 2020). Comme l'explique Sylvain lui-même, le développement de ce réseau parallèle et la division de ses temps à travers une diversité d'activités connexes et parfaitement imbriquées sont au cœur de sa stratégie d'affaires :

« Moi je fais du transport privé aussi. Je m'annonce comme transport individuel. Il m'arrive par exemple d'aller reconduire des artistes que j'ai connus sur les plateaux de tournage à leur show ou des gens qui ne veulent pas prendre un taxi et qui m'ont connu chez Uber. Je leur ai donné ma carte personnelle et ils me rappellent [...]. Je fais aussi du Turo. Turo c'est comme Airbnb, mais pour auto. Je travaille avec trois voitures. J'ai commencé avec une seule voiture et c'était ma voiture personnelle, mais pendant mes contrats de cinéma, j'avais une autre voiture qui était fournie par la compagnie. Ma voiture personnelle restait donc sept à huit mois sans rouler. J'ai donc décidé de rentabiliser le coût de celle-ci avec Turo qui arrivait à Montréal. J'étais l'un des premiers à Montréal à offrir ce service. Uber me permet de bâtir un réseau parallèle. Mes clients Turo font partie de ce réseau parallèle » (Sylvain).

Pour les travailleurs à temps plein qui ont fait du travail de plateformes leur seule source de revenus et leur occupation principale, l'autonomie dans l'horaire de travail se traduit davantage par le fait de pouvoir choisir l'heure à laquelle ils commencent et terminent leurs journées de travail. Ils peuvent aussi choisir les journées où ils souhaitent travailler et inversement les journées où ils se reposent. Certains apprécient cette autonomie, car elle leur permet d'organiser leur horaire de travail en fonction de celle de leur partenaire, pour un meilleur équilibre travail-famille ou travail-vie personnelle.

#### *Le double effet de la Rémunération « à la pièce » et de l'intensification du travail*

Si la liberté dans le choix de l'horaire de travail est fortement appréciée des chauffeurs, celle-ci n'est pas absolue et demeure fortement conditionnée par la demande et le système de rémunération. Puisque les chauffeurs de plateformes sont dans un rapport salarial « à la pièce », soit « à la course », ils sont plus enclins à travailler de longues heures et à intensifier leur rythme de travail dans le but d'augmenter leurs revenus. Tel que décrit par Marx dans *Le Capital* : « *Tous ceux qui sont payés aux pièces [...] trouvent leur profit à travailler plus que le temps légal* » (Marx, 1969, p. 241). Si certaines plateformes imposent une limite du temps de travail quotidien — c'est le cas d'Uber par exemple (12 heures) — celle-ci n'est déterminée que par le temps de connexion à l'application. Il est ainsi permis de penser que certains chauffeurs travaillent au-delà de cette limite, considérant qu'ils peuvent se déconnecter d'une application et poursuivre avec une autre. Là où les plateformes poussent le modèle plus loin réside dans la tarification dynamique des prix. Suivant la logique de l'offre et de la demande, le chauffeur qui travaille aux périodes où la demande est plus forte que l'offre obtiendra une plus grande rémunération. Par conséquent, les chauffeurs ont tout intérêt à organiser leurs horaires en fonction de ces périodes plus achalandées. Cela peut s'avérer problématique pour certains travailleurs qui cherchent à



concilier le travail et la famille. La réalité est que les majorations sont souvent peu compatibles avec les contraintes et exigences familiales puisqu'elles interviennent le plus souvent le matin très tôt et en fin de journée, suivant l'horaire de travail typique, de même que la nuit et les fins de semaine.

L'une des différences entre la plateforme Eva et Uber concerne justement cette tarification dynamique que l'on retrouve seulement chez Uber. Dans le cas d'Uber, cette demande est algorithmiquement construite. Les données collectées par l'entreprise, notamment l'historique des courses, permettent de construire des modèles de prédiction pour recommander aux chauffeurs des zones et des moments où la demande est plus élevée et le travail plus rentable. À partir de ces données, certains chauffeurs sont ensuite en mesure de construire leur propre modèle de prédiction. C'est du moins l'une des stratégies employées par Sylvain :

« Je vais rester connecté à l'application parce que cela me permet d'identifier le *pattern* de ce qui se passe actuellement. Parce que ce qui se passe actuellement versus ce qui se passait il y a un mois versus ce qui se passait il y a un an c'est différent. Alors des fois, j'ouvre l'application à 5 heures du matin pour voir s'il y a une demande forte et je l'ouvre par la suite à différentes heures » (Sylvain).

Une majorité de répondants ont d'ailleurs confirmé l'influence de ces informations fournies par Uber sur l'organisation de leur horaire de travail. D'autres ont également mentionné qu'ils doutaient de la réalité de ces prédictions, laissant sous-entendre de possibles techniques de manipulation. Tel que le décrit par Christophe :

« Oui. L'application Uber annonce qu'il y a une zone rouge, mais lorsque j'arrive là-bas, c'est plutôt jaune [rire] [...]. C'est une manière d'attirer les chauffeurs dans un secteur [...]. J'ai souvent perdu du temps à me diriger vers ces zones rouges qui finalement n'en étaient pas » (Christophe, chauffeur avec Uber et Eva, temps plein).

Pour contrer l'inconsistance de ces prédictions, certains chauffeurs ont recours à des stratégies individuelles et collectives. Plusieurs chauffeurs utilisent l'application « Surge » qui permet de suivre l'état réel de la tarification dynamique. Cela leur permet de comparer et contre-vérifier les données fournies par Uber afin de s'assurer qu'elles concordent. Une autre stratégie consiste à s'associer à d'autres chauffeurs afin de manipuler artificiellement la tarification dynamique. Pour se faire, des chauffeurs situés dans une même zone géographique se déconnectent simultanément de l'application afin de déséquilibrer l'offre par rapport à la demande. Cela a pour effet

d'augmenter le multiplicateur et de faire un plus gros revenu. Cette technique est surtout utilisée dans les aéroports où une zone est prévue pour les chauffeurs en attente d'une course à venir.

En ce qui concerne Sylvain, qui travaille à temps partiel avec Uber depuis plusieurs années, son horaire de travail fut longtemps déterminé par ces indicateurs de tarification dynamique :

« Le matin, quand je partais, j'allais voir les zones où les multiplicateurs étaient les plus élevés et je me dirigeais là-bas » (Sylvain).

Au grand regret de Sylvain, le système a été modifié et limite maintenant ces informations aux chauffeurs qui ont un statut privilégié. Selon Sylvain, cela créait trop de mécontentement de la part des chauffeurs qui, voyant un multiplicateur élevé, se dirigeaient tous en même temps dans la même zone. Suivant la logique de la tarification dynamique, cela créait l'effet inverse : une augmentation de l'offre par rapport à la demande, entraînant une diminution des tarifs de la course. Aujourd'hui, Uber se sert d'un système de couleurs, dont le rouge, pour communiquer aux chauffeurs les zones sur la carte où il y a une plus forte demande.

Une autre facette associée à cette tarification dynamique concerne l'intensification du rythme de travail. En plus de travailler aux heures où la demande est forte, les chauffeurs doivent simultanément « s'auto-gérer » et s'organiser pour obtenir le plus de courses possibles. Pour plusieurs, notamment les travailleurs à temps plein, il s'agit de la seule manière de gagner un revenu acceptable. C'est entre autres ce qui leur permet de compenser pour les périodes plus creuses. Ce faisant, plusieurs chauffeurs vont travailler avec plusieurs plateformes simultanément de manière à pouvoir accepter plusieurs courses et ainsi rentabiliser leur temps. Certains combinent même les services en faisant aussi de la livraison de repas. Cela leur permet entre autres de bénéficier et de combiner les bonus offerts sur chacune des plateformes. Un chauffeur peut alors travailler simultanément avec Eva, Uber, UberEats, Doordash, Skipthedishes, Lyft, Radish, etc. Si le fait de travailler avec plusieurs plateformes diminue le degré de dépendance économique des chauffeurs (la dépendance à une seule plateforme), cela participe en contrepartie à complexifier le travail. Le défi est alors de savoir gérer ses déplacements, ses applications, ses temps de déplacement et ses temps de connexion, le tout avec une synchronisation parfaite afin d'éviter les retards. Cela demande des compétences organisationnelles, mais aussi une connaissance plus poussée des technologies utilisées et des modes de fonctionnement propres à

chacune des plateformes. Selon Étienne, si certains chauffeurs y arrivent, d'autres sont trop « avares ». Bien qu'il s'agisse de l'un des avantages du travail autonome, soit de pouvoir travailler pour le compte de plusieurs clients, Étienne n'encourage pas ce comportement lorsqu'il est poussé à l'extrême.

« Les conducteurs sont des travailleurs autonomes, on ne peut pas forcer personne à arrêter Uber Eats ou Doordash, il faut juste essayer de travailler ensemble et savoir rester professionnel. Plusieurs conducteurs peuvent travailler avec trois plateformes en même temps et il n'y a jamais aucun problème. Il n'y a jamais de plaintes, ni jamais de remboursements de commandes et il n'y a jamais rien à dire, mais dans certains cas, c'est vraiment abusif ce qui arrive parfois » (Étienne, anciennement chauffeur Uber, actuellement conducteur-membre et employé au bureau-chef d'Eva).

Ainsi, bien que la liberté dans le choix de l'horaire soit un avantage réel lié au travail de plateformes, celle-ci apparaît en partie épiphénoménale au fonctionnement et particularités spécifiques des plateformes qui viennent en moduler l'exercice. Sans jouir d'une « liberté » idéale, les chauffeurs apprécient la flexibilité temporelle et les multiples possibilités en termes d'organisation des temps que leur offre ce travail.

Cette flexibilité a une valeur économique importante, notamment pour les chauffeurs à temps partiel qui retirent certains bénéfices de ce modèle d'affaires. Pour ces chauffeurs en particulier, cette flexibilité des horaires est associée au « meilleur travail ». Elle leur permet non seulement d'obtenir un revenu d'appoint, mais également de profiter, dans les cas des chauffeurs d'Uber, des multiplicateurs, qui sont souvent liés à des trajets associés aux horaires de travail traditionnel et aux heures de pointe. Pour les chauffeurs à temps plein dont le revenu dépend aussi de ces multiplicateurs, ces avantages sont moins certains et dépendent de leur situation personnelle. Dans tous les cas, cette flexibilité temporelle est précieuse. Une étude révèle d'ailleurs que deux tiers des chauffeurs préféreraient rester à la maison et ainsi renoncer complètement à ce travail et cette source de revenus si leur liberté de choix dans l'horaire de travail était compromise ou supprimée sans contrepartie financière (Chen et al. 2017). « Être maître de son temps », une phrase souvent répétée par nos répondants et sur laquelle mise bien des plateformes pour attirer de nouveaux chauffeurs, témoigne de ce désir d'être affranchit de toute forme de contrôle, et en particulier de celui portant sur les horaires de travailleur, et ainsi « de ne devoir rendre de comptes à personne ». Cela s'applique autant chez les chauffeurs d'Uber que d'Eva, bien que des différences importantes subsistent entre les deux plateformes. Comme Eva n'utilise pas la tarification dynamique (et les multiplicateurs), la marge de liberté dont jouissent ses chauffeurs

peut sembler plus grande. Pour ces derniers, le choix de l'horaire de travail n'est pas modulé par un algorithme. Si l'offre et la demande interviennent sur leur travail et leurs revenus, ces dynamiques économiques sont incertaines. L'exercice de cette liberté s'inscrit alors dans l'incertitude du temps, dans l'aléatoire de l'événement (et du non-événement), alors que le temps des chauffeurs Uber est davantage maîtrisé par un algorithme qui émousse cette indétermination.

### **6.1.2. Hybridation des statuts et des temporalités**

Comme nous venons de le décrire, l'incertitude associée à la rémunération influence la disponibilité temporelle d'une majorité de chauffeurs de plateformes. Autant chez Eva que chez Uber, les chauffeurs font preuve d'une très grande flexibilité quant à leurs disponibilités. Certains se connectent à l'application au bureau, voire même lorsqu'ils sont en vacances.

Outre le système de rémunération, d'autres caractéristiques du travail de plateformes influencent la disponibilité temporelle des chauffeurs. L'hybridation des formes de mises au travail<sup>35</sup> (Azaïs, 2003), qui est fortement associée au monde des plateformes, a également un rôle à jouer. En plus de brouiller les statuts (entre travail autonome et travail salarié), cette hybridation affecte aussi le rapport aux temps (temps de travail et temps « hors-travail »). Le statut d'autoentrepreneur, qui permet simultanément d'être « maître de son temps » et « son propre patron » semble accentuer cette hybridation. C'est comme si le fait de travailler « pour soi » ou de se sentir affranchi de tout contrôle justifiait l'effacement ou le brouillage des frontières entre les temps de travail et les temps « hors-travail ». Si ces hybridations affectent autant les travailleurs d'Uber et d'Eva, elles semblent renforcées par des logiques entrepreneuriales bien distinctes.

Dans le cas des chauffeurs d'Uber, l'auto-entrepreneuriat est comparable à la définition de l'entrepreneuriat dit « classique ». C'est la logique économique qui s'applique. L'idée consiste à rentabiliser son temps de manière à maximiser ses profits. Cette motivation, qui s'inscrit dans le « ici et maintenant » est individuelle, intrinsèque et plutôt instrumentale. Dans cette perspective, la plateforme est aussi perçue comme un outil de travail à instrumentaliser pour arriver à cette fin.

---

<sup>35</sup> Selon la définition proposée par Azaïs (2003), cette hybridation « renvoie au fait que le rapport au droit obéit de moins en moins au binôme "travail salarié" *versus* "activité indépendantes", le premier jouissant de toutes les prérogatives assorties à l'État-providence, les secondes connaissant un système de rémunération aléatoire. Ainsi, alors que "certaines activités salariées demandent au travailleur une part plus grande d'indépendance et tendent à le rendre plus autonome, d'autres activités dites indépendantes cachent inversement des situations de dépendance" (Azaïs, 2003, p.5).

À l'inverse, bien que les conducteurs d'Eva souhaitent également gagner de l'argent, le processus par lequel ils y arrivent est davantage le fruit d'un effort collectif. On parlera alors plutôt d'entrepreneuriat collectif ou coopératif. Animés par le « projet » collectif — le développement et la pérennité de la coopérative — les conducteurs d'Eva misent sur la collaboration. Et l'engagement mutuel des conducteurs passe notamment par une grande disponibilité, notamment lors de périodes creuses, afin d'assurer la continuité du service. C'est la logique du « don » et du « sacrifice » qui s'applique alors : les conducteurs qui sont solidaires et fortement engagés les uns envers les autres acceptent de sacrifier une partie de leurs revenus et de leurs temps pour le bien collectif. Leur investissement dans le travail s'inscrit dans une perspective à plus long terme. Bien plus qu'un outil de travail, la plateforme constitue également une communauté engagée et liée par un projet d'entrepreneuriat collectif. Soutenu par le gouvernement Legault dans son plan d'action gouvernementale en économie sociale, l'entrepreneuriat collectif a d'ailleurs le vent dans les voiles au Québec depuis quelques années. Ce témoignage de Manuel, un chauffeur d'Eva de la ville de Québec, met en exergue la singularité de ce rapport au temps et aux horaires de travail :

« Supposons que ce soir je ne veux pas travailler, je n'ouvre pas l'application et ce n'est pas plus compliqué ça. C'est toi qui fais tes propres horaires. Mais moi je me dis que là, pour l'instant, étant donné qu'il n'y a pas beaucoup de chauffeurs, ben moi je me mets en disponibilité pour ne pas perdre le marché. Même s'il y a une petite demande, il faut être là pour la combler, sinon Eva va mourir. Et quand la pandémie de Covid-19 va se terminer, on va avoir beaucoup plus de clients et il y aura plus de chauffeurs qui vont revenir » (Manuel, conducteur-membre d'Eva à Québec, temps partiel).

Ainsi, au lieu d'organiser leurs horaires selon la logique du calcul des coûts et des bénéfices — en termes de temps et d'argent — comme c'est le cas chez une majorité de chauffeurs d'Uber, qui travaillent simultanément avec plusieurs plateformes — certains conducteurs d'Eva, comme Manuel, choisissent de « sacrifier » une partie de leurs revenus potentiels en restant disponibles pour Eva.

Un autre exemple de cette logique du don qui se déploie à travers l'entrepreneuriat collectif a été exprimé par Clément, un conducteur d'Eva, aussi étudiant en ingénierie. De sa propre initiative Clément a pris de son temps pour aller promouvoir les services d'Eva auprès de restaurateurs de sa région.

« Moi je suis allé faire du porte-à-porte aux restaurateurs afin de leur présenter Eva. [...]. J'ai déjà travaillé en tant que vendeur et je suis très persévérant dans ce travail. Je crois être un bon négociateur et je sais comment promouvoir nos services » (Clément, conducteur-membre d'Eva (anciennement avec Uber), temps partiel).

Fait intéressant, cette logique du « don » est aussi présente chez certains chauffeurs Uber avec qui nous nous sommes entretenus. Pour « faire leur part », ces chauffeurs m'ont confié faire du Eva quelques fois par semaine, même si cela n'était pas du tout rentable. Dans un monde idéal, ceux-ci souhaiteraient encourager l'économie locale, mais l'incertitude salariale associée à cette plateforme encore peu connue les dissuade de changer de plateforme.

Travailler avec une plateforme concurrente est aussi parfois mal perçu par une partie de la communauté d'Eva, dont la solidarité est en partie construite sur (et par) cette logique du don et par le rapport au temps qu'elle implique. Pour Manuel, ce n'est toutefois pas le cas. Sa stratégie consiste plutôt à profiter du temps passé sur la plateforme d'Uber pour promouvoir les services d'Eva et ainsi inciter ses clients « préférés » à délaisser Uber au profit de la coopérative.

« Moi je peux dire que quand je prends des clients sur Uber, je parle régulièrement d'Eva, mais je sélectionne la clientèle. Il y a de la clientèle que je ne veux pas avoir dans le futur et donc je ne leur parle pas d'Eva. Normalement, je parle d'Eva à 95 % de la clientèle d'Uber, mais il reste un 5 % de la clientèle que je ne veux pas avoir sur Eva dans le futur et donc je fais une sélection [...]. Souvent j'ai les deux plateformes ouvertes en même temps. Je prends un client Uber et là pendant ce temps-là, je laisse la plateforme d'Eva ouverte. S'il y a une demande pour Eva, je l'accepte et j'annule la course sur Uber [...]. Moi je le dis à mes clients, je priorise Eva en tout temps » (Manuel).

Cette stratégie, développée par Manuel et plusieurs autres membres-conducteurs, vise aussi à améliorer la qualité future de leur travail, soit en sélectionnant le type de clientèle avec qui ils souhaitent transiger à l'avenir. Notons que les chauffeurs Uber ont aussi des stratégies pour sélectionner leur clientèle, mais cela se limite à la clientèle avec qui ils ne souhaitent plus transiger. Pour ce faire, les chauffeurs Uber n'ont qu'à donner une seule « étoile » aux clients problématiques et la plateforme est conçue pour ne plus jamais les mettre en relation.

Ces réalités nous amènent à aborder un possible biais relatif à notre recherche, soit notre bassin de répondants Eva, qui possiblement se trouvent dans des situations socio-économiques plus confortables que les chauffeurs Uber (ex : occuper un emploi salarié et bien rémunéré en parallèle). C'est notamment le cas de Manuel, qui en plus de travailler avec Eva, travaille à temps plein pour la fonction publique. Cette hypothèse est en contrepartie moins cohérente avec la

disponibilité temporelle dont ils font preuve en période creuse, laquelle est moins compatible avec les horaires typiques du salariat.

Notons également que cette très grande disponibilité temporelle des travailleurs d'Eva semble aussi une réalité spécifique à la ville de Québec. Les chauffeurs de cette région semblent très attachés au modèle coopératif et à l'importance d'encourager une entreprise locale. Il s'agit « de garder l'argent au Québec » comme l'affirme un participant :

« C'est québécois, l'argent reste au Québec et ça fait rouler l'économie d'ici [...]. Ça encourage un vrai co-voiturage. Je ne souhaite pas encourager Uber qui nous traite comme des numéros » (Anthony, Uber et Eva, temps partiel).

Comme l'entreprise est aussi en phase de lancement dans cette région et qu'il n'y a pas beaucoup de chauffeurs ni de clientèle, les chauffeurs actifs sur la plateforme ont tout intérêt à être disponibles. Des bonus sont aussi distribués aux conducteurs prêts à se connecter ou à prendre des courses moins attrayantes, ce qui renvoie à une logique bien connue par les théoriciens du don, qui ont souligné sa nécessité et la constance de ses manifestations (Bourdieu, 1972).

Tel que le décrit Manuel, il semble que ce soit aussi l'une des méthodes utilisées par la coopérative pour redistribuer les surplus aux membres.

« Il y a beaucoup de bonus qu'on peut aller chercher. À un moment donné, il n'y avait pas de conducteurs en ligne sur la plateforme. Moi je m'en allais faire le plein et puis là, un message fut publié sur le groupe Telegram. Eva cherchait un conducteur disponible pour aller chercher un client qui attendait depuis longtemps. Lorsque j'ai vu ça sur le Telegram, je me trouvais à quatre rues de l'endroit où se situait le client. Je me suis donc proposé pour y aller. J'ai eu un bonus de 100 \$ alors que la course avait seulement coûté 12 \$. Des fois, Eva offre de bons bonus comme ça. Dans d'autres cas, on peut avoir des bonus de 10 \$ sur les deux prochaines courses. Donc c'est l'fun, c'est leur manière de redistribuer l'argent aux membres, que ce soit aux membres-conducteurs ou aux membres-passagers » (Manuel).

### *Entrepreneuriat hybride et pluriactivité entrepreneuriale*

Outre l'hybridation des statuts — salarié, travailleur autonome et auto-entrepreneur — nos entretiens ont permis de mettre en évidence un autre phénomène accentué par les plateformes. Il semblerait que l'hybridation des formes d'entrepreneuriat soit aussi une tendance à la hausse chez les chauffeurs à temps partiel. Celle-ci se présente sous deux formes, soit 1) l'entrepreneuriat hybride qui concerne les chauffeurs qui, à l'instar de Manuel, combinent à la fois salariat classique et auto-entrepreneuriat et 2) la « pluriactivité entrepreneuriale », un terme que nous avons choisi pour qualifier la multiplication de l'investissement entrepreneurial, à travers

différents objets et différentes activités. Si l'entrepreneuriat hybride et la pluriactivité entrepreneuriale sont fréquemment rencontrés chez les chauffeurs d'Uber et d'Eva, des différences importantes nous sont apparues lors de nos entretiens. Nous avons en effet constaté une prédominance de l'entrepreneuriat hybride chez les conducteurs d'Eva, dont plusieurs occupaient des emplois salariés traditionnels en parallèle. À l'inverse, si certains chauffeurs Uber adoptent aussi ce modèle, la pluriactivité entrepreneuriale semble chez eux plus commune. Ces chauffeurs peuvent par exemple diversifier les formes entrepreneuriales au sein d'un même secteur d'activité (ex : le transport de personnes). C'est le cas de Sylvain, qui divise son temps entre le transport de personnes via plateformes (Uber), son rôle de *Cast driver* sur les plateaux de tournage, une entreprise de transport privé et un service de location de voiture (Turo). Depuis l'avènement de la loi 17, certains chauffeurs alternent aussi entre le taxi traditionnel et Uber. Pour une deuxième catégorie de chauffeurs, cette pluriactivité s'effectue dans d'autres secteurs d'activités, sans aucun lien avec le transport de personnes.

Nous croyons que la domination de la première figure chez les conducteurs Eva appuie l'hypothèse selon laquelle leur engagement envers cette plateforme est fortement lié à leur situation socio-économique préexistante. Le fait d'occuper un emploi salarié permet d'accepter une plus grande part de risque, lequel n'est justement pas vécu comme un risque. Le cas de Manuel, qui annule des courses Uber au profit d'Eva sans se soucier des conséquences que cela pourrait avoir sur sa « cote », illustre bien cette réalité. Le fait également qu'il soit en mesure de sacrifier une partie de ses revenus renforce cette hypothèse. Jouissant d'une certaine sécurité financière, professionnelle et sociale, l'engagement de Manuel envers Eva s'apparente davantage à une mission sociale qu'à un simple gagne-pain. Un chauffeur à temps plein avec Uber ne pourrait pas se permettre un tel comportement, qui risquerait de le faire suspendre ou de le bannir de la plateforme. Sans filet social, ce chauffeur se retrouverait alors sans travail et sans revenu pour une période indéterminée.

### L'émergence de modèles « salarié » hybrides

Le fait qu'Eva n'utilise pas la tarification dynamique s'explique en partie par le fait que la coopérative est encore à ce jour en phase de lancement. Son bassin de clients et de chauffeurs est beaucoup plus petit que celui d'Uber, qui jouit d'un quasi-monopole. Il devient alors très



difficile, voire inutile, de faire des prédictions quant à l'offre et la demande. La priorité de la coopérative est d'abord de se faire connaître et d'augmenter ses parts de marché.

Dans cette logique, Eva a aussi créé le « Joint Task Force », un groupe de chauffeurs rémunérés selon un taux horaire. Ces chauffeurs doivent être disponibles à certaines heures et accepter presque toutes les courses pour assurer la continuité du service. L'idée est de fidéliser la clientèle, ce qui signifie de limiter le temps d'attente de celle-ci. Comme l'explique Étienne qui fait partie de ce groupe restreint :

« Étant donné le stade où la compagnie se trouve actuellement, il y a quand même assez de conducteurs pour la demande, mais ces conducteurs se connectent surtout aux heures où il y a une forte demande. Les matins, en début de semaine (du lundi au mercredi), il n'y a pas beaucoup de conducteurs connectés, ce qui fait en sorte qu'on manque des courses passagères. Parfois on a des clients corporatifs comme des concessionnaires qui font appel à nous pour un service de navette pour leur clientèle qui laisse leur voiture en réparation. Pour ces heures creuses-là où il manque des conducteurs, le fait d'avoir ce groupe-là qu'on appelle le "Joint Task Force" sauve cette clientèle qu'on ne veut pas perdre » (Étienne).

Recrutés sur une base volontaire, ces chauffeurs doivent toutefois être reconnus comme étant « dignes de confiance ». Comme le décrit Étienne, ce critère de confiance se définit surtout par la qualité et le degré d'appréciation du service offert.

« Les fondateurs d'Eva ont sélectionné les conducteurs pour lesquels ils avaient le plus de bons *feedbacks*. Ils voulaient des conducteurs très très fiables qui donnaient un excellent service. C'est déjà arrivé qu'ils aient engagé des conducteurs dans ce groupe qui au final ne faisaient pas le travail. Ils n'acceptaient même pas les courses et ils ne faisaient qu'encaisser le salaire. Bien sûr, ils ont été révoqués de ce groupe par la suite, car ça au final c'était une perte totale » (Étienne).

Ci-dessous, Étienne nous décrit ce programme ainsi que son expérience à titre de membre-conducteur « salarié » :

« Il y avait deux options, soit l'option "salarié" qui était de 18 \$ de l'heure, peu importe le nombre de courses effectuées ou la deuxième option qui offrait 15 \$ de l'heure, mais si jamais vous faisiez plus que le montant garanti, vous pouviez garder la différence [...] Moi j'ai choisi cette deuxième option » (Étienne).

Ce modèle « salarié » hybride permet à la fois à Eva de fidéliser ses clients « membre-passager » et ses conducteurs-membres. En assurant un revenu minimum garanti aux chauffeurs, la coopérative optimise son service tout en assurant la continuité de celui-ci. Pour ce faire, Eva exige aussi de ses conducteurs « qu'ils soient disponibles pour toutes les courses et livraisons qui leur sont envoyées » (Publication officielle d'Eva Coop, publié le 22 mars 2021 sur la page Facebook « Eva Québec »). Un programme similaire avait également été proposé par Uber à ses

débuts. Renaud, qui faisait partie de la première cohorte de chauffeurs d'Uber à Québec en a bénéficié pendant 3 mois, en 2015. Beaucoup plus avantageux que le programme actuel d'Eva, cette formule garantissait un minimum de 40 \$ par heure. Pour en bénéficier, les chauffeurs devaient obligatoirement effectuer un minimum d'une course par heure, en respectant un taux d'acceptation de 80 %. Il faut dire que le contexte actuel marqué pour une compétition très forte permettrait difficilement à Eva de survivre en proposant ce type d'avantages. Pour Renaud qui qualifie cette époque de « très payante » c'était en quelque sorte l'âge d'or du transport de personnes par plateformes. Il lui arrivait même de se réveiller au beau milieu de la nuit afin de faire une course Uber. Pendant les 3 mois où Uber a offert cette promotion, Renaud en a profité au maximum. Comme il dit, « c'était l'une des raisons pour laquelle j'en faisais beaucoup beaucoup. J'étais en fait quasiment 24 heures sur 7 en ligne » (Renaud, Eva et Uber, temps partiel, ville de Québec).

Si ce modèle « salarié » hybride est novateur et constitue une avancée du point de vue de nombreux chauffeurs, il brouille davantage les frontières entre le salariat et le travail autonome. Cette hybridation encore plus poussée des statuts a pour effet de fragiliser les travailleurs qui, en échange d'un revenu minimum garanti, se privent d'une partie de leur indépendance — le fait de pouvoir travailler pour une autre plateforme — et des protections associées au travail salarié. C'est justement ce qui a amené Renaud à quitter ce groupe qui n'avait rien avoir avec ce qu'il avait connu chez Uber. Bien que la formule d'Eva était intéressante financièrement, notamment au tout début lorsqu'il était possible de faire un minimum de 60 \$ par soir, juste en étant connectée sans pourtant effectuer aucune course, cette situation fut éphémère. À partir d'un certain moment, Renaud a commencé à recevoir des courses qu'il devait refuser en raison de la trop grande distance qu'il devait parcourir pour aller chercher un client. Ce programme n'était tout simplement plus rentable pour lui. Si ce dernier n'a jamais été pénalisé par Eva pour ces nombreux refus, il se le faisait toutefois reprocher par ses pairs. Certains lui donnaient même des ordres. Ayant l'impression de perdre une partie de son autonomie comme l'illustre ces propos : « Je ne peux pas accepter de me faire dire quoi faire en tant que travailleur autonome » (Renaud), Renaud décida de quitter le groupe.

En soi, cette configuration correspond à la définition du travail salarié comme établi par la Loi sur les normes du travail. Elle correspond aussi à la définition d'« entrepreneur dépendant » comme prévu par le Code canadien du travail. Si cette solution est temporaire et censée se limiter à la phase de lancement d'Eva, sa persistance dans le temps, voire sa généralisation à d'autres plateformes, questionne. Peut-être s'agit-il d'une expérimentation d'Eva visant à poser les premiers jalons d'un modèle plus responsable qui graduellement accompagnerait ce revenu minimum garanti de d'autres protections sociales ? Seul l'avenir nous le dira.

### **6.1.3. Synthèse : Entre réappropriation et contrôle des temps**

À la lumière de nos entretiens, il est clair que la flexibilité, le désir d'entreprendre et l'autonomie dans l'horaire de travail sont des principes qui motivent une majorité de chauffeurs, indépendamment de la plateforme avec laquelle ils travaillent. Si ces caractéristiques se manifestent de différentes manières, selon le statut ou les caractéristiques des chauffeurs, la gestion de ces temps et le sentiment de liberté qui lui est associée semblent aller de pair pour tous les répondants. De manière générale, cette liberté ne porte pas sur les conditions de travail en tant que telles, mais sur la liberté de ne pas travailler ou de travailler. C'est l'équivalent du droit à l'*exit* (Coget, 2020). Il s'agit du moins d'une voie d'analyse qui nous semble intéressante et que nous souhaitons développer.

Comme le dit si bien Étienne, le travail de plateforme lui permet d'être « maître de son temps ». Cela lui permet de travailler quand il veut et surtout de ne pas avoir de compte à rendre à personne. Il peut également rentabiliser et organiser son temps de manière à pouvoir s'investir en parallèle dans d'autres projets personnels. Il s'agit là d'objectifs difficilement conciliables avec la norme de disponibilité temporelle fordienne, soit l'horaire typique de « huit à cinq », 37,5 heures par semaine :

« Moi c'était surtout pour la flexibilité. Pas mal pour rien de plus. Parce que ce que je voulais, c'était de pouvoir me connecter quand je veux. Par exemple, si j'étais malade ou quoi que ce soit, je voulais pouvoir rester chez moi, sans devoir avertir personne. À la base, la raison pour laquelle j'ai été surtout attiré sur ces plateformes, c'était vraiment pour une question d'horaire. J'ai des trucs personnels et d'autres projets parallèles sur lesquels je souhaite pouvoir travailler et j'avais besoin de mon temps » (Étienne).

D'autres témoignages vont aussi en ce sens. Cela illustre une tendance fort intéressante, soit le fait qu'aujourd'hui plus que jamais la question du temps et la réappropriation de celui-ci est au cœur de ce que constitue un « meilleur travail ». Posséder, contrôler et se réapproprier son temps devient tout aussi important, sinon plus, que le salaire ou les motivations extrinsèques liés au fait d'occuper un emploi. On peut penser que cela est en partie lié à la précarisation croissante du travail marquée entre autres par la montée des emplois mal rémunérés, à durée déterminée, instables et sans avantages sociaux. Privés des avantages associés au salariat classique, les travailleurs cherchent désormais à se réapproprier leurs temps et leur rythme de travail. Ils souhaitent entreprendre, nourrir leurs aspirations, passer du temps en famille, faire de l'activité physique, prendre soin de leur santé, voyager. Le chauffeur de plateforme vient ainsi renverser les principes du compromis fordiste en se réappropriant une part de son autonomie, son temps. Il s'agit toutefois d'une situation paradoxale. En échange du contrôle et de la liberté dans le choix de leurs horaires de travail, les travailleurs de plateformes acceptent la logique « just-in-time » (De Stefano, 2016). Celle-ci intercale le temps de travail et le temps personnel de manière à brouiller les frontières entre ceux-ci. Avec les plateformes, les travailleurs ont ainsi la possibilité d'organiser leurs journées de travail selon leurs désirs et contraintes personnelles. Ils sont leur propre patron et n'ont de compte à rendre à personne.

Si « le temps est de l'argent », le temps est aussi synonyme de liberté pour ces chauffeurs. Cette liberté, qui est intimement liée à l'autonomie, peut prendre plusieurs formes et varie grandement d'un individu à l'autre. C'est ce qui pourrait en partie expliquer la très grande diversité des profils dans ce secteur : pour certains, cette liberté se traduit par le fait de pouvoir passer du temps en famille ou de pratiquer un loisir ou une passion, peu importe l'heure dans la journée. Pour d'autres, comme Étienne, cette liberté est le fait de pouvoir entreprendre de nouveaux projets, d'avoir une vie qui n'est pas dictée par le travail et de pouvoir prendre une pause au moment souhaitée. Cette flexibilité dans l'horaire de travail a toutefois ses limites.

Comme l'explique Étienne :

« Malgré la très grande flexibilité qu'offrait ce travail, il fallait quand même que je sois en ligne à des périodes spécifiques sur la route pour pouvoir encaisser une somme intéressante d'argent. Ce n'est pas toutes les heures non plus. Malgré la flexibilité, il fallait quand même y aller à certaines heures » (Étienne).

Si la majorité des chauffeurs avec lesquelles nous nous sommes entretenus semblent particulièrement apprécier cette flexibilité et cette liberté dans le choix de leur temps de travail, cela n'est pas sans risque. Selon plusieurs auteurs, l'intensification du travail renforcé par la logique « just-in-time » favoriserait en effet le transfert de risques de la plateforme aux travailleurs (Vultur et Enel, 2020). Au nom de la liberté de leur temps, ces chauffeurs renoncent à plusieurs garanties et protections, qui sont associées à une temporalité différente dans la relation d'emploi traditionnel, soit celle d'un futur plus ou moins hypothétique. Il peut s'agir de garanties liées à une rémunération de base ou à un nombre de courses minimal, mais aussi de protections telles que des indemnités en cas d'accidents de travail. Cette situation est d'autant plus discutable lorsque l'on comprend que la majorité des chauffeurs sont en réalité toujours disponibles, à un clic de retourner travailler lorsque la demande est en hausse. Ces temps d'« attente » qui ne sont pas rémunérés participent à rendre la division des temps personnels et de travail très floue (Vultur et Enel, 2020). Qualifié de « marchandisation des temps » par certains, cette réalité illustre la manière dont les plateformes se « déresponsabilisent » face aux incertitudes qui guettent les travailleurs, autant dans l'immédiat que dans le futur.

La logique « just-in-time » viendrait également radicaliser une certaine forme de rapport instrumental au travail réduisant celui-ci à une performance très précisément située dans le temps. Bien que cette réalité fut discutée à maintes reprises dans la littérature sur le travail de plateforme (De Stefano, 2016), force est de constater qu'elle ne semble pas être vécue de manière négative par les travailleurs qui persistent à voir dans ce type de travail une manière de se réapproprier leur temps. En ce sens, le discours des chauffeurs n'est pas très différent de celui des entrepreneurs du travail de plateformes qui se vantent de rentabiliser complètement chaque minute travaillée. C'est le cas du patron de CrowdFlower par exemple, qui explique (et se félicite) de la possibilité nouvelle, associée à l'Internet, de trouver quelqu'un pour travailler dix minutes pour ensuite le mettre à pied (cité dans De Stefano, 2016). En somme, pour les travailleurs comme pour les dirigeants de la *gig economy*, temps et argent en viennent à se confondre à l'intérieur d'une conception instrumentale du travail. Il est permis de se demander jusqu'à quel point cette logique se répercute dans la vie des chauffeurs, dès lors sans cesse confrontés à évaluer leurs activités et leurs temps hors travail à l'aune de la perspective de leurs revenus potentiels (est-ce préférable d'aller skier ou de faire du Uber, *en ce moment* ?).

## 6.2. Degré de contrôle/subordination

### 6.2.1. Contrôle algorithmique et surveillance internalisée

Si certains moyens technologiques comme Telegram peuvent contribuer à améliorer la qualité du travail, d'autres dispositifs techniques, souvent moins connus des chauffeurs, illustrent l'envers plus sombre de la médaille. Comme décrit dans la première partie de ce mémoire, plusieurs études consacrées aux plateformes numériques mettent en évidence la surveillance et le contrôle des travailleurs que permettent certaines des technologies de plateformes. S'inspirant des théories foucaaldiennes et deleuziennes, certains chercheurs proposent des concepts comme « algopticon » (Jamil, 2020) ou « gouvernementalité algorithmique » (Rouvroy et Berns, 2013) pour qualifier cette réalité. Si plusieurs de ces recherches portent spécifiquement sur Uber, il s'agit d'une réalité largement répandue dans l'univers des plateformes. En plus des systèmes de notation, de notification et de *gamification* qui permettent de surveiller et de moduler les comportements des chauffeurs, notamment leur horaire et leur rythme de travail, il existe d'autres systèmes, moins connus et difficilement pénétrables, qui participent à la surveillance et au contrôle.

À ce titre, un ancien chauffeur d'Uber (temps plein) partage ses doutes quant au fonctionnement des algorithmes d'Uber. À la question « Pourquoi avez-vous décidé de délaissier votre travail sur Uber au profit de la plateforme d'Eva ? », ce dernier répond :

« Je faisais de longues heures avec Uber et je ne pourrais pas dire que je gagnais mal ma vie. C'était quand même de bonnes payes, mais j'ai réalisé que l'application ne fonctionnait pas comme avant [...]. Je pouvais recevoir beaucoup d'appels, et là tout à coup, dans des heures ou techniquement je savais très bien qu'il y avait beaucoup d'appels, je n'en recevais presque pas, soit environ une course par demi-heure [...]. Je pouvais par exemple rester stationné à côté d'un restaurant pendant une heure de temps et j'entendais la sonnette d'Uber sonner sans arrêt. Des fois, j'allais même demander au restaurateur si c'était occupé aujourd'hui et il me disait : "Ça n'arrête pas, ça n'arrête pas, regarde toutes ces commandes, c'est pour Uber". Et pourtant je tournais en rond dans le quartier depuis une heure et je ne recevais plus d'appel [...]. Il y avait quelque chose avec les algorithmes... Comme si on me bloquait de faire un montant d'argent X ou comme si on me mettait une limite sur combien je pouvais faire [...]. Lorsque j'ai constaté ces problèmes-là avec Uber, je me suis mis un peu plus sur Eva à temps plein. Je me suis dit que j'allais leur donner une chance » (Étienne).

Ainsi, ce n'est pas parce qu'un chauffeur fait de plus longues heures de travail « qu'il travaille plus » qu'il fait plus d'argent, contrairement à une idée largement répandue. Selon le témoignage d'Étienne, les algorithmes utilisés par Uber, dont le fonctionnement est particulièrement opaque,

semblent contrôler le couplage entre clients et chauffeurs de manière à distribuer les revenus entre ces derniers, mais également, et surtout, de manière à maintenir une offre de service plus importante que la demande. Cette nature changeante, aléatoire et obscure des algorithmes fut d'ailleurs largement décrite par Rosenblat et Stark (2016) dans leur étude de cas sur Uber. Cette situation n'est pas non plus sans évoquer les observations de Gilles Deleuze (1990), qui décrivait il y a trente ans déjà comment la structure salariale traditionnelle de l'usine laissait peu à peu place à « une modulation de chaque salaire, dans des états de perpétuelle métastabilité ».

Étienne travaille aujourd'hui chez Eva à titre de membre-conducteur. On lui a également offert un poste à temps partiel de « contrôleur aérien » au bureau chef de l'entreprise. Son rôle consiste justement à offrir une assistance technique aux chauffeurs sur la route en cas de problèmes ou d'interrogation concernant le fonctionnement de l'algorithme ou de l'application. Il répond entre autres aux différentes questions des chauffeurs sur le groupe Telegram ou via courriel.

« Si jamais quelqu'un a un souci sur la route comme dans le cas d'un *bug* (ex : ils ont de la misère à débiter une course), ils nous écrivent et on débute la course à distance pour eux. S'ils ont un problème avec une adresse, un client ou un restaurant ou quoi que ce soit, on peut les assister à distance » (Étienne).

Selon ce dernier, on lui a offert ce poste en raison de ses connaissances approfondies des enjeux liés au terrain « de la route » : « Eva voulait avoir quelqu'un, côté support qui, techniquement connaît les enjeux d'être sur la route comme conducteur et ce qui en est avec l'application à ces moments-là » (Étienne). Il ajoute également qu'une partie de son travail consiste à détecter les conducteurs « malhonnêtes ». Pour ce faire, il utilise un « système » qui fut récemment amélioré dans le but de permettre de détecter les conducteurs « avares » qui vont travailler avec plusieurs plateformes simultanément et ainsi prioriser les compétiteurs. Il est à noter qu'Eva, comme Uber, offre un service de carte interactive qui permet de voir en temps réel où se trouvent les conducteurs. On pourrait d'emblée penser que cela s'apparente à de la surveillance, mais Étienne affirme que ce n'est pas le cas et qu'il s'agit davantage d'un « contrôle minimal » visant à assurer la qualité du service offert :

« Avec un côté un peu avare, ces conducteurs essaient de prendre tout ce qu'ils peuvent, en donnant un service vraiment pourri sur certains aspects. Je vais vous donner un exemple. On a des situations où on devine qu'un conducteur est probablement sur une course UberEats ou Doordash, mais il accepte une commande Eva. Il fait d'énormes détours qui ne sont techniquement dans aucune direction, ni du restaurant ni du client. Il arrive ensuite au restaurant avec une quarantaine de minutes de retard et la commande est déjà froide » (Étienne).

Étienne connaît bien les systèmes et les algorithmes utilisés chez Eva. Selon ce qu'il nous a confié, ces technologies ou ces techniques dites « de surveillance » auraient pour seul objectif d'identifier et d'éviter ce type d'abus de la part des conducteurs, une situation qui, selon lui pourrait mettre fin aux activités de la coopérative, « comme ce fut le cas chez Foodora » (Étienne).

« Ces abus constituent selon moi l'une des raisons de la fermeture de Foodora. Ils ont laissé ces abus aller trop loin sans pénaliser personne. Si chez Eva on ne surveille pas ça de près de cette manière, la compagnie fermera. Ça coûterait beaucoup trop cher en pertes parce que les conducteurs décideraient de juste travailler chez les concurrents, mais en disant qu'ils travaillent chez nous » (Étienne).

Étienne insiste aussi sur le fait que ce système n'est qu'un dispositif d'aide à la décision sur lequel il peut s'appuyer en cas de doute. Ainsi, le jugement humain prime sur les technologies dans l'évaluation d'une situation ou un conducteur semble fautif :

« On est capable de les détecter, mais ça prend vraiment des yeux et un jugement humain. Dans ce cas, on contacte le chauffeur en question et on essaie de voir ce qui se passe, parce que nous sommes bien conscients qu'il peut y avoir plusieurs situations qui expliquent certains retards, comme par exemple, une crevaison de pneus, etc. Il faut toutefois être en mesure de détecter qui ment et qui dit la vérité parce que bien qu'on les voit sur la carte, on peut aussi se faire dire n'importe quoi par téléphone » (Étienne).

À la lumière de ce qu'affirme Étienne sur Eva, nous présumons qu'aucun conducteur ne devrait être déconnecté de manière unilatérale par un technicien ou un algorithme sans avoir eu préalablement la chance de s'expliquer. L'idée derrière ce type de « surveillance » serait davantage de contrôler la qualité du service offert, qui doit répondre à un minimum de critères (ex : livraison d'un repas chaud, ponctualité d'un chauffeur), que de surveiller les chauffeurs de manière constante.

Bien qu'Étienne soit réticent à associer le « système » qu'il utilise à une forme de surveillance, il intègre certainement certaines caractéristiques propres aux sociétés disciplinaires et aux sociétés de contrôle. La technologie GPS, également utilisée par Uber, qui permet à la fois aux clients et aux techniciens de suivre en temps réel les chauffeurs, et par conséquent d'évaluer leurs « performance » de travail (le choix de l'itinéraire, la conduite, la vitesse) se trouve au cœur de cette dynamique. Tout comme dans le modèle panoptique de Foucault, les chauffeurs sont bien au courant qu'ils sont en permanence l'objet d'une surveillance potentielle. Cela contribuerait à une forme « d'auto-discipline », soit pour avoir une meilleure « cote » ou encore pour éviter de



devoir s'expliquer. La surveillance est ainsi internalisée par les chauffeurs et fonctionne « de soi à soi », divisant les travailleurs au plus profond d'eux-mêmes (c'est ce qu'implique la figure du « dividual » chère à Deleuze). À ce titre, le cas d'Étienne est particulièrement intéressant. Alors que ce dernier se montre critique envers le fonctionnement de l'application d'Uber, dont le monitoring des chauffeurs aurait pour conséquences de les pousser à travailler davantage et de faire diminuer leurs revenus, il se montre en revanche peu enclin à critiquer l'application d'Eva, dont il tend plutôt à minimiser l'ampleur et dont la nature serait fondamentalement différente. Sans statuer sur le fond de la question, la perspective d'Étienne permet d'appréhender la position complexe des chauffeurs vis-à-vis le fonctionnement d'un pouvoir largement internalisé, auquel ils résistent, mais dont ils se font les relais efficaces. D'une certaine manière, cela mine l'exercice de l'autonomie des chauffeurs qui est fortement conditionnée par ces techniques de surveillance.

L'évaluation de la performance des chauffeurs participe aussi de cette logique auto-disciplinaire. Cette particularité est toutefois plus saillante chez Uber que chez Eva. Plusieurs distinctions existent entre les deux plateformes. Chez Uber, la performance est définie par deux types de données. Elle est déterminée d'une part, par la « cote » qui est donnée par le passager et d'autre part, par des statistiques générales cumulées par Uber. Celles-ci concernent notamment le pourcentage de courses annulées ou refusées. Ces statistiques sont associées à des statuts qui peuvent donner des privilèges. L'évaluation de la performance générale est ainsi aussi fortement associée aux revenus. Un chauffeur ayant une bonne cote et de bonnes statistiques se verra offrir des courses plus payantes. À l'inverse, de trop base statistiques peuvent mener à une déconnexion du compte du chauffeur, laquelle s'effectue unilatéralement. Ce fut le cas de Christophe qui a finalement pris la décision de quitter Uber pour Eva et de s'investir dans des études en mécanique automobile.

Du côté d'Uber, certains chauffeurs critiquent vivement ce manque de transparence de la part de la plateforme. À la question « Que changeriez-vous dans le fonctionnement de la plateforme qui pourrait améliorer la qualité de votre travail ? » l'un de nos répondants (Olivier) souligne qu'il souhaiterait une plus grande transparence. Un autre répondant (Renaud) affirme plutôt que ça ne sert à rien de critiquer Uber puisque « c'est la game » (Renaud) et qu'il mieux vaut user de stratégies pour prévenir les risques. Un des aspects sur lequel Renaud considère avoir très peu de

contrôle concerne sa vulnérabilité face aux sanctions et fausses accusations de la part des clients (évaluation négative d'un client). Renaud affirme qu'Uber a tendance à privilégier l'intérêt des clients-passagers par rapport aux chauffeurs. Pour éviter d'être victime de fausses accusations (ex : harcèlement sexuel), il a donc installé des caméras de surveillance dans sa voiture. Ainsi, par un effet de retournement, il est possible que ce soit même certaines conditions hétéronomes (des sanctions décidées au terme d'un processus inique et non démocratique) qui suscitent l'émergence de pratiques autonomes (prévention du risque).

En ce qui concerne Eva, aucun conducteur n'a remis en question la transparence de la plateforme ou des technologies utilisées. Au contraire, les conducteurs semblaient même très en confiance au regard de celles-ci. À la lumière de ce que nous ont partagé les chauffeurs de cette plateforme, nous croyons que cela s'explique en partie par la très grande proximité et les échanges constants entre les fondateurs, les techniciens et les conducteurs par l'entremise de Telegram. Toutefois lors de notre troisième ronde d'entretiens, soit 4 mois plus tard, beaucoup de choses semblaient avoir changé. La suppression du groupe Telegram par les fondateurs au courant de l'été 2021 laisse entrevoir un certain changement de direction quant aux méthodes de gestions et processus décisionnels. Selon certains de nos répondants, la transparence d'Eva commencerait peu à peu à s'effriter.

### **6.2.2. Degré de transparence/opacité dans les processus de gestion et de décision**

Une autre facette de l'autonomie explorée dans cette recherche concerne la transparence/l'opacité des plateformes vis-à-vis des chauffeurs. Il s'agit d'ailleurs d'un enjeu central qui est souvent discuté dans la littérature sur l'économie de plateformes et les nouvelles technologies. Partout dans le monde, les chauffeurs revendiquent plus de transparence de la part des plateformes, et les chauffeurs interrogés dans le cadre de cette recherche ne font pas exception. Cette revendication porte à la fois sur les modes de gestion et de décision (ex : les processus décisionnels) que sur le fonctionnement des outils de travail. Elles concernent ainsi plusieurs domaines : la collecte de données, le fonctionnement de l'algorithme, la logique salariale, l'attribution des courses, etc. Si cette opacité obéit aux mêmes logiques de contrôle et de surveillance « par les techniques » abordées précédemment, cette partie porte plus spécifiquement sur la transparence/l'opacité des processus de gestion et de décision.

Certains chauffeurs avec qui nous nous sommes entretenus accusent les plateformes et par extension, leurs propriétaires, de leur cacher volontairement de l'information. C'est le cas de Clément qui est particulièrement attentif et sensible à ce genre de conduite qu'il trouve irrespectueuse.

« Uber n'a pas vraiment de respect envers ses chauffeurs [...]. J'ai trouvé qu'il cachait beaucoup de choses aux chauffeurs. Il nous chargeait beaucoup pour l'utilisation de leur plateforme, soit plus de 30 %. Il cachait le nombre de kilométrages à faire avant d'accepter la commande. Donc, si tu n'avais plus de gaz, tu ne savais pas si tu pouvais compléter la course ou non, et si tu n'acceptais pas, tu obtenais une note négative. Donc, il te coinçait comme ça » (Clément).

Ce manque de transparence a pour effet de nourrir une certaine méfiance chez les chauffeurs. Comme nous l'explique Étienne, c'est cette opacité des modes de gestion, notamment liée au fonctionnement de l'algorithme qui l'a peu à peu amené à privilégier Eva :

« Avec Uber, lorsque notre taux d'acceptation commence à être moins élevé ou lorsque l'on fait souvent des annulations, leur algorithme envoie moins de courses. Mais ce n'est pas quelque chose qu'Uber m'a confirmé parce que j'avais déjà appelé par rapport à ça. Je leur ai demandé "qu'est-ce qui se passe? Est-ce qu'il y a un problème avec mon compte ? Ça fait deux ou trois heures que je travaille et j'ai seulement fait 20 \$" Uber n'avait jamais vraiment de réponse à ça et il me disait que c'était peut-être parce que c'était calme, mais en réalité, lorsque je regardais sur la carte, j'étais dans une zone rouge [...]. Je trouvais ça bizarre et en même temps j'avais l'application d'Eva que j'utilisais comme un plan B. Je mettais les deux applications en ligne jusqu'à ce que j'obtienne un appel de l'une ou l'autre des plateformes » (Étienne).

D'une certaine façon, cela détruit la relation de confiance qu'ont les chauffeurs envers les plateformes. Il semble que ce rapport transparence/opacité fasse aussi l'objet d'un compromis pour certains chauffeurs. En échange d'un nombre de courses et d'un revenu considérés acceptables, certains d'entre eux sont prêts à accepter une certaine part d'opacité. Le témoignage de Clément illustre bien ce compromis :

« Regarde, si la demande est forte et qu'il y a des commandes comme c'est le cas avec Uber, j'accepte le fait qu'il cache des choses. Moi, ça ne me dérange pas puisque j'ai ma partie et j'ai assez de commandes pour repayer mon gaz, mon kilométrage, mes problèmes de voiture, mon temps perdu, etc. Dans ce cas, oui c'est correct, qu'ils cachent ce qu'ils veulent. Mais si je ne suis pas bien payé, qu'il n'y a pas assez de commandes et qu'ils cachent des choses, là pour moi c'est un désavantage, car au contraire, je trouve qu'ils prennent avantage de moi » (Clément).

Plusieurs chauffeurs reprochent aussi aux plateformes de changer unilatéralement les règles, bien souvent au désavantage de ceux-ci, et de refuser le dialogue quant à ces changements, qui demeurent souvent opaques. Chez Uber par exemple, l'abolition des « multiplicateurs » a été

mentionné par plusieurs chauffeurs, alors que certaines informations concernant les courses, et notamment la destination du client, sont maintenant limitées. Il arrive aussi que certains frais soient ajoutés, sans en informer préalablement les chauffeurs. Tel que l'exprime Renaud et Clément, il s'agit d'une réalité qui concerne à la fois Uber et Eva.

« Là présentement, ce qui est stressant et probablement que je vais vous l'apprendre, c'est qu'Uber vient de s'incorporer au Canada et donc il y a eu un changement dans leur modèle d'affaires (dans Uber Canada), ce qui fait en sorte qu'il nous charge des taxes sur les frais de service. On a donc moins d'argent dans nos poches, depuis le 1 juillet dernier (2021) [...]. Plus que ça évolue, moins on a de l'argent dans nos poches. Ce sont de petits irritants. Surtout qu'Uber ne communique pas très bien ces changements-là, c'est toujours très subtil » (Renaud, chauffeur Uber et Eva, Québec, temps partiel).

Il est à noter que de nouvelles règles fiscales sont entrées en vigueur le 1 juillet 2021. Ces règles exigent que les entreprises étrangères qui n'ont pas de présence physique au Canada et qui vendent des produits ou des services numériques à des consommateurs canadiens doivent désormais s'inscrire, percevoir et verser la TPS/TVH de leurs ventes taxables. Ces modifications de la *Loi sur la taxe d'accise*, bien qu'elles visent trois secteurs de l'économie numérique (ex : la location de logements provisoires par l'entremise de plateformes numériques), ne s'appliquent pas au secteur du transport rémunéré de personnes. La raison pour laquelle Uber aurait plutôt décidé de s'incorporer au Canada fait suite à une demande d'action collective menée au Canada en 2017. Ce litige intenté par un chauffeur canadien concernait la reconnaissance du statut de salariés aux chauffeurs. L'affaire s'est rendue jusqu'en Cour Suprême du Canada, où la demande en action collective fut acceptée. Une « clause d'arbitrage » présente au contrat commercial qui liait les chauffeurs à la plateforme était en cause. Celle-ci imposait aux travailleurs d'avoir recours à l'arbitrage aux Pays-Bas, et ce faisant, les privait de leur droit au recours collectif au Canada. Ces clauses, qui sont très fréquentes dans l'univers des plateformes, se retrouvent bien souvent à la fin des contrats, en petits caractères à peine visibles.

Selon Anthony, certaines informations importantes sont ainsi en quelque sorte « noyées » par Uber. Si les petits caractères sont une des manières de dissimuler l'information, une autre consiste à multiplier et à allonger les textes de manière à y dissimuler ou à compliquer la compréhension des chauffeurs comme des clients :

« De toute manière avec Uber, je pense que toutes les semaines quasiment, il y a une modification dans la liste de leurs règlements par rapport aux tarifs et tout. Je pense qu'au moins une fois par mois, il y a un *update* alors ça devient difficile de tout suivre parce que c'est tellement de pages

qu'ils envoient et des fois il y a juste une petite ligne qui témoigne d'un changement majeur (ex : le frais de base qui augmente) [...]. Il *shoot* beaucoup d'information et c'est vraiment à nous de se mettre à jour. Pendant la Covid-19, ils ont fait beaucoup de choses par rapport à ça, mais tout ce qu'ils font, on dirait que c'est vraiment juste pour bien paraître et non pour faciliter la vie des chauffeurs » (Anthony).

En ce concerne Eva, la plateforme a récemment aussi commencé à charger un frais supplémentaire aux conducteurs. Ce frais de service serait destiné à l'amélioration technologique de la plateforme, et permettrait entre autres de payer pour le travail du programmeur. Selon Clément, cette nouvelle charge ne devrait pas être déduite du salaire des conducteurs.

« Là maintenant, Eva nous charge pour le travail de leur programmeur. Un frais supplémentaire technologique est déduit sur nos revenus. Cela vise à réparer leur application. Je pense que ce n'est pas à nous de payer ça. Alors ça, c'est une chose négative [...]. Des gens ont quitté Eva à cause de ça [...]. Dès que les gens ont commencé de parler de ça sur Telegram, les Fondateurs d'Eva ont supprimé le groupe de discussion pour éviter que les autres prennent connaissance de ce changement » (Clément).

Tel que le décrit Clément, l'ajout de ce frais n'a pas fait l'unanimité. Un survol rapide du fil de discussion Facebook « Eva Montréal » à ce sujet confirme les propos de Clément. Certains chauffeurs reprochent entre autres à Eva d'avoir pris cette décision unilatéralement, sans consulter au préalable les membres, ce qui va à l'encontre des valeurs et principes démocratiques coopératifs. Eva se défend en expliquant qu'il s'agissait d'une situation d'urgence, suite à l'augmentation des frais d'assurance pour les membres.

De manière générale, la transparence serait associée à l'autonomie, alors que l'opacité minerait inversement celle-ci. Mais dans l'univers des plateformes, cette dynamique est plus complexe. En effet, l'opacité du fonctionnement et de la gouvernance des plateformes est telle qu'un investissement important serait nécessaire afin d'en comprendre le fonctionnement, tout comme l'acquisition d'un savoir et d'un vocabulaire complexes. À quoi bon pour les chauffeurs si le fonctionnement des plateformes est condamné à leur échapper de toute manière ? L'opacité a donc une fonction stratégique : pour la plateforme, il s'agit de déposséder le chauffeur du contrôle de son outil, pour le chauffeur, celle-ci se présente aussi comme une manière d'être maître de son temps.

Contrairement à Uber, Eva se distingue par une transparence revendiquée qui se déploie au moins de deux manières. D'une part, les assemblées annuelles sont l'occasion de discuter

collectivement du bilan des activités de la coopérative et de ses projets futurs.

Comme le rapporte Étienne :

« Il y a deux assemblées annuelles qui visent à faire un récapitulatif. C'est une discussion de groupe ou des suggestions peuvent être proposées par tout le monde. Dans le fond, tous les conducteurs et même les passagers sont invités à ces assemblées-là. [...]. Les fondateurs font une présentation des états financiers et des plans futurs pour l'année à venir. Ils nous informent sur les dépenses et les revenus générés par la plateforme, etc. Il y a une certaine transparence de ce côté-là avec les conducteurs » (Étienne).

D'autre part, l'utilisation de Telegram permet au jour le jour une remise en question et une explicitation du fonctionnement de l'application et de son algorithme. Mais malgré cette transparence revendiquée, celle-ci demeure un idéal imparfait qui est constamment traversé par des logiques et des processus qui demeurent opaques.

À ce titre, le mode de gouvernance et le modèle d'affaires d'Eva comportent certaines zones floues. En effet, derrière la coopérative (Eva coop.) se trouve une société appelée Eva Global qui possède et développe les différentes technologies, y compris l'application elle-même, contrôle l'image de marque et dirige le développement du marché. Il s'agit en réalité d'un modèle hybride, à cheval entre la coopérative et l'entreprise privée. Si cette information n'est pas nécessairement cachée à la communauté des membres-conducteurs et usager, elle ne semble pas non plus largement diffusée. Or, le fait que les membres-conducteurs et usagers ne soient pas propriétaires de l'application et de son code contrevient, à certains égards, aux principes du modèle coopératif classique. Peut-être est-ce toutefois nécessaire pour rester compétitif dans ce secteur dominé par Uber.

Sur le plan des communications, selon certains chauffeurs, Telegram ferait aussi l'objet d'une surveillance des fondateurs, qui prendraient des décisions à propos des conducteurs en fonction de ce que ceux-ci expriment. C'est d'ailleurs ce que déplore Renaud et Clément, des conducteurs qui constatent un manque de transparence grandissante de la part d'Eva envers ces conducteurs. On peut penser que les assemblées remplissent également cette fonction, en plus de questionner la possibilité réelle qu'ont les chauffeurs d'y contribuer. Encore faut-il prendre de son temps, se préparer en amont et lire des documents complexes, se déplacer à l'heure dite, etc.

En somme, l'opposition entre l'opacité de la plateforme et la transparence dans sa mise en discussion demeure pertinente puisque l'expressivité que permettent les assemblées ou Telegram viennent effectivement contrebalancer les ordres unidirectionnels que l'algorithme transmet aux conducteurs. Cette opposition semble néanmoins insuffisante pour appréhender les limites propres à ces initiatives et les différentes manières de les mobiliser afin de baliser et de canaliser l'expressivité des chauffeurs.

### **6.3. Degré d'expressivité au travail**

Comme discuté dans la première partie du mémoire, le rapport qu'entretiennent les chauffeurs de plateformes à leur travail est intimement lié à l'autonomie prise au sens large. Alors que la maîtrise du temps de travail et de certains outils est importante pour ceux-ci et constitue des dimensions importantes de l'autonomie, les revenus le sont également, et constituent une autre facette de l'autonomie. Bien souvent réduit à sa dimension instrumentale et au registre de la nécessité, gagner un revenu est associé à l'*autonomie* dans sa capacité de mener sa vie (Ferrerias, 2007). En soi, cela permet de ne pas dépendre de personne et de faire des choix (ex : investir, épargner ou dépenser son argent). Si on oppose souvent les motivations monétaires, d'une part, et le travail comme vecteur de sens de réalisation, d'autre part, nos entretiens ont mis en exergue les rapports complexes entre les motivations monétaires et le travail comme vecteur de sens. Si tous les répondants ont fait état de motivations financières, ceux-ci ont également très souvent expliqué que l'argent lui-même n'était qu'un moyen de réaliser autre chose : un voyage en famille, un projet personnel ou professionnel, etc. Ils ont également abordé d'autres dimensions de leur travail contribuant à lui donner un sens spécifique, que ce soit en abordant des dimensions expressives de celui-ci. Le plaisir de conduire, la recherche de contact avec les gens et le sentiment d'utilité sociale en sont quelques exemples.

Pour Sylvain, qui travaille avec Uber à temps partiel depuis maintenant quelques années, c'est la relation avec les clients qui le motive et oriente ses choix. Ayant grandi au sein d'une famille de commerçants, en plus d'avoir été lui-même propriétaire de plusieurs cafés, la satisfaction de ses clients est ce qui donne du sens à son travail. Tel que l'expliquait Sylvain à ses employés à l'époque où il gérait ses cafés : « ta job ce n'est pas de vendre du café, ta job c'est que le client

soit content » (Sylvain). Vouloir satisfaire le client est un principe qu'il qualifie de « naturel chez lui ». Tel qu'il se décrit :

« Je suis un gars qui a toujours été dans le service à la clientèle et pour moi c'est important. Je ne veux pas me vanter, mais je l'ai ça, c'est facile pour moi de mettre une bouteille d'eau et des petites affaires dans la voiture qui font qu'on peut développer un contact plus personnel. J'ai des petits pots de bonbons et des journaux, etc. » (Sylvain).

Comme en témoigne ce passage, Sylvain en fait toujours plus. Il est constamment à l'écoute de ses clients et s'adapte continuellement de manière à surpasser les attentes de ceux-ci.

Sylvain nuance toutefois ses propos en ajoutant un fait intéressant, qui montre la manière dont le monde des plateformes est similaire, mais se distingue tout à la fois du monde du commerce. Tel qu'il le souligne :

« Ce qui est important pour Uber, c'est bien entendu les clients, mais les vrais clients c'est nous autres les chauffeurs. Parce que si on n'est pas contents, les clients non plus ne seront pas contents » (Sylvain).

Par ces propos, Sylvain illustre la particularité de la relation qui unit, d'une part, le chauffeur au passager, et, d'autre part, le rapport qu'entretiennent ensemble et indépendamment le client-passager et le client-chauffeur à la plateforme. Dans cette perspective, les conditions de travail des chauffeurs et leur satisfaction par rapport à celles-ci seraient tout aussi importantes, voire même tributaires, de la satisfaction des clients-passagers. Pour le dire autrement, le succès d'Uber ou d'une plateforme quelconque dépendrait aussi largement de la satisfaction des chauffeurs. Cela va d'ailleurs dans le sens de plusieurs recherches en ressources humaines qui portent sur « l'expérience-employé ».

À travers les plateformes Uber, Airbnb (location de logements) et Turo (location de voiture), Sylvain met ainsi à profit ses qualités personnelles, son expérience et ses compétences acquises antérieurement dans le milieu du commerce où il fut d'ailleurs maintes fois récompensé à titre de franchisé de l'année.

Pour reprendre les trois grands registres d'expressivité proposés Ferreras, plusieurs indices recueillis dans le témoignage de Sylvain témoignent d'un fort rapport expressif au travail. Son discours semble plus particulièrement soluble dans le deuxième registre — « l'intégration à un tissu social » — qui accorde une importance toute particulière aux relations et aux rapports



sociaux qui se développent dans et par le travail. Lorsque l'on interroge Sylvain sur ce qui le motive dans ce travail, il répond :

« J'aime ça conduire, j'ai toujours aimé conduire. Je suis un gars de public, j'ai toujours eu des commerces dans ma vie. Si j'ai eu des commerces, c'est parce que je voulais servir le monde, j'ai une satisfaction à ce que les gens soient contents. Avec Uber c'est aussi fantastique puisqu'on rencontre des gens de partout et on vit des expériences incroyables. Je me souviens, j'ai ramassé à un moment donné deux personnes qui revenaient de Madagascar et je ne connaissais pas Madagascar. On a eu une conversation tout le long du trajet sur ce qu'ils étaient allés faire là-bas et sur la vie à Madagascar. Je suis un jaseux autrement dit » (Sylvain).

Loin de se limiter au contenu de la tâche qui consiste à transporter une personne d'un point A à un point B, Sylvain profite ainsi des courses qu'il effectue pour développer des liens et combler un certain besoin de contact social. L'importance qu'accorde Sylvain au bien-être et à la satisfaction de sa clientèle qui est aussi fonction « de sa propre satisfaction au travail » participe de cette même logique. Les efforts et petites attentions pensées par Sylvain (ex : bouteilles d'eau, produits sanitaires, bonbons, etc..) contribuent à créer cet environnement propice à l'échange et aux relations harmonieuses. L'habitacle de sa voiture devient alors cet espace d'expressivité où le travail se confond à l'expérience sociale. Le sens donné au travail est aussi fonction de la trajectoire individuelle de Sylvain qui baigne depuis toujours dans le monde du commerce.

Dans un registre plus instrumental, Sylvain tente aussi de tirer profit de ces rapports de proximité privilégiés pour construire des réseaux professionnels parallèles. Pour ce faire, il distribue ses cartes d'affaires de chauffeurs privés. Chez Sylvain, ce rapport complexe au travail où se superposent rapport instrumental et expressivité s'exprime aussi à travers le désir d'être reconnu et récompensé. En effet, si le sens donné par Sylvain à son travail n'est pas strictement monétaire ou relié au contenu de la tâche, il apprécie néanmoins la rétroaction positive de ses clients. Contrairement à d'autres chauffeurs, Sylvain croit que le système d'évaluation qui permet aux clients d'attribuer une note aux chauffeurs est absolument indispensable. Il est d'ailleurs d'avis que le système de notation d'Uber contribue à améliorer l'image de l'industrie du taxi qui pendant des années fut ternie par une culture de « je-m'en-foutisme » ou de « laisser-aller » (malpropreté, usure des voitures, fumée de cigarette, escroqueries, etc.). Lorsqu'on lui demande ce que pourrait faire Uber pour améliorer la qualité de son travail, il répond ceci :

« J'aimerais qu'il y ait un peu plus de reconnaissances pour les chauffeurs qui donnent un service exceptionnel. Qu'on passe avant les autres. Actuellement, même si je me fends en quatre pour donner un service exceptionnel, ça ne me donne pas grand-chose [...]. Uber pourrait donner un peu plus

d'importance à ça, ça serait une bonne affaire pour eux aussi [...]. Il arrive qu'on me donne un retour sur ce que je fais, mais je pourrais avoir un plus gros retour. J'ai quand même des 5 étoiles et des gens qui m'envoient des fleurs. Il y a en a qui me disent que c'était la meilleure *ride* Uber de leur vie. Moi j'écoute beaucoup de musique alors je leur fais écouter du jazz et là ils me disent : "Wow c'était tellement beau sur le bord de l'eau avec Diana Krall". C'est le fun, mais ça ne me donne rien de plus [...]. C'est sûr que j'aime ça, mais si j'avais le premier choix quand je suis dans certaines zones payantes, ça serait mieux » (Sylvain).

Ce désir d'être récompensé ou d'obtenir une rétribution quelconque (sous la forme d'étoiles ou de privilèges) montre comment le sens donné au travail est dans le cas de Sylvain, ni purement expressif ou instrumental, mais une combinaison complexe des deux registres.

Pour Manuel, qui comme Sylvain cherche le contact avec les gens, le travail de chauffeurs de plateformes semble une vocation :

« C'est comme ancré en moi. Même avant l'arrivée des plateformes à Québec, j'ai toujours pensé à faire ça, même avant que ça existe. Je me disais : « Ouin, j'aimerais ça faire du taxi, mais les taxis ont des horaires et cela ne me conviendrait pas ». J'ai donc attendu que les plateformes soient légales et j'ai embarqué (Manuel).

Occupant un emploi salarié dans le jour, le cas Manuel est intéressant, car il constitue à notre sens un cas archétype de « relation expressive autonome au travail » en ce sens qu'il se décline à travers les trois grands registres d'expressivité (Ferrerias, 2007). Comme Sylvain et plusieurs autres chauffeurs, Manuel apprécie la camaraderie qui règne au sein de la plateforme d'Eva. Les discussions et l'entraide entre chauffeurs sur l'application Telegram participent à donner un sens à son travail. Il prend parfois plaisir à lire les conversations qui y ont lieu, même lorsqu'il n'est pas connecté à l'application Eva. Le groupe Telegram par lequel les chauffeurs d'Eva sont en mesure de communiquer entre eux a au-delà du travail, une fonction sociale similaire à un réseau social comme Facebook.

« Des fois, je suis au bureau et là je reçois une notification Telegram et là je la regarde ! [...]. Si tu veux décrocher, tu dois mettre ton téléphone sur silencieux parce que ça fait « Ding Ding Ding » (Manuel).

En plus de combler un besoin social, celui d'être en contact avec les gens, le travail de Manuel lui permet de sentir utile à la société. Ce registre est celui qui semble le plus développé chez lui.

« Moi, c'est vraiment garantir la sécurité d'une personne du point A au point B. Comme je suis un ex-bénévole en recherche et sauvetage et que j'ai fait pas mal de recherches avec la Sureté du Québec, ça me tient à cœur. Par exemple, pendant la pandémie, il y a eu un client qui se promenait à vélo à -25, sans gants ni tuque. Je faisais une livraison et il est venu me voir pour

me demander s'il pouvait emprunter mon téléphone. Je lui ai dit : « Mais qu'est-ce que tu fais dehors ? Tu n'es pas censé être dehors, il y a un couvre-feu ». C'était une personne qui semblait déficiente. Là j'ai dit : "Attends une minute, je ne peux pas te passer mon téléphone, car on est en pandémie et il y a des possibilités de contamination par les germes, mais je peux téléphoner quelqu'un". Là j'ai appelé la police et je leur ai dit qu'il y avait quelqu'un qui se promenait en vélo et qu'il me semblait désorienté [...]. J'ai attendu jusqu'à tant que les policiers arrivent parce que comme j'ai dit, je voulais que cette personne soit prise en charge et qu'il soit amené à la bonne place » (Manuel).

Manuel entretient ainsi des liens étroits avec le Service de police de la ville de Québec. Comme il affirme : « Ils savent qu'on est leurs yeux la nuit » (Manuel). Cet aspect de son travail fut d'ailleurs renforcé avec la pandémie. Tel un vrai justicier, Manuel se faisait alors le devoir de faire respecter les mesures sanitaires mises en place par le gouvernement. Le respect du couvre-feu fut sa principale mission. Il refusait alors de transporter des personnes qui ne semblaient pas être des travailleurs essentiels. Confronté à des clients manifestement intoxiqués ou se déplaçant d'une adresse privée à une autre, Manuel prenait le temps de discuter avec ces clients afin de les sensibiliser à l'importance de respecter les mesures de santé publique. Si ceux-ci ne collaboraient pas, il informait alors la police qui procédait à l'émission d'une amende.

Par son travail, Manuel contribue ainsi au bien-être de ses clients et au bon fonctionnement de la société. Ce sentiment d'utilité fut aussi renforcé durant la pandémie, durant laquelle les chauffeurs de plateformes ont été reconnus comme des travailleurs essentiels. Se faisant le relais des policiers et de la santé publique, Manuel a pris ce rôle très au sérieux.

Les exemples cités ci-dessus montrent bien comment le sens donné au travail est très subjectif et se construit à travers les expériences individuelles. Le cas de Sylvain est tout particulièrement flagrant. À travers le monde des plateformes, Sylvain prolonge et reproduit une partie de l'univers du commerce au détail qui a marqué son enfance et son ancienne vie de propriétaire de cafés. Il s'agit d'un univers qu'il connaît bien et dont il connaît la recette gagnante. Si le cadre est différent, le travail de plateformes s'inscrit néanmoins dans le prolongement de sa trajectoire de vie personnelle, professionnelle et familiale. Cela lui permet entre autres de mettre à profit des compétences et des connaissances acquises dans le passé de manière à inscrire son travail de chauffeur dans la continuité d'une trajectoire personnelle plutôt qu'en rupture. Le transport de personnes par plateformes offre ainsi ce dispositif idéal au croisement duquel Sylvain est en

mesure d'exprimer ses qualités personnelles, ses valeurs et sa propre conception du travail, qui passe avant tout par le service à la clientèle, l'échange et le développement de relations. Cette même dynamique est aussi à l'œuvre chez Manuel, qui propose de son côté des liens entre son travail d'ex-bénévole en recherche et sauvetage et son travail de conducteur-membre d'Eva. Il arpente les rues sombres de la Capitale Nationale le soir à la recherche de clients potentiels, mais également de citoyens en détresse. Assurer la sécurité des gens et être utile à la société donne un sens à son travail. A contrario, pour Olivier, le travail de plateformes ne s'inscrit pas dans une trajectoire personnelle ou dans des visées sociales plus larges. Il semble même relativement détaché. Plombier de formation, ce travail constitue tout simplement un gagne-pain temporaire suite à une blessure au dos.

Ces exemples sont révélateurs des espaces d'expressivité particulièrement vastes et diversifiés qu'offre le transport rémunéré de personnes par intermédiation de plateformes. Très peu encadré et évoluant au carrefour de plusieurs zones grises, ce type de travail semble s'accommoder d'une diversité de motivations et de profils, en plus de permettre des formes d'expressivité variées et plastiques. En effet, contrairement à plusieurs emplois (ou professions) déjà empreints de sens et de représentations (on a tous une certaine idée, plus ou moins partagée, de ce que peut signifier être plombier ou infirmière, par exemple), l'horizon expressif qu'offre le transport de personnes par plateformes est plutôt indéterminé. Pour reprendre le lexique de Castoriadis, on peut distinguer d'une part les significations imaginaires sociales, qui renvoient à la sédimentation du sens et à l'hétéronomie, et, d'autre part, l'imaginaire radical, qui évoque plutôt la capacité à donner un sens nouveau, et donc aux facultés créatrices de l'humain, intimement liées à son autonomie. Ainsi, une part de l'autonomie dans le travail consiste justement à pouvoir déterminer de manière autonome le sens que l'on souhaite donner à son travail.

### **6.3.1. L'effet paradoxal d'une technologie « trop » parfaite**

Une des promesses du travail de plateformes, qui est centrale au modèle d'Uber, est de simplifier le travail par l'utilisation d'une technologie très avancée, mais d'utilisation facile. Celle-ci permettrait en effet de planifier, de centraliser et d'automatiser un ensemble d'opérations complexes (mise en relation entre chauffeurs et clients, planification du trajet, paiement, etc.) en minimisant les erreurs ainsi que les désagréments. Or, nos entretiens ont révélé un paradoxe fort

intéressant. La technologie « parfaite » d'Uber a pour effet d'isoler les chauffeurs dans leur travail, alors que la technologie plus embryonnaire d'Eva est à l'inverse le point de départ de relations humaines, de discussions et d'entraide qui ont pour conséquences de souder la communauté de conducteurs et d'établir une relation entre ces derniers et la direction d'Eva, qui est généralement bien perçue et considérée accessible et réactive. Les propos d'Étienne qui a travaillé quelques années avec Uber avant d'intégrer Eva à temps plein illustre ce paradoxe :

« L'application d'Uber est extrêmement bien développée. Sur le plan technologique, les derniers mois où j'ai travaillé avec Uber, il y avait tellement de *updates* et tellement de nouvelles choses qu'honnêtement je n'avais rien à dire sur ça. Ça marche à la perfection. Il y avait peut-être un *bug* une fois tous les trois mois. Ce *bug* durait une heure maximum et après c'était oublié. Par contre, l'approche est beaucoup moins humaine qu'avec Eva [...]. Par exemple un truc que je n'ai pas aimé dans les communications avec Uber, c'est que je réalisais que des fois mes appels étaient acheminés à un centre d'appel qui était outremer et que les gens là-bas étaient sur un *script*. Même si on leur expliquait le problème pour essayer d'avoir une vraie réponse on se faisait répondre par un email pré-écrit qui en gros ne répondait à aucune question. Tandis qu'avec Eva, on est vraiment tous en communication constante sur Telegram. Donc s'il y a des problèmes ou quoi que ce soit, des échanges d'idées ou des opinions, tout ça est vraiment en *live* à longueur de journée, il y a des conducteurs et des personnes qui travaillent du bureau qui communiquent constamment avec tout le monde » (Étienne).

L'application Telegram est un service de messagerie instantanée qui permet aux chauffeurs de communiquer entre eux, mais également avec les techniciens et la direction d'Eva. Il s'agit de l'outil privilégié pour régler les problèmes d'une manière qui n'est pas seulement satisfaisante, mais également enrichissante. Comme l'explique aussi Manuel :

« Eva c'est sûr que ça commence et que des fois il y a des *bugs*, mais c'est compréhensible. Je pense qu'ils sont à peu près cinq techniciens à Montréal versus quatre milles pour Uber, en Californie. C'est David contre Goliath [...]. Des fois quand on finit une course, l'application gèle et là on a un portail qui s'appelle Telegram où on peut écrire à tous les chauffeurs qui sont en ligne et les techniciens à Montréal voient ça instantanément. Donc, quand il y a un problème, ils nous règlent ça tout de suite [...]. Juste le fait qu'on soit tous sur Telegram et qu'on se parle, on voit qu'ils règlent les problèmes » (Manuel).

Un autre exemple concret qui permet d'illustrer ce paradoxe concerne le système de navigation des plateformes. Dans le cas d'Uber, les chauffeurs sont très satisfaits de son efficacité. De manière générale, il s'agit de ce qu'il apprécie le plus de la plateforme après le très grand volume de clients. À l'inverse, le système de navigation d'Eva semble avoir plusieurs faiblesses. L'une d'entre elles concerne la carte interactive qui permet au client de suivre en temps réel le chauffeur avec qui il a été mis en relation. Selon Étienne, ce système qui ne fonctionne pas très bien engendre plusieurs annulations de courses. L'estimation des temps d'arrivée est aussi

problématique. Celle-ci arrive difficilement à tenir compte des embouteillages ce qui occasionne des retards pouvant aller jusqu'à dix minutes (Étienne). Pour contrer cette faiblesse, Étienne nous explique qu'Eva encourage fortement les conducteurs à utiliser l'option « appel » qui permet de contacter directement les clients-passagers afin de clarifier certaines informations (adresse, temps d'attente, estimer d'arrivée, etc.). Bien qu'Étienne idéalise l'efficacité du système d'Uber et souhaiterait qu'Eva puisse mettre en place un système similaire où « le conducteur pourrait être un peu plus autonome » (Étienne), il reconnaît que ses faiblesses d'Eva permettent de « créer un lien humain avec les clients » (Étienne). À ce titre, il explique comment il est parfois nostalgique de l'époque où Uber était illégal et moins structuré : « Les clients s'assoiaient en avant » [...]. Il y avait comme un *hype* qui permettait plus d'interaction avec les clients » (Étienne).

Comme Étienne, Roland apprécie cette interaction directe avec les clients.

« Ce que j'aime beaucoup avec Eva aussi est qu'on communique avec les passagers sur Eva. Souvent les passagers vont me recontacter plus tard par texto. Par exemple, hier j'avais une passagère que je suis allé reconduire au Canadian Tire sur l'avenue de l'Église et après son magasinage, une heure et demie plus tard, elle me texte et me demande si je peux venir la chercher, car l'application ne fonctionnait pas [...]. Je suis arrivée et là elle s'est installée dans l'auto et elle a fait sa commande sur son téléphone et on est partis. Je trouve que le service à la clientèle est meilleur et beaucoup moins impersonnel. C'est ça que j'aime chez Eva » (Roland, chauffeur Eva et Uber, Québec, retraité, horaire variable).

Par la coopération et la communication, les chauffeurs arrivent ainsi à trouver des moyens pour pallier aux nombreux *bug* de la plateforme, mais aussi au manque de chauffeurs dans les endroits plus excentrés du Centre-ville. En plus d'humaniser le travail des chauffeurs, toute l'espace et la latitude donnée aux chauffeurs, qui peuvent intervenir de manière autonome, améliorent le service à la clientèle.

Ainsi, c'est paradoxalement lorsque la promesse d'une plateforme unique, centralisée et fiable est rompue que le travail de plateformes semble davantage satisfaisant. On peut remarquer un phénomène similaire avec Uber, dont l'application de navigation connaît certaines difficultés, ce qui pousse les chauffeurs à utiliser d'autres outils. Comme l'affirme Sylvain :

« Leur système de navigation est pourri, moi j'utilise Waze quand je fais Uber. Ils n'ont même pas les derniers développements des travaux sur l'échangeur Turcot. Ça prend comme deux ou trois semaines et des fois un mois » (Sylvain).

Ainsi, que ce soit en utilisant Telegram ou Waze, les chauffeurs ont l'impression d'agir afin de surmonter leurs difficultés, ce qui contribue à donner un sens à leur travail en palliant aux ratés des applications. Le développement des applications semble ainsi parfois inversement proportionnel à la satisfaction des chauffeurs. Comme l'explique Sylvain, en se référant à une évolution récente d'Uber qui a eu pour effet de masquer le coefficient multiplicateur du prix des courses, « Avant le système était mieux, mais les chauffeurs chialaient beaucoup sur ce système » (Sylvain).

### **6.3.2. Telegram et Facebook : des dispositifs techniques d'expressivité dans le secteur du transport rémunéré de personnes ?**

Bien plus qu'une application de discussion, Telegram a depuis quelques années investi le monde du taxi et des plateformes numériques. Que ce soit pour développer des modèles alternatifs à Uber (LibreTaxi), des mouvements contestataires (Anonymous Taxi à Barcelone) ou comme dans le cas d'Eva, dans l'objectif de créer une communauté, l'application est un bon exemple de la réappropriation des nouvelles technologies par les travailleurs. Pour les chauffeurs d'Eva, l'application Telegram est bien plus qu'un service de messagerie et de communication efficace : il s'agit d'un outil qui permet d'actualiser le concept coopératif et l'expressivité des travailleurs, entendue comme la manifestation des qualités individuelles, mais également, suivant Ferreras (2007), comme intégration à un tissu social et reconnaissance de la communauté. Si cette application est supervisée par les techniciens et les fondateurs d'Eva, elle semble donner toute la place aux conducteurs-membres qui échangent en toute liberté.

« Mettons que c'est plus *friendly* qu'avec Uber. Parce qu'avec Uber tu ne connais personne. Tu vois juste les véhicules avec le logo Uber en arrière, et c'est juste ça que tu vois. Avec Eva, on voit les chauffeurs réguliers qui écrivent sur l'application Telegram. Ils peuvent écrire des choses comme : « Bon ben il y a un contrôle radar sur telle ou telle rue » ; « Faites attention! La police surveille la vitesse ou les cellulaires au volant » (Manuel).

Roland qui travaille simultanément avec Uber et Eva partage cet avis. Selon ce dernier, l'esprit d'équipe et la coopération qui règne au sein du groupe Telegram est précieuse autant pour les conducteurs que pour les clients. Il s'agit d'ailleurs de l'un des éléments qu'il apprécie particulièrement d'Eva par rapport à Uber. D'un point de vue organisationnelle et stratégique, Roland vante aussi l'utilité de l'application Telegram qui permet de pallier aux divers problèmes pouvant survenir (ex : manque de chauffeurs, *bug* informatique). Par l'entremise de Telegram, les

chauffeurs sont ainsi en mesure d'échanger rapidement de l'information, ce qui leur permet de s'adapter et d'assurer la continuité du service.

Pour Étienne, l'utilité de Telegram dépasse cet aspect technique. Comme en témoignent ses propos, l'application permet en fait aux conducteurs de s'inscrire dans une communauté de chauffeurs, voire un tissu social.

« Parce que Telegram, c'est pas juste utile pour l'assistance technique. Par exemple, dans les heures plus calmes les chauffeurs commencent à jaser de tout et de rien. On jase, on fait des blagues, on niaise et on communique. Alors oui, on peut dire qu'il y a une certaine communauté entre les chauffeurs » (Étienne).

Tels que l'affirment Manuel et plusieurs autres chauffeurs avec qui nous avons discuté, les échanges et les interactions qui ont lieu sur Telegram ont aussi un côté ludique et sont marqués à la fois par la camaraderie et la solidarité. Chaque nouveau membre-conducteur est d'abord officiellement présenté à l'ensemble de la communauté à laquelle il s'intègre au moyen d'un acronyme. Cela assure une certaine forme d'anonymat en plus d'ajouter une dimension amusante à l'exercice. Certains s'auto-attribuent ainsi des rôles informels qui témoignent de leur inscription particulière dans le tissu social et invitent à des formes de reconnaissance spécifiques. Par exemple, « Castor bricoleur », un vétéran qui vient juste d'être retraité des forces armées, est considéré comme le chef d'équipe et le motivateur.

« Le matin il dit "Allez, les chauffeurs, on a besoin de chauffeurs! Activez-vous sur les plateformes". Il est le "motivateur" de la communauté [...]. Des fois ça arrive qu'il dit "Bon ben là ça va prendre un ou deux chauffeurs de plus. Ceux qui ne sont pas en ligne mettez-vous en ligne, car on a des courses qui s'en viennent pour les livraisons de repas" [...]. Là il dit que ça va prendre un chauffeur qui doit se rapprocher du Bâton-Rouge pour pouvoir prendre la commande » (Manuel).

« Ce que j'aime beaucoup chez Eva c'est que justement on communique beaucoup avec la plateforme Telegram. Alors on parle avec des humains. On parle avec Dardan et Raphaël qui sont les fondateurs. Et euh... s'il y a un problème technique, on communique là-dessus et on a des réponses assez rapidement. Avec Uber, ça prend 5 minutes avant de parler avec un humain. On doit faire le 1, le 2, le 3, le 4... » (Roland).

Cette camaraderie semble d'ailleurs beaucoup plus développée chez les conducteurs d'Eva comparativement à Uber. L'esprit de communauté et le lien d'appartenance à celle-ci se reflètent autant dans leurs discours que dans les mots et choix syntaxiques utilisés par ces conducteurs pour s'exprimer sur leur travail. L'emploi très fréquent du pronom « On » ou « Nous » est révélateur de cette appartenance à la communauté. Les conducteurs d'Eva se perçoivent davantage comme une unité.



« Eva ce que j'aime, c'est que c'est canadien et québécois, c'est comme Desjardins, c'est nous. On n'est pas des millionnaires, c'est que des jeunes comme toi et moi qui travaillent et qui participent à donner une bonne réputation à cette compagnie » (Clément).

Il est aussi à noter que le bureau d'Eva qui est situé sur la rue Saint-Denis, à Montréal, est toujours ouvert aux conducteurs. Ceux-ci peuvent venir compléter leurs documents d'embauche, rencontrer les fondateurs et s'y arrêter en cas de problème sur la route. Tel que l'affirme Christophe qui a travaillé avec les deux plateformes : « Avec Eva c'est simple, si j'ai un problème, je peux aller directement au bureau, le siège social » (Christophe).

À la lumière de ces observations, et pour revenir à notre modèle d'analyse, il semble ainsi qu'une technologie trop parfaite a pour effet de miner le développement d'un rapport expressif au travail.

Tel que l'expriment plusieurs conducteurs d'Eva, l'espace de communication et d'échange que constitue Telegram, loin d'être associé aux problèmes technologiques de la plateforme, constitue le vecteur qui leur permet d'appartenir à une communauté et d'incarner au quotidien le modèle coopératif en contribuant aux trois registres d'expressivité identifiés par Ferreras (2007).

À notre grande surprise, nous avons appris que le groupe Telegram fut finalement fermé par les fondateurs d'Eva. En l'espace de 4 mois, soit entre le moment où nous avons effectué notre première ronde d'entretiens et le dépôt du mémoire, beaucoup de choses semblent avoir changé chez Eva. Notre dernière ronde d'entretiens a entre autres révélé un côté plus sombre lié à Telegram. Certains conducteurs comme Roland et Jérémie avaient d'ailleurs dès la première ronde d'entretien brièvement évoqué certains problèmes liés à cette espace d'échange en abordant notamment les commentaires négatifs et nombreuses critiques de la part de certains conducteurs :

« Il y a un point qui m'agace un peu sur le réseau Telegram. Le fait qu'on aille des réalités bien différentes peut parfois créer des conflits. Il y a certains chauffeurs qui conduisent pour gagner leur vie. Ils ont bien souvent des familles et des enfants et donc ils font beaucoup d'Uber, car il y a plus de volume. Ben des fois, ces chauffeurs ne sont pas aussi disponibles pour faire du Eva et ils critiquent plus. À un moment donné, moi je me dis que tant qu'à critiquer, lâche Eva et reste avec Uber [...]. Ils veulent le beurre et l'argent du beurre. Ils veulent tout avoir, ils veulent avoir la grosse paye des courses d'Eva, mais ils veulent 100 % de l'efficacité d'Uber » (Roland).

Selon nos dernières informations, les fondateurs d'Eva auraient en effet finalement décidé de fermer définitivement le groupe en raison de ces critiques qui rendaient les échanges entre

conducteurs plutôt négatifs. Au dire d'un de nos répondants (Clément, Roland), la coopération du début aurait peu à peu fait place à la compétition entre les chauffeurs.

« Telegram, c'est bon et ce n'est pas bon en même temps. Moi je trouve que non, on n'a pas besoin de Telegram, les autres plateformes n'ont pas ça et elle fonctionne très bien. Par moment, ça peut rendre amère la relation entre les collègues. Beaucoup de collègues envoient leur paye (ex : combien ils ont gagné pendant la journée). Des fois c'est frustrant parce tu vois celui qui gagne 100 ou 300 \$ par jour alors que toi tu ne fais rien. Cette personne connaît bien souvent les bonnes places, mais il ne partage pas cette information. [...]. Alors oui c'est frustrant » (Clément).

Néanmoins, selon Clément, il pourrait aussi s'agir d'une fausse excuse ou d'une échappatoire pour Eva, qui se voyait la cible de nombreuses critiques concernant le nouveau frais ajouté à la charge des chauffeurs (servant supposément à payer le technicien et le développement de l'application). N'ayant pas été avertis de ce nouveau frais, les chauffeurs auraient entamé des discussions à ce sujet sur le groupe Telegram, ce qui aurait créé beaucoup de mécontentement et des départs. Voyant cela, les fondateurs auraient tout simplement décidé de fermer le groupe. Selon Clément, un groupe secret et privé composé de chauffeurs sélectionnés par les fondateurs aurait par la suite été créé. Pour ce dernier, il s'agit d'un manque de transparence.

De la même manière, Uber userait de différentes stratégies pour empêcher les travailleurs de discuter entre eux. À ce titre, Renaud qui travaille depuis 2015 avec la plateforme affirme que le groupe Facebook des chauffeurs Uber de Montréal fut fermé sans préavis il y a un an (en 2020) après qu'une plainte ait été déposée par un utilisateur anonyme. La raison de cette fermeture concernerait l'utilisation non-autorisée du nom « Uber » dans l'intitulé du groupe. Selon Anthony, cela aurait pour objectif d'éviter que les chauffeurs s'organisent collectivement :

« Ce qu'Uber ne veut pas, c'est que les chauffeurs se mettent sur une application et se parlent entre eux. Ils ont peur... Je ne sais pas de quoi ils ont peur, mais [...] Je sais qu'il y a des chauffeurs qui ont essayé de créer des syndicats, des regroupements ou des choses de même et Uber a tout le temps fermé les pages Facebook et s'organisait toujours pour pas que les gens communiquent entre eux. C'est le contraire avec Eva, ils nous disent "Si vous avez un problème, parlez-nous-en" » (Anthony).

### **6.3.3. Les limites de l'expressivité**

Les expériences d'Uber et d'Eva exposent ainsi deux limites spécifiques à l'expressivité au travail, lesquelles semblent d'emblée liées en partie au fonctionnement des plateformes. D'une part, les échanges via Facebook et Telegram ne concernent qu'une partie des chauffeurs. Certains ont expliqué se tenir loin de ces groupes et déplorent même les critiques du travail de plateforme qu'on peut souvent y lire (Roland, Renaud, Jérémie). Pour ces chauffeurs, ces discussions ne sont

ni plus ni moins qu'une perte de temps et viennent déranger leur travail. Cette posture, bien qu'elle semble rejeter les critiques des plateformes, porte néanmoins une critique subtile de l'injonction généralisée à la participation que supposent Facebook et Telegram, qui viennent s'ajouter à la charge de travail. L'expressivité trouve alors d'autres modalités, peut-être plus individuelles.

À ce titre, le témoignage d'Olivier nous a également surpris. Selon ce dernier, plusieurs aspects du travail par plateforme, notamment l'utilisation accrue des technologies, bien qu'elle facilite la mise en relation entre collègues et avec les clients, tendent paradoxalement à priver les chauffeurs de relations réelles.

« Quand tu es chauffeur, tu n'as pas de relations avec les clients. C'est très superficiel. S'il y a une conversation, elle est très superficielle. Tu es beaucoup beaucoup beaucoup dans l'isolement et marginalisé. Tu fais beaucoup d'heures et tu te sens seul. Des fois, les gens entrent dans ta voiture et parlent de leurs problèmes, mais ensuite tu ne les vois plus jamais ou presque. Il n'y a pas de réelles relations qui se développent avec les clients. C'est plutôt une interaction, mais ça ne brise pas l'isolement des chauffeurs » (Olivier, chauffeur Uber, temps plein).

Olivier porte aussi un regard critique sur l'usage des réseaux sociaux et autres espaces de communication virtuelle. Selon lui, ces dispositifs technologiques ont « plus ou moins tué le réel » (Olivier) :

« Sur Facebook, c'est plus facile, tu laisses des commentaires, tu critiques et tout, mais dans la réalité quand on se croise comme par exemple dans l'aire d'attente de l'aéroport, personne ne se parle. Chacun est dans sa voiture et attend son tour [...]. Les interactions qui se passent dans le virtuel sont vraiment une forme du réel qui est très réduite » (Olivier).

Pour Anthony et d'autres chauffeurs, l'aéroport de Montréal, et plus précisément l'endroit réservé aux chauffeurs d'Eva et d'Uber en attente des clients, demeure le seul lieu physique propice aux échanges entre chauffeurs.

« À l'aéroport, on a une zone d'attente pour les chauffeurs d'Uber et d'Eva. On doit parfois attendre jusqu'à 20 minutes avant d'avoir une autre course. En attendant, on sort de nos voitures et on jase entre nous. C'est comme ça que j'ai entendu parler des tentatives de regroupement de chauffeurs. Parce qu'avant ça, j'étais un peu naïf si on veut [...]. Mais c'est vraiment en personne et entre chauffeurs en attente que je communique avec les autres, parce que non en réalité on n'est pas assez ami pour dire qu'on va aller manger ensemble » (Anthony).

D'autre part, Facebook et Telegram semblent étroitement surveillés par Uber et Eva, selon les témoignages des chauffeurs, dont certains craignent la surveillance de « l'employeur », voire des représailles. En ce sens, Facebook et Telegram viennent également limiter l'expressivité des travailleurs, dans des modalités qui à certains égards évoquent les analyses de Michel Foucault

sur le panoptisme : la possibilité d'être surveillé vient alors profondément modeler une expressivité dont il faut bien reconnaître les dimensions hétéronomes.

Cette surveillance internalisée peut aussi être renforcée par le groupe qui, par l'entremise de ces mêmes espaces d'expressivité, en vient à reproduire certaines logiques hiérarchiques du travail. Le cas d'Eva est révélateur à cet effet. En l'absence de structure formelle, certains chauffeurs s'autoattribuent des rôles informels, qui sont éventuellement reconnus par leurs pairs. C'est le cas notamment de Castor-bricoleur qui, selon Manuel, est le motivateur et le chef du groupe. Par l'entremise de Telegram, Castor-Bricoleur incite les chauffeurs à se connecter à l'application lorsqu'il y a une augmentation des demandes et peu de chauffeurs actifs. En tant qu'administrateur d'Eva pour la région de Québec, il se fait aussi le relais principal des fondateurs d'Eva. Ce rôle s'apparente alors à celui de contremaître, un contremaître des temps modernes. Si certains chauffeurs, comme Manuel, apprécient l'implication et les encouragements de Castor-Bricoleur et y voient une fonction plutôt ludique, d'autres, comme Renaud, y voient une forme de contrôle et de surveillance qui menace leur autonomie. Pour Castor-Bricoleur, qui est retraité des forces armées, une institution justement fortement marquée par des rapports hiérarchiques, il s'agit peut-être de la manière dont il arrive à donner du sens à son travail. L'expressivité des uns n'est alors ni plus ni moins que la surveillance et le contrôle des autres. En somme, l'expressivité s'articule donc de manière complexe et paradoxale au travail de plateformes et participe tout à la fois et simultanément à des logiques autonomes et hétéronomes.

Pour conclure cette partie analytique du mémoire, nous proposons une discussion autour de l'autonomie, un concept que nous croyons incontournable pour appréhender la qualité du travail aujourd'hui. Puisant dans les travaux de Castoriadis et de Ferreras, notre conception de l'autonomie s'articule autour des concepts complémentaires de capacité collective (la capacité des travailleurs à fixer leurs propres règles) et d'expressivité.

Notre analyse a porté sur le secteur du transport rémunéré de personnes, lequel a été profondément transformé par l'arrivée massive des plateformes au cours des dernières années. Nous avons cru bon d'explorer deux plateformes concurrentes, Uber et Eva, ce qui nous semblait intéressant dans la mesure où ces celles-ci semblent a priori proposer des modèles distincts et font

toutes deux l'objet de discours dominants et radicalement opposés portant sur le travail de plateforme, l'un techno-pessimiste (Uber) et l'autre techno-optimiste (Eva). La plateforme Uber en est venue à incarner le modèle « capitaliste » et néolibéral alors que la coopérative Eva s'affiche comme une alternative socialement responsable et démocratique.

## **CHAPITRE 7 : DISCUSSION : RAPPEL DES PROPOSITIONS, SOUS-PROPOSITIONS ET DES QUESTIONS DE RECHERCHE**

Le point de départ de notre réflexion portait sur la qualité du travail dans l'économie de plateformes. Notre hypothèse principale était que l'inadéquation actuelle des institutions traditionnelles du travail à ces nouvelles réalités — les zones grises d'emploi — est à la source de deux dimensions spécifiques du travail de plateformes. D'une part, les zones grises permettent aux plateformes de s'affranchir des obligations liées aux droits du travail, ce qui mènerait à une précarisation croissante des travailleurs alors dépourvus de protection sociale et soumis à de nouvelles formes de contrôle particulièrement opaques. D'autre part, elles ouvrent la voie à de nouvelles configurations du travail « du fait des travailleurs » qui amélioreraient la qualité du travail sur certains aspects négligés par le salariat classique. Nous nous sommes alors demandé comment ces plateformes pouvaient tout à la fois mener vers un « meilleur travail » [better work], ou inversement participer à sa dégradation et au « pire travail » [worse work].

L'autonomie nous est non seulement apparue comme une caractéristique importante recherchée par les travailleurs de plateformes, mais également comme une dimension transversale du « meilleur travail ». Faisant écho à la notion d'imaginaire instituant initialement développée par Castoriadis (1975) — laquelle est inséparable de sa conception de l'autonomie, nous avons tenté de voir comment et dans quelle mesure l'autonomie apparente associée au travail de plateforme confère aux travailleurs les moyens d'améliorer la qualité de leur travail, ce qui s'apparenterait à une forme d'émancipation. À l'inverse, cette autonomie apparente dissimule-t-elle de nouvelles modalités de contrôle et d'assujettissement ?

### **7.1. Retour sur la pertinence des travaux de Castoriadis et de Ferreras pour appréhender l'autonomie et la qualité du travail des chauffeurs de plateformes**

Comme décrit dans le Chapitre 3, les travaux de Castoriadis sur l'autonomie s'articulent bien aux théories néo-institutionnelles en relations industrielles, au même titre que les travaux de Ferreras sur l'expressivité, qui viennent enrichir le concept d'autonomie. La notion castoriadienne d'imaginaire et les concepts d'« instituant » et d'« institué » offrent une perspective originale et

pertinente pour appréhender les changements et nouvelles dynamiques institutionnelles inhérentes à l'arrivée des plateformes. À ce titre, nous avons tenté de faire un rapprochement entre les notions de zone grise d'emploi et d'imaginaire instituant, en tant que nouveaux espaces libres de règles à définir. Dans l'univers du travail digitalisé, ces règles peuvent à la fois être formulées par les plateformes et les travailleurs, ce qui en fait le théâtre de nouvelles luttes et de nouveaux rapports de pouvoir. Il y aurait d'un côté les plateformes qui profiteraient de ces flous juridiques pour contrôler les travailleurs à l'aide de moyens technologiques de plus en plus sophistiqués, et de l'autre, les travailleurs qui tenteraient de saisir ces « trous » dans l'institué pour penser de « nouveaux possibles » et regagner, par l'appropriation de ces mêmes technologies, une partie de leur autonomie délaissée dans le cadre du « compromis fordiste ». À ce titre, les travaux de Castoriadis se sont aussi avérés pertinents dans la mesure où ils nous ont permis d'articuler la question de l'autonomie à celle du développement et de l'application des techniques, qui de plus en plus échappent aux travailleurs et aux débats démocratiques. Enfin, en tentant d'éviter d'opposer autonomie individuelle et collective, la conception castoriadienne de l'autonomie se révélait aussi intéressante pour cette recherche en relations industrielles, un champ d'études qui accorde une grande place à l'étude de l'agentivité et des capacités collectives des travailleurs.

Il ressort de notre analyse que le projet d'autonomie tel qu'envisagé par Castoriadis est finalement peu cohérent avec le modèle des plateformes. Même dans une forme coopérative (la plateforme Eva), il demeure difficile pour les travailleurs de s'affranchir des logiques individuelles et capitalistes très ancrées dans nos sociétés néolibérales. Cela ne veut toutefois pas dire que le mouvement du coopératisme de plateformes n'est qu'une utopie, ou que les travailleurs de plateformes soient dépourvus de toute autonomie. Bien au contraire, la plupart des chauffeurs avec qui nous nous sommes entretenus estiment être tout à fait autonomes et apprécient le sentiment de liberté que leur procure ce type de travail. Cela concerne autant les travailleurs d'Uber que les travailleurs d'Eva. Toutefois, à la lumière de notre analyse, il s'avère que c'est surtout la dimension individuelle de l'autonomie que recherchent les répondants, et que ceux-ci ont une conception somme toute réductrice de l'autonomie.

Cette importance accordée par les chauffeurs à la dimension individuelle de l'autonomie vient ainsi nuancer, voire appuyer de manière partielle, la première de nos sous-propositions, soit **le degré d'autonomie avec lequel les chauffeurs de plateformes sont en mesure d'organiser leur travail constitue une caractéristique du « meilleur travail »** (voir page 77). En effet, si l'autonomie dans la manière de réaliser son travail (« être son propre patron ») est importante, c'est surtout l'autonomie dans la gestion du cadre temporel, c'est-à-dire la flexibilité temporelle qui entoure l'exercice de cette activité — le fait « d'être maître de son temps » — qui est associée au « meilleur travail ». Bien que ce soit sur cet aspect que misent les plateformes dans leurs discours promotionnels, la très grande importance accordée à cette dimension temporelle de l'autonomie par nos répondants nous a tout de même surpris, et nous ne pouvons réduire celle-ci à l'internalisation du discours des plateformes. Plusieurs autres recherches, dont les travaux de Léa Coget (2020) qui portent sur l'autonomie des livreurs de la gig-économie à Montréal, vont également en ce sens. Tous les chauffeurs avec qui nous nous sommes entretenus affirment faire ce travail car ils souhaitent être libres de leur temps. Néanmoins, comme plusieurs chauffeurs en ont témoigné, cette autonomie demeure partielle et se heurte à certaines limites. Soumis au contrôle algorithmique et à l'incertitude associée à leur rémunération, le temps de travail (et hors-travail) des chauffeurs s'avère en réalité fortement déterminé par les fluctuations de la demande. Inversement, le fait d'occuper un autre emploi, soit d'avoir un pied dans le salariat classique ou d'avoir une autre source de revenu, permet à certains chauffeurs (Manuel, Anthony, Renaud) de résister au contrôle algorithmique et incidemment prétendre à une autonomie temporelle qui semble plus détachée des fluctuations de la demande. À bien des égards, l'autonomie temporelle semble ainsi conditionnée par plusieurs facteurs, dont paradoxalement le fait d'occuper un emploi salarié en parallèle.

Dans l'ensemble, les chauffeurs se considèrent néanmoins plus libres et autonomes que s'ils occupaient un emploi salarié. À ce titre, aucun des travailleurs avec qui nous nous sommes entretenus ne souhaitait que ce type de travail devienne salarié, par peur justement de perdre cette autonomie et cette flexibilité temporelle. Si le travail de plateformes tend à effacer les frontières entre le temps de travail et le temps hors-travail (les chauffeurs étant toujours en attente d'une période d'achalandage), il semble que ce soit justement cette absence de division des temps qui leur procure ce sentiment de liberté. L'autonomie passerait largement par le fait de s'affranchir



d'un horaire déterminé par autrui, auquel on ne peut déroger à moins d'une justification. Les chauffeurs préfèrent ainsi accepter un certain degré de contrôle technologique, mais demeurer « libres » de travailler au moment où ils le souhaitent. Ils ne souhaitent surtout pas rendre des comptes à une hiérarchie.

La conception castoriadienne de l'autonomie implique la capacité d'établir des règles et de réviser celles-ci au besoin. Or, les plateformes semblent avoir — et maintenir — une bonne longueur d'avance dans l'établissement des règles. Par exemple, Eva, bien que s'inscrivant dans le mouvement du coopérativisme de plateforme et faisant la promotion d'un idéal basé sur des valeurs de démocratie, d'autogestion et de réappropriation des techniques, ne constitue pas un terreau fertile à la mise en œuvre de ces principes et à l'établissement par les travailleurs d'un cadre normatif particulier propre à ce secteur d'activité. Outre le *Googledoc* permettant aux membres de faire des suggestions et les deux assemblées annuelles, il ne semble pas y avoir de réels mécanismes coopératifs-autonomes au sens classique du terme, tels que « une voix, un vote » ou une redistribution des profits aux membres. C'est du moins ce qui ressort de nos entretiens. Cela ne veut toutefois pas dire que la coopérative n'en est pas une et que ces mécanismes ne seront pas mis en place dans un futur rapproché.

À ce stade, les pratiques mises en œuvre par la plateforme relèvent davantage du registre de la responsabilité sociale que de la coopérative de travailleurs. Cela s'explique en partie par le jeune âge de la coopérative, qui est toujours en phase de lancement, ainsi que par la très forte concurrence à laquelle elle doit faire face pour survivre. Peu importe si les fondateurs sont réellement investis par cette volonté de résistance aux pratiques « capitalistes », la réalité est qu'ils ne disposent pas de la marge de manœuvre et des moyens financiers nécessaires pour déployer ces principes coopératifs dans ce secteur complètement dominé par Uber, une plateforme qui fixe les règles du jeu. En effet, la déréglementation du secteur du transport rémunéré de personnes par l'État québécois a permis à Uber de se positionner stratégiquement par rapport à d'autres plateformes émergentes et modèles alternatifs. Pour assurer sa pérennité, Eva doit continuellement adapter son offre afin de rester compétitive et attrayante pour les conducteurs et les usagers. Dans ce contexte difficile, c'est davantage le spectre de la fermeture qui plane sur la coopérative (et qui dicte les choix des fondateurs) que celui de la mise en œuvre des valeurs et principes coopératifs. C'est d'ailleurs ce qui s'est produit lorsque les fondateurs ont

déduit un frais de service technologique sur la paie des conducteurs, sans consultation préalable avec les membres (chauffeurs et passagers). Ces frais permettaient de financer l'amélioration du fonctionnement de leur application, qui constitue le talon d'Achille d'Eva et qui apparaît nécessaire à la poursuite de l'aventure. Devant la contestation de certains chauffeurs, c'est d'ailleurs l'argument qui a été mobilisé par les fondateurs : face à une concurrence féroce, il s'agirait ni plus ni moins qu'une question de survie. Ainsi, bien qu'ils tentent de résister au modèle dominant de l'économie de plateformes, les travailleurs d'Eva sont d'une certaine manière toujours assujettis à la logique néolibérale hétéronome et aux forces du marché. C'est cette réalité qui nous force à reconnaître les limites du projet social et politique d'autonomie tel que conceptualisé par Castoriadis, qui s'applique de manière imparfaite au contexte de notre recherche.

D'ailleurs, très peu de conducteurs nous ont parlé de la dimension coopérative du modèle d'affaires d'Eva. Ce qui les attire est plutôt le fait que ce soit une initiative québécoise, lancée par deux jeunes universitaires fraîchement diplômés qu'ils souhaitent encourager. Ils se sentent d'ailleurs très proches des fondateurs avec qui ils sont en constante interaction sur les groupes Facebook et anciennement sur Telegram. Ce qui les anime est plutôt le fait de pouvoir participer et renforcer l'économie locale, de « garder l'argent au Québec ». Effectuer des courses avec Eva est une manière « de faire sa part » et de contribuer au développement de l'économie québécoise. Dans un monde idéal, les conducteurs qui travaillent avec les deux plateformes souhaiteraient ne pas avoir à travailler pour le compte d'une multinationale au sein de laquelle ils ne sont que des numéros.

Un autre élément qui ressort de notre étude concerne la très grande place occupée par le revenu dans le travail de plateformes. Si la flexibilité temporelle est une caractéristique du « meilleur travail », sa quête n'a de sens que si elle s'accompagne d'un revenu intéressant. **En ce sens, cela confirme de manière partielle notre deuxième sous-proposition, à l'effet que le degré d'autonomie économique attaché au statut de « travailleur autonome » constitue une dimension du « meilleur travail » dans le secteur du transport rémunéré** (voir page 77). Que ce soit chez Uber ou Eva, les chauffeurs accordent une place prépondérante à leurs revenus et conçoivent leur travail comme une nécessité. Ce rapport instrumental au travail vient même

teinter les relations entre les chauffeurs, qui sont en compétition les uns avec les autres. Certains partagent même leur talon de paie ou le résultat de la journée sur Facebook. Si dans certains cas, notamment chez Eva, cette pratique semble avoir pour objectif de recruter de nouveaux conducteurs, il n'en demeure pas moins que l'argent semble ce qui organise non seulement le travail, mais aussi les rapports entre les travailleurs de plateformes.

Faisant écho aux travaux d'Isabelle Ferreras, il s'avère que la possibilité de gagner un revenu est une dimension très importante pour les chauffeurs de plateformes. Pour une majorité d'entre eux, le revenu constitue une manifestation de l'autonomie en ce sens qu'il leur permet de mener leurs vies comme ils le souhaitent. Ils ne dépendent pas de l'aide financière de l'État ou d'un tiers à qui ils pourraient potentiellement devoir rendre des comptes. Le fait d'avoir la possibilité de travailler avec plusieurs plateformes à la fois permet également d'éviter une situation de dépendance économique envers une seule plateforme, ou dans le cas du salariat, de n'avoir qu'un seul employeur. C'est pourquoi certains chauffeurs choisissent de travailler avec plusieurs plateformes simultanément, ou tout simplement d'utiliser les plateformes pour gagner un revenu d'appoint, complémentaire au salariat. Il peut s'agir d'une manière d'optimiser leurs chances de faire un meilleur revenu, de mieux rentabiliser leur temps et d'éviter les temps morts. Il convient également de mentionner que l'on retrouve plusieurs travailleurs qualifiés (avocats, jeunes diplômés, ingénieurs, etc.) dans le monde du transport de personnes par intermédiation de plateformes. Il s'agit pour la plupart de professionnels en recherche d'emploi qui choisissent de faire du Uber pendant une courte période de temps afin de bien sonder le marché du travail salarié, effectuer des entrevues et développer leurs réseaux professionnels, dans le but de décrocher le meilleur emploi salarié possible. En ce sens, l'autonomie économique que leur permet le travail de plateformes pendant cette brève période où ils sont à la recherche d'un emploi salarié constitue le levier par l'entremise duquel ils sont en mesure d'obtenir un « meilleur travail ».

Dans cette même perspective, les avantages attachés au statut de « travailleurs autonome » se manifestent aussi d'une différente manière chez certains travailleurs à temps partiel ou à l'horaire flexible qui y voient une configuration idéale pour poursuivre d'autres aspirations professionnelles. Ces chauffeurs apprécient cette autonomie économique qui leur permet de s'investir dans des projets parallèles (ex : création d'une entreprise, autres activités lucratives,

pratique d'un sport, activités créatives). Ils peuvent ainsi diversifier leurs revenus et développer d'autres compétences, tout en palliant les effets d'événements imprévus (ex : mise à pied, arrivée d'un compétiteur, pandémie, crise économique, blessure, etc.).

Néanmoins, ce n'est pas le cas pour tous les types de chauffeurs, notamment les chauffeurs à temps plein pour qui le revenu occupe une place plus importante, pour ne pas dire vitale. Comme Uber détient le quasi-monopole, cette indépendance économique présente des limites pour ces chauffeurs dont l'entièreté du revenu est issue du transport de plateformes. La réalité est qu'une majorité de chauffeurs ne voient pas l'intérêt de travailler avec d'autres plateformes pour lesquelles la demande est moins fortes et où il n'y a pas de tarification dynamique, lesquelles sont les principaux leviers qui leur permettent d'augmenter leur revenu.

Dans un monde idéal où les parts de marché seraient mieux distribuées, le degré d'autonomie attaché au statut de « travailleur autonome » permettrait d'améliorer l'autonomie et ultimement pourrait mener vers un « meilleur travail ». Les chauffeurs pourraient alors explorer des modèles de plateformes ou de travail alternatifs, sans que cela n'ait trop d'incidence sur leur revenu. Comme nous l'avons décrit, la diversité des plateformes a pour avantages d'offrir des espaces d'expressivité très vastes. Un chauffeur pourrait ainsi décider de travailler sur Uber pour l'attractivité du revenu (rapport instrumental), et simultanément avec Eva parce qu'il souhaite encourager l'économie locale, participer à construire un modèle alternatif à Uber, s'exprimer sur ses conditions de travail, être écouté et faire partie d'une communauté virtuelle (rapport expressif).

Dans certains cas, le degré d'autonomie attaché au statut de « travailleur autonome » peut néanmoins mener vers un « pire travail », particulièrement pour les chauffeurs à temps plein pour qui cette autonomie ou indépendance économique implique aussi un travail plus intense et exigeant. Comprendre le fonctionnement de chaque plateforme et devoir coordonner celles-ci en temps réel, en « s'auto-gérant », peut mener à de l'épuisement et à d'autres problèmes de santé. Notons également que ces travailleurs, alors privés de protection et de sécurité sociale, s'exposent à plus de risques.

Un autre élément qui nuance cette sous-proposition concerne la stabilité de cette industrie qui, jusqu'à un certain point, est tributaire du contexte politique, économique et sociale. Pour le dire autrement, l'indépendance économique et le revenu des chauffeurs, bien qu'ils soient chers à leurs yeux, demeurent précaires et fragiles. Par exemple, l'avènement de la loi 17 a eu un impact sur le revenu de certains chauffeurs, qui depuis quelques années tiraient parti d'un certain « Far West » fiscal. Plusieurs ont quitté la profession après avoir reçu des amendes salées de la part du gouvernement ou après avoir remboursé des sommes importantes sur les impôts impayés des années précédentes. Pour faire face à ces nouvelles exigences réglementaires, certaines plateformes ont parallèlement multiplié les frais cachés, transférant du même coup le risque financier aux chauffeurs. Pour des raisons salariales, la récente pandémie a aussi amené plusieurs chauffeurs à délaisser le transport de personnes au profit de la livraison de repas qui, en raison de l'explosion de la demande et des pourboires plus généreux associés à ce secteur, est devenu plus attrayante. Il s'agira maintenant de voir si l'inflation et l'augmentation drastique des coûts du pétrole en raison de la crise en Ukraine aura aussi pour effet de décourager certains chauffeurs qui n'arriveront plus à équilibrer leurs coûts. Dans tous les cas, ces exemples témoignent de l'importance du revenu pour les chauffeurs dans leur décision d'effectuer ce travail et des contingences multiples susceptibles d'influer sur celui-ci.

En ce qui concerne la comparaison entre les deux plateformes, nous avons noté qu'un rapport instrumental au travail était toutefois beaucoup plus marqué chez les chauffeurs d'Uber que chez les conducteurs d'Eva. Les travailleurs, bien conscients des pratiques discutables d'Uber à leur égard, acceptent celles-ci en contrepartie d'un revenu intéressant. Ce rapport est toutefois constamment réévalué par les chauffeurs qui n'ont pour la plupart aucun attachement sentimental à la plateforme. Tel n'est pas le cas chez les conducteurs Eva pour qui la motivation monétaire se superpose à des registres plus expressifs. Les conducteurs apprécient entre autres la camaraderie et l'ensemble de la communauté virtuelle qui s'est formée autour des pages Facebook et Telegram. Cette différence s'explique en partie par le fait qu'il est difficile de gagner un revenu suffisant en travaillant uniquement avec Eva. La plupart des conducteurs qui s'y trouvent ont d'autres activités lucratives. C'est le cas de tous nos répondants qui occupent en parallèle des emplois salariés ou travaillent avec d'autres plateformes. Il semble que les conducteurs Eva qui s'inscrivent sur cette plateforme et qui y restent semblent davantage motivés par le

développement d'un rapport non-instrumental à leur travail. À la différence de plusieurs chauffeurs Uber pour qui la qualité du travail et l'autonomie sont intimement liées aux gains monétaires et à la flexibilité temporelle, l'autonomie des conducteurs d'Eva se déploie à travers la possibilité qu'offre cette plateforme de développer un rapport expressif à cette activité. Plusieurs ont mentionné des motivations différentes qui tendent à se différencier de ce que l'on conçoit comme un travail : passer le temps, rencontrer des gens, découvrir des coins secrets de Montréal, etc. C'est un peu comme si la qualité du travail passe paradoxalement par le fait qu'il ne s'agit justement pas d'un travail, mais plutôt d'une activité dont la dimension expressive est importante.

En ce qui a trait à la troisième sous-proposition, soit **les zones grises d'emploi ouvrent la voie à de nouvelles conceptions du travail « du fait des travailleurs »**. Cette capacité pour les chauffeurs de déterminer et de modifier le cadre normatif de leur travail est gage d'un « meilleur travail » (voir page 78), celle-ci s'est en partie confirmée. Il est vrai d'affirmer que l'arrivée des plateformes a permis de révéler de nouvelles attentes relativement au travail. C'est précisément dans ces zones grises d'emploi que l'autonomie est apparue comme une dimension importante et contemporaine du « meilleur travail ». Le fait de privilégier ce type de travail autonome au salariat classique participe à redéfinir et à remettre en question certaines des configurations plus traditionnelles du travail. Néanmoins, tel que l'illustre notre recherche, il ne s'agit pas vraiment de cadres élaborés par les travailleurs. Il s'agit plus plutôt de cadres et de règles fortement déterminés par Uber et l'organisation sociale et économique dans laquelle le travail de plateformes s'inscrit. Nous nous sommes questionnés à savoir si ce n'était pas spécifiquement le fait d'avoir un pied dans le salariat classique qui permettait à ce travail d'être considéré comme un « meilleur travail », comme c'est le cas pour plusieurs chauffeurs à temps partiel qui bénéficient des protections sociales associées à ce type de travail plus traditionnel. Dans certains cas, effectuer des courses Uber ou Eva permet à des travailleurs de conserver un emploi salarié qui leur plaît mais qui n'est pas suffisamment payant, en permettant de toucher un revenu nécessaire pour vivre. En ce sens, est-ce que de faire du Uber est vraiment émancipatoire ou est-ce le symptôme d'une société néolibérale avancée au sein de laquelle le modèle de l'ubérisation est à la fois le moteur et l'effet? Ce travail de recherche nous a amené à pousser la réflexion plus loin et à renverser notre réflexion quant aux rapports entre les zones grises et

l'autonomie comme dimension transversale du « meilleur travail ». Peut-être que ce sont en fait les zones grises du salariat classique, soit les zones d'aliénation ou d'assujettissement qui accompagnent celui-ci, qui font en sorte que le travail de plateformes constitue une voie d'expressivité ? Sans l'expérience et la connaissance de ce qui est assujettissant dans le monde du salariat classique, comment est-ce que les travailleurs pourraient alors éprouver le besoin d'établir de nouvelles règles et surtout comment pourraient-ils savoir l'orientation qu'ils souhaitent donner à ces règles?

En ce qui concerne notre quatrième et dernière sous-proposition, soit **la qualité du travail et l'amélioration durable des conditions de travail dépendent largement de la capacité des chauffeurs à développer leurs « capacités collectives », lesquelles impliquent des pratiques démocratiques (délibération, processus et espaces de participation démocratiques)** (voir page 78), celle-ci fut non-corroborée. Nous n'avons pas trouvé dans l'expérience rapportée par les chauffeurs d'exemples concrets permettant de confirmer la présence de « capacités collectives ». Si plusieurs chauffeurs apprécient le fait qu'Eva soit une coopérative, ils n'associent pas nécessairement cette caractéristique au « meilleur travail ». Nous croyons que ce constat s'explique par le fait que toute tentative qui permettrait le développement de ce type de capacités est en fait minée par la très grande autonomie individuelle dont ils jouissent.

Initialement, lors de l'élaboration de nos propositions principales, nous croyions que la plateforme coopérative d'Eva permettrait le développement de capacités collectives, et que c'était ce que les conducteurs désiraient. Nous nous attendions à observer une réelle coopération entre les chauffeurs, des processus de négociation, des espaces libres et autonomes d'expression et de revendications, etc. Or, nos résultats ont plutôt démontré que malgré la présence de certains dispositifs démocratiques visant l'amélioration du travail (ex : assemblée annuelle et *Googledoc* permettant de faire des suggestions), très peu de principes coopératifs classiques étaient concrètement mis en œuvre.

### **7.1.1. Retour réflexif : le concept d'autonomie tel que proposé par Castoriadis**

Bien que le concept d'autonomie tel que formulé par Castoriadis fut pertinent pour cette recherche, il s'agit d'une conceptualisation très forte et idéalisée qui, dans la réalité, ne s'incarne

jamais, et ne peut jamais vraiment être illustrée par les acteurs. En ce sens, j'ai tenté de proposer un horizon normatif (et utopique) de l'autonomie qui au final, s'applique difficilement au modèle des plateformes. À certains égards, j'ai confondu le concept politique d'autonomie à une catégorie d'analyse du réel. Cela expose certaines des limites du projet politique et social d'autonomie qui dépasse le cadre du travail et qui s'avère peu cohérent avec le modèle des plateformes qui est très fortement ancré dans des logiques capitalistes.

## **7.2. Retour sur les questions de recherches**

Finalement, si le processus d'imaginaire instituant n'est pas soluble dans le cas des plateformes étudiées dans ce mémoire, nous croyons tout de même que la présence de zones grises d'emploi a permis de stimuler l'expérimentation de nouveaux modèles et de nouvelles configurations du travail. Si le modèle coopératif d'Eva partage finalement plusieurs des caractéristiques d'Uber, cela ne veut toutefois pas dire que le modèle coopératif est inapplicable à l'univers des plateformes. Nous persistons à croire qu'il s'agit d'un modèle qui, sans la présence d'Uber, aurait pu fonctionner et permettre aux travailleurs d'élaborer de nouvelles règles. Le succès de la coopérative SMart en est un exemple.

En résumé, l'arrivée des plateformes numériques a permis de mettre en lumière de nouvelles attentes par rapport au travail, et d'articuler des conceptions spécifiques de l'autonomie et du meilleur travail. La redéfinition du cadre temporel du travail, qui passe entre autres par une plus grande autonomie dans la gestion des horaires de travail — la réappropriation des temps — est une tendance qui risque de s'accroître et potentiellement se transposer à d'autres secteurs plus traditionnels. Dans le cas plus spécifique des chauffeurs de plateformes, cette autonomie s'exprime surtout à travers la possibilité de pouvoir décider de travailler ou de ne pas travailler. Si, dans la réalité, les chauffeurs sont très souvent disposés à travailler, car ils sont aussi fortement motivés par l'argent à gagner, il n'en demeure pas moins qu'ils souhaitent conserver ce pouvoir décisionnel sur la manière dont ils mènent leur vie. La flexibilité temporelle leur assure cette maîtrise sur leur propre existence, qui n'est pas déterminée par un seul travail, mais par plusieurs activités, lucratives ou non. Ce pouvoir décisionnel peut aussi se traduire par la capacité de pouvoir conserver un emploi salarié dont les conditions salariales ne sont pas suffisantes.



De manière générale, les travailleurs de plateformes souhaitent être libres de prendre des vacances et des journées de congé de manière autonome. Ils veulent pouvoir s'investir dans des projets parallèles, pratiquer un sport, voyager, etc. Tel que l'illustre cette étude, les chauffeurs de plateformes n'ont pas non plus envie de rendre des comptes et souhaitent s'affranchir de tout contrôle hiérarchique. Au nom de cette autonomie, ils sont prêts à prendre une part supplémentaire de risques (revenu incertain, absence de protection sociale et de sécurité d'emploi), rompant ainsi avec le compromis fordiste.

Si l'utilisation de certaines technologies participe à renforcer ce qu'on pourrait qualifier d'autonomie apparente, soit une autonomie qui dissimule des formes de contrôle, les chauffeurs en sont bien conscients et acceptent cette part de contrôle, pourvu que cela n'affecte pas leur capacité à gagner de l'argent. Cette dimension instrumentale est dominante chez une majorité de chauffeurs. De manière générale, la transparence vis-à-vis des communications et des changements dans le fonctionnement de l'application est plus importante à leurs yeux que la transparence en ce qui a trait au fonctionnement de l'algorithme et aux technologies de surveillance, qu'ils sont parfois en mesure de déjouer. En effet, une facette de l'autonomie mise en œuvre par les chauffeurs consiste à user de stratégies pour contrecarrer ces techniques de gestion disruptives. Le recours à des applications alternatives comme *Surge*, qui permet de contre-vérifier les informations fournies par Uber sur l'état de la demande, en est un exemple. La pose de caméras dans l'habitacle de leurs voitures pour être en mesure de se défendre contre de potentielles fausses accusations ou des déconnexions spontanées en est un autre. Ces stratégies de prévention du risque, bien qu'elles naissent en réponse à l'hétéronomie, constituent des manifestations de l'autonomie. Bien que ces méthodes et techniques de surveillance ne fassent pas l'unanimité, elles ne constituent pas aux yeux des chauffeurs de réelles menaces à leur autonomie. Il s'agit plutôt d'une juxtaposition de l'autonomie et de l'hétéronomie, sans prééminence de l'une sur l'autre.

Ainsi pour répondre à notre question de recherche spécifique, qui portait sur la ligne de partage entre la « vraie » ou la « fausse » autonomie, nos entretiens ne nous ont pas permis de donner une réponse claire. Dans l'économie de plateformes, l'autonomie semble à bien des égards se confondre à l'hétéronomie. Une approche moins idéalisée de l'autonomie, qui laisserait

davantage de place pour considérer le continuum autonomie-hétéronomie en caractérisant ce dernier de manière fine, aurait peut-être été en mesure d'éclairer davantage les formes d'autonomie se trouvant dans les replis de l'hétéronomie, et vice-versa.

Sur le plan individuel, il est vrai que ce type de travail offre une grande autonomie. La flexibilité temporelle qui lui est associée permet entre autres aux travailleurs d'être plus libres quant à l'organisation et à la place accordée au travail dans leur vie. En se réappropriant leurs temps, les travailleurs bouleversent les configurations traditionnelles du travail — l'imaginaire institué — associé au compromis fordiste. Le simple fait de remettre en question le modèle du salariat classique ou de privilégier d'autres modèles alternatifs constitue en soi une forme d'autonomie. Il convient toutefois de mentionner que ces modèles ne sont pas imaginés par les travailleurs, mais émergent de la présence d'Uber.

Le travail de plateformes, et plus particulièrement les zones grises d'emploi qui lui sont associées, offre un espace où il est possible de proposer de nouvelles significations, règles et pratiques porteuses d'un « meilleur travail ». C'est ce que Castoriadis appelle l'imaginaire instituant, un processus collectif dont la finalité (et le moyen) est l'autonomie. Le modèle de gouvernance proposé par le coopérativisme de plateformes, bien qu'il demeure incertain, fragile et difficile à mettre en œuvre dans un contexte où le modèle capitaliste d'Uber dicte les règles, poursuit plusieurs des visées de l'idéal d'autonomie proposé par Castoriadis.

Les entretiens menés auprès des conducteurs d'Eva ont permis de mettre en lumière plusieurs obstacles au déploiement à plus grande échelle des plateformes coopératives. L'un d'eux concerne justement l'autonomie. En effet, si le rôle joué par la dimension individuelle dans les manifestations de l'autonomie est prééminent, la question du développement de capacités collectives demeure en suspens. Selon Castoriadis, cette condition présuppose toutefois l'imaginaire instituant. Or, certaines caractéristiques associées au travail de plateformes, notamment la flexibilité temporelle, se prêtent mal au développement de collectif. Plusieurs des pratiques des plateformes visent justement à empêcher le développement de ces capacités collectives, notamment sous la forme d'organisations syndicales traditionnelles, dans le cas d'Uber. En ce sens, l'autonomie est « contrôlée » par l'organisation. En renforçant les

manifestations individuelles de l'autonomie, celle-ci est modulée à l'avantage de la plateforme et articulée à un modèle néolibéral dominant.

À l'instar de ces revendications individuelles de l'autonomie, il semble que les rapports expressifs au travail obéissent aussi à une logique similaire. Peu d'exemples de coopération et d'entraide entre chauffeurs nous ont été rapportés. Pour bien des chauffeurs, le sens que prend ce travail semble se construire en continuité avec des trajectoires de vie et des motivations très personnelles et subjectives. Il s'agit de se sentir utile à la société, de combler un besoin d'être en contact avec les autres (les clients), de faire partie d'un groupe (les conducteurs d'Eva) ou d'être autonome financièrement. Nos entretiens n'ont révélé aucun exemple de capacités collectives ancrées dans l'exercice de l'autonomie individuelle (qui deviendrait le moteur de l'action d'un collectif). Or, pour reprendre les travaux de Ferreras et les rapprocher de ceux de Castoriadis, c'est principalement cette capacité collective qui permettrait aux travailleurs d'instituer leurs propres conditions et règles menant vers un « meilleur travail » plus démocratique, libre, juste et autonome. L'exemple de la coopérative SMart, illustre bien ce processus émancipateur (Charles et al. 2020). En ce qui concerne nos cas, l'exemple qui se rapproche le plus d'une capacité collective concerne la coopération entre les conducteurs d'Eva par l'entremise du groupe Telegram, afin de se relayer lors des périodes creuses. Par cette logique de don, les conducteurs assurent la continuité du service, ce qui permet à la plateforme de rester compétitive et aux conducteurs de continuer de gagner un revenu via celle-ci.

En guise de réponse à notre question de recherche principale — en quoi et par quels moyens les plateformes sont-elles susceptibles de mener vers un pire ou un meilleur travail ? — nous constatons que cela dépend de la situation particulière du travailleur. Dans le secteur du transport rémunéré de personnes, ce type de travail tend à être plus assujettissant pour les travailleurs à temps plein qui dépendent uniquement de cette source de revenus pour vivre. Dans cette situation, le travailleur assume une part très importante de risques à la fois financiers, psychologiques et sociaux. Ces risques sont aussi susceptibles d'être accentués chez les chauffeurs dont le rapport instrumental occupe une plus grande place que le rapport expressif, alors que ceux qui le font pour l'argent, mais dans l'objectif de financer un projet personnel ou de contribuer aux besoins de leurs familles, sont à certains égards moins à risque. Les chauffeurs à

temps plein sont aussi plus enclins à l'intensification de leur travail. Ils travaillent bien souvent avec plusieurs plateformes et multiplient les secteurs d'activités, ce qui peut mener à de l'épuisement.

Pour les travailleurs à temps partiel, ce travail tend davantage à être associé au « meilleur travail ». Ils ont bien souvent d'autres sources de revenus, cumulant les statuts d'emploi et formes de protection. Cette position leur permet de donner un sens plus expressif au travail qui dans bien des cas comble des besoins très subjectifs et individuels : le plaisir de conduire, la recherche de contacts sociaux, le désir d'aventure, ou le fait de se tenir occupé tout en gagnant de l'argent en sont des exemples.

En revanche, le contrôle technologique et le manque de transparence dans les méthodes de gestion sont des éléments associés au « pire travail » pour une majorité de chauffeurs, indépendamment des plateformes ou du statut d'emploi. Ces caractéristiques semblent toutefois plus manifestes chez Uber dont l'efficacité de la technologie, bien qu'elle soit grandement appréciée des chauffeurs, tend paradoxalement à réduire leur expressivité au travail. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour laquelle plusieurs chauffeurs se tournent vers Eva, qui inversement mise sur la communication, l'écoute et la proximité entre les conducteurs et les fondateurs.

### **7.2.1. Quelques questions en suspens...**

Comme en témoigne les résultats de mon mémoire, le fonctionnement et les logiques de travail des plateformes d'Uber et d'Eva sont en plusieurs points similaires. À part une plus grande proximité entre les conducteurs-membres et les fondateurs et une plus grande humanisation dans les processus de travail, peu de principes démocratiques traditionnellement associés au modèle coopératif semblent se déployer chez Eva. Mon mémoire pose ainsi la question des structures dites coopératives, soit du caractère spécifique (ou non) des coopératives par rapport à d'autres modèles. Qu'est-ce qu'une coopérative ? Cela ouvre la porte à une critique des modèles de travail dits coopératifs, dans un contexte où certains chercheurs mettent en valeur le caractère distinct des modèles coopératifs et leur potentiel émancipateur (Scholz, 2015). Il serait intéressant d'aborder la place qu'occupe les discours sur la coopération et les plateformes coopératives (par rapport au

dispositif lui-même, aux pratiques et aux technologies qui sont utilisées) sans d'emblée considérer la coopérative comme un état de fait. Le modèle coopératif semble alors davantage relever d'un (effet de) discours, voire une idéologie. Il s'agirait alors de situer les discours sur les plateformes coopératives dans le cadre plus général d'une critique contemporaine des discours et des idéologies qui portent sur le travail (licorne, innovation, etc.).

## **Conclusion : Retour critique sur la démarche de recherche et pistes de réflexion futures**

Une des difficultés principales de cette recherche concerne les relations entre les variables. Malgré la volonté de les aborder individuellement, celles-ci s'entrecroisent et se confondent bien souvent lorsqu'elles sont appréhendées à partir de témoignages. Identifier les rapports et les tensions les plus significatives constitue un défi important au regard de l'injonction paradoxale à demeurer dans le cadre fixé et à suivre les terrains vers lesquels nous ont amené les chauffeurs interrogés. C'est ainsi que la question du temps s'est avérée beaucoup plus importante qu'anticipée et nous a semblé constituer un nœud autour duquel différents enjeux se croisaient. La réalité du terrain expose également les limites et les impensés de l'approche théorique adoptée et toute la pertinence d'une co-construction de la recherche et d'une démarche itérative.

Plusieurs biais relatifs au recrutement limitent aussi la généralisation des données à la population. Premièrement, nous avons constaté que les groupes Facebook sur lesquels nos répondants ont été recrutés sont aussi utilisés par d'autres chercheurs (Coget, 2020; Vultur et Enel, 2021). Nous avons remarqué que ce sont souvent les mêmes chauffeurs qui souhaitent participer aux recherches. Un article paru dans *Le Devoir* au printemps 2021, dans lequel le nom des participants est mentionné, m'a permis de confirmer cela. Plusieurs de nos participants, notamment des conducteurs d'Eva, y étaient mentionnés. Le fait que les fondateurs d'Eva encouragent certains conducteurs à participer renforce ce biais. On peut penser qu'il s'agit a priori de conducteurs fortement engagés, qui apprécient la plateforme et qui sont satisfaits de leurs conditions de travail. Sans prêter de mauvaises intentions à Eva, cela pourrait être une façon d'exercer un certain contrôle sur la recherche scientifique — et plus largement les discours sociaux — abordant leur entreprise et leur modèle d'affaires. Diversifier nos sources de recrutement aurait été préférable mais impraticable dans le contexte sanitaire.

L'évolution très rapide des plateformes a aussi constitué une difficulté. Tout au long de la rédaction, nous devons constamment nous tenir à jour des dernières avancées. C'est pourquoi nous avons choisi de faire plusieurs rondes d'entretiens, dont l'une tout juste avant le dépôt du mémoire, en août 2021. Parmi les changements, citons le Telegram d'Eva, qui en l'espace de 3 mois a disparu au profit d'un groupe Telegram « secret » et soi-disant créé par la direction. Un frais supplémentaire visant à financer le travail des techniciens et l'amélioration de l'application a

également été ajouté à la charge des chauffeurs au cours de la même période, ce qui a conduit plusieurs conducteurs mécontents à quitter Eva. Parallèlement à l'évolution des plateformes elles-mêmes, la littérature qui était très modeste lorsque nous avons entamé la rédaction de ce mémoire a littéralement explosé depuis. Les chercheurs de nombreuses disciplines se sont intéressés aux plateformes au cours des dernières années. Si nous souhaitons prioriser une approche interdisciplinaire, il a été ardu de se tenir à jour quant à ces développements et nous avons régulièrement retouché la première partie du mémoire afin d'ajuster le propos. Ce fut particulièrement le cas sur le plan juridique, alors que plusieurs lois et conventions collectives ont vu le jour, tout comme de nouvelles associations de travailleurs.

Le secteur d'activité a aussi rapidement évolué. Le contexte pandémique a incité plusieurs chauffeurs à se tourner vers la livraison de repas, qui était en très forte demande et beaucoup plus payante. Ainsi, la plupart des chauffeurs ont diversifié leurs activités et très peu se consacrent aujourd'hui uniquement au transport de personnes. Par conséquent, nous avons parfois eu de la difficulté à isoler certaines caractéristiques propres au secteur du transport de personnes (ex : l'attribution des courses, les revenus, les relations avec les « collègues »). Pour les chauffeurs qui alternent d'un secteur d'activité à un autre, le transport de personnes et la livraison de repas se confondent.

Une autre difficulté d'ordre méthodologique concerne l'approche utilisée pour répondre à notre question de recherche. Dès le départ, et jusqu'à la fin du mémoire, nous souhaitons prioriser une approche comparative. Bien que les deux plateformes présentent plusieurs différences, notamment en termes de taille, nous croyions être en mesure d'effectuer une comparaison sur d'autres paramètres. Néanmoins, à la lumière de l'évaluation du projet de mémoire par le jury et de certains commentaires de chauffeurs mentionnant « que de comparer Uber à Eva était comme de comparer une pomme à une orange » (Clément), nous avons changé notre approche et opté pour une approche comparative moins systématique.

Au regard des limites et des difficultés mentionnées ci-haut, nous proposons quelques pistes de réflexion futures pour penser l'autonomie et la qualité du travail dans l'univers des plateformes. L'un des éléments qui est ressorti de nos entretiens concerne le fort engagement des conducteurs

de la ville de Québec envers le modèle coopératif de la plateforme d'Eva. Comme avancé précédemment, nous croyons qu'une piste d'explication possible concerne leur situation socio-économique, qui est de manière générale meilleure que celle des chauffeurs de la ville de Montréal. Ces chauffeurs occupent des emplois salariés dans la fonction publique ou sont des professionnels (ingénieur informatique et comptable retraité). Nous croyons que la sécurité d'emploi associée à ces occupations favorise le développement d'un rapport plus expressif au travail de plateformes, lequel s'apparenterait davantage à une activité ludique qu'à une nécessité. Néanmoins, cette hypothèse n'explique pas entièrement pourquoi ces travailleurs préfèrent s'engager auprès d'Eva plutôt qu'Uber. À ce titre, nous croyons que d'autres spécificités sociales et économiques inhérentes à la ville de Québec peuvent intervenir. On pourrait par exemple se questionner sur les rapports qu'entretiennent les habitants de Québec avec le mouvement coopératif, notamment dans le contexte de la proximité du siège social de Desjardins qui est situé à Lévis, sur la rive sud de Québec. Dans l'objectif de mener cette réflexion plus loin, nous croyons qu'une recherche portant spécifiquement sur Eva serait intéressante. Une recherche sur ce sujet sera d'ailleurs prochainement publiée, au cours de l'été 2022, par Olivier Rafélis de Broves.

À partir des résultats et données de Rafélis de Broves (à paraître, 2022), il s'agirait de comparer l'expérience des conducteurs montréalais à ceux de la ville de Québec de manière à mieux comprendre les dynamiques spécifiques à ces deux villes et ainsi d'identifier les obstacles et facteurs de succès à l'implantation de ce modèle dans chacune des villes. L'une de nos hypothèses est que le modèle des plateformes coopératives fait face à plus d'obstacles dans les grands centres urbains que dans des plus petites villes, où la proximité entre les gens est plus susceptible de faire intervenir des logiques de solidarité. Il pourrait aussi être intéressant de comparer le modèle coopératif dans deux centres urbains de législations différentes (ex : Montréal et New York). Finalement, avec l'entrée en vigueur de la loi 17 qui permet aussi aux chauffeurs de taxi traditionnels d'utiliser les plateformes, il serait pertinent de mener des entretiens avec ceux-ci pour voir comment cela améliore ou non leur travail. Cela permettrait en parallèle d'anticiper la manière dont cette profession risque d'évoluer au cours des prochaines années. Le secteur du transport rémunéré de personnes trouvera-t-il enfin une certaine stabilité ?



## BIBLIOGRAPHIE

- Adanhounme, A. B. et Lévesque, C. (2019). La négociation collective en contexte de flexibilisation de l'emploi dans deux usines au Québec. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 74(1), 14-38. <https://doi.org/10.7202/1059463ar>
- Agamben, G. (2006). Théorie des dispositifs. *Po&sie*, 115(1), 25-33. <https://doi.org/10.3917/poesi.115.0025>
- Anker, R. I., Chernyshev, P., Egger, F., Mehran, J. et Ritter, F. (2003). La mesure du travail décent : un système d'indicateurs statistiques de l'OIT. *Revue internationale du Travail*, 142(2), 147-77. [https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/P/09628/09628\(2003-142-2\)159-194.pdf](https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/P/09628/09628(2003-142-2)159-194.pdf)
- Amar, N. et Viossat, L. C. (2016). *Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale*. (Rapport n°2015-121R). Inspection générale des affaires sociales. <https://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2015-121R.pdf>
- Amar, N. et Viossat, L. C. (2018). L'impact des plateformes collaboratives sur l'emploi et la protection sociale : quelques perspectives. *Revue française des affaires sociales*, 68-81. <https://doi.org/10.3917/rfas.182.0068>
- Appay, B. (2005). *La dictature du succès. Le paradoxe de l'autonomie contrôlée et de la précarisation*. L'Harmattan. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.2272>
- Auzoult, L. (2008). L'autonomie, conceptions et pratiques. *Pratiques psychologiques*, 14(2), 237-245. <https://doi.org/10.1016/j.prps.2007.12.005>
- Azaïs, C. (2003). Formes de mise au travail hybridation et dynamique territoriale. *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, 379-394. <https://doi.org/10.3917/reru.033.0379>
- Azaïs, C., Dieuaide, P. et Kesselman, D. (2017). Zone grise d'emploi, pouvoir de l'employeur et espace public : une illustration à partir du cas Uber. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 72(3), 433-456. <https://doi.org/10.7202/1041092ar>
- Azaïs, C. (2019). Figures émergentes. Dans : Rey, F (dir.), *Les zones grises des relations de travail et d'emploi, Un dictionnaire sociologique*, (p. 613-625). Buenos Aires : Editorial Teseo. <https://www.teseopress.com/dictionnaire/>
- Baril, E. (2019). *Transformations de l'industrie du taxi de Montréal dans le contexte de néolibéralisation des métropoles : le cas de Uber* [Mémoire de Maîtrise, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <https://archipel.uqam.ca/13039/1/M16206.pdf>

- BDA (Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände). (Mai, 2015). Seize the opportunities of digitalization : BDA position on the digitalization of business and the working world. [https://www.ioe-emp.org/fileadmin/ioe\\_documents/publications/Policy%20Areas/future\\_of\\_Work/EN/2015-12-04\\_Digitisation\\_-\\_BDA.pdf](https://www.ioe-emp.org/fileadmin/ioe_documents/publications/Policy%20Areas/future_of_Work/EN/2015-12-04_Digitisation_-_BDA.pdf)
- Béranger, J. (2018). *Le code éthique algorithmique : l'éthique au chevet de la révolution Numérique* (vol. 2). Londres : ISTE Éditions.
- Benavent, C. (2016). Big Data, algorithmes et marketing : rendre des comptes. *Statistique et société*, 4(3), 25-35. <http://statistique-et-societe.fr/article/view/576>
- Benjamin, R. (2019). *Race after technology: Abolitionist tools for the new jim code*. Londres : Polity Press.
- Bensoussan, A. (2017, 2 mars). *Plateforme en ligne : la consécration d'une définition légale*. Lexing. <https://www.alain-bensoussan.com/avocats/plateforme-en-ligne-definition/2017/03/02/>
- Berg, J., Furrer, M., et Harmon, E. (2018). *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*. Geneva: International Labour Office. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_645337.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_645337.pdf)
- Bernard, S. (2020). Des salariés déguisés ? L'(in) dépendance des chauffeurs des plateformes numériques. *Sociologie Du Travail*, 62(4). <https://doi.org/10.4000/sdt.35722>
- Blockchain France. (2018). *Qu'est-ce qu'une blockchain ?* Blockchain France. <https://blockchainfrance.net/decouvrir-la-blockchain/c-est-quoi-la-blockchain/>
- Bonnet, F., Figueiredo, J. et Standing, G. (2003). Une famille d'indicateurs du travail décent. *Revue Internationale du Travail*, 142(2), 231-260. <https://static1.squarespace.com/static/5a36f1400abd0420bf59145f/t/5aa55f5153450a41563b33ab/1520787283784/Une+famille+d'indicateurs+du+travail+décent.pdf>
- Bonvin, J. M. et Farvaque, N. (2007). L'accès à l'emploi au prisme des capacités, enjeux théoriques et méthodologiques. *Formation emploi*, 98, 9-22. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.1550>
- Bonvin, J. M. (2012). Individual working lives and collective action. An introduction to capability for work and capability for voice. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 18(1), 9-18. <https://doi.org/10.1177/1024258911431046>
- Bourdieu, P. (1972). *Esquisse d'une théorie de la pratique : Précédé de « Trois études d'ethnologie kabyle »*. Genève : Droz.

- Brail, S. (2018). From Renegade to Regulated: The Digital Platform Economy, Ride-hailing and the Case of Toronto. *Canadian Journal of Urban Research*, 27(2), 51-64. <https://cjur.uwinnipeg.ca/index.php/cjur/article/view/132/67>
- Broca, S. (2017). Le digital labour, extension infinie ou fin du travail ? *Tracés, Revue de Sciences Humaines*, 32, 133-144. <https://doi.org/10.4000/traces.6882>
- Brynjolfsson, E. et McAfee, A. (2014). *Des machines, des plateformes et des foules*. Paris : Odile Jacob.
- Bureau International du Travail (1999). *Le travail décent. Rapport du Directeur général à la Conférence internationale du Travail*, 8<sup>e</sup> session. Genève : Bureau International du Travail. <https://www.ilo.org/public/french/standards/reim/ilc/ilc87/rep-i.htm>
- Bureau International du Travail (2016). *L'emploi atypique dans le monde*. Genève : Bureau International du Travail. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_534516.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_534516.pdf)
- Bureau International du Travail (2018a). *La qualité de l'emploi dans l'économie de plate-formes numériques*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms\\_618358.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_618358.pdf)
- Bureau International du Travail (2018b). *Helping the gig economy work better for gig workers*. [https://www.ilo.org/washington/WCMS\\_642303/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/washington/WCMS_642303/lang--en/index.htm)
- Bureau International du Travail (2019). *Travailler pour bâtir un avenir meilleur*. Genève : Bureau International du Travail. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms\\_662440.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_662440.pdf)
- Bureau International du Travail (2020). *Measuring job quality: difficult but necessary*. Genève : Bureau International du Travail. <https://ilostat.ilo.org/measuring-job-quality-difficult-but-necessary/>
- Bureau of Labor Statistics (2018, septembre). Electronically mediated work: new questions in the Contingent Worker Supplement. *Monthly Labor Review*. <https://www.bls.gov/opub/mlr/2018/article/electronically-mediated-work-new-questions-in-the-contingent-worker-supplement.htm>
- Bureau, M. C. et Corsani, A. (2014). Du désir d'autonomie à l'indépendance. *La nouvelle revue du travail*, 5. <https://doi.org/10.4000/nrt.1844>

- Bureau, M.-C. et Corsani, A. (2015). Les coopératives d'activités et d'emploi : pratiques d'innovation institutionnelle. *Revue française de socio-économie*, 15, 213-231. <https://www.cairn.info/revue-francaise-de-socio-economie-2015-1-page-213.htm>
- Bureau, M.-C. et Dieuaide, P. (2018). Institutional change and transformations in labour and employment standards: an analysis of 'grey zones'. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 24(3), 261-277. <https://doi.org/10.1177/1024258918775573>
- Bureau, M.-C., Corsani, A., Giraud, O. et Rey, F. (2019). *Les zones grises des relations de travail et d'emploi*. Buenos Aires : Editorial Teseo. <https://www.teseopress.com/dictionnaire/front-matter/413-2/>
- Bureau, M.-C., Corsani, A. et Gazier, B. (2021). Coopératives de travailleurs autonomes : du jeu dans les règles au jeu sur les règles, éléments de comparaison Belgique, France et Italie. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 76(1), 3-24. <https://www.erudit.org/fr/revues/ri/2021-v76-n1-ri05863/1075571ar/>
- Burston, J., Dyer-Witheyford, N. et Hearn, A. (2010). Digital Labour: Workers, authors, citizens. *Ephemera: theory & politics in organization*, 10(3/4), 214-221. <http://www.ephemerajournal.org/sites/default/files/pdfs/10-3ephemeranov10.pdf>
- Caire, G. (1991). Des relations industrielles comme objet théorique. *Sociologie du travail*, 33(3), 375-401. [https://www.persee.fr/doc/sotra\\_0038-0296\\_1991\\_num\\_33\\_3\\_2563](https://www.persee.fr/doc/sotra_0038-0296_1991_num_33_3_2563)
- Calo, R. et Rosenblat, A. (2017). The Taking Economy: Uber, Information and Power. *Columbia Law Review*, 117(6), 1625-1690. <https://columbialawreview.org/content/the-taking-economy-uber-information-and-power/>
- Cantoni, N. (2016). Les plateformes équitables : pour faire émerger une économie collaborative, sociale, solidaire et soutenable. *P2P Foundation France*. <http://blogfr.p2pfoundation.net/2016/02/03/les-plateformes-equitables-pour-faire-emerger-une-economie-collaborative-sociale-solidaire-et-soutenable/>
- Cardan, P. (1964). Recommencer la révolution. *Socialisme ou Barbarie*, 35. <https://libcom.org/library/redefining-revolution-cornelius-castoriadis-paul-cardan-solidarity>
- Casilli, A. (2019). *En attendant les robots : Enquête sur le travail du clic*. Paris : Seuil.
- Casilli, A. et Cardon, D. (2015). *Qu'est-ce que le Digital Labor ?* Paris : INA.
- Castelvecchi, D. (2016). The black box of AI. *Nature*, 538(7263), 21-23. <https://www.nature.com/news/can-we-open-the-black-box-of-ai-1.20731>
- Castoriadis, C. (1975). *L'institution imaginaire de la société*. Paris : Seuil.

- Castoriadis, C. (1979). *Le contenu du socialisme*. Paris : Union Générale d'Éditions.
- Castoriadis, C. (1986). *Domaines de l'homme. Les carrefours du labyrinthe II*. Paris : Seuil.
- Castoriadis, C. (1986). La polis grecque et la création de la démocratie. *Le Débat*, 38, 126-144.  
<https://www.cairn.info/revue-le-debat-1986-1-page-126.htm>
- Castoriadis C. (1996). *La montée de l'insignifiance. Les Carrefours Du Labyrinthe IV*. Paris : Seuil.
- Castoriadis, C. (1999). *Figure du pensable. Les Carrefours Du Labyrinthe VI*. Paris : Seuil.
- Castoriadis, C. (2000). *Le Monde morcelé. Les Carrefours Du Labyrinthe III*. Paris : Seuil.
- Charhon, P. (2018). Plateformes numériques. Mobilisation collective, innovation et responsabilité sociales. *Études & Dossiers*, 18.  
<https://www.pourlasolidarite.eu/sites/default/files/publications/files/ed-2018-plateformes-numeriques.pdf>
- Charles, J. (2018). Travail et démocratie. Cartographie des expérimentations contemporaines. Institute for Analysis of Change In History and Contemporary Societies : Université Catholique de Louvain. [https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-cridis/74\\_Julien%20Charles.pdf](https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-cridis/74_Julien%20Charles.pdf)
- Charles, J., Ferreras, I. et Lamine, A. (2020). A freelancers' cooperative as a case of democratic institutional experimentation for better work: a case study of SMart-Belgium. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 26(2), 157-174.  
<https://doi.org/10.1177/1024258920919686>
- Charlin, L. (2017). Intelligence artificielle : une mine d'or pour les entreprises. *Gestion*, 42, 76-79. <https://doi.org/10.3917/riges.421.0076>
- Chatzis, K., Jeannot, G., November, V. et Ughetto, P. (2017). *Les métamorphoses de l'infrastructure, entre béton et numérique*. Berne : Peter Lang.
- Chen, K. C., Chevalier, J. A., Rossi, P. E. et Oehlsen, E. (2017). *The value of flexible work: Evidence from Uber Drivers*. NBER Working Paper Series n°23296. Cambridge: National Bureau Of Economic Research.  
[https://www.nber.org/system/files/working\\_papers/w23296/w23296.pdf](https://www.nber.org/system/files/working_papers/w23296/w23296.pdf)
- Cherry, M. (2019). A Global System of Work, A Global System of Regulation?: Crowdwork and Conflicts of Law. *Tulane Law Review*, 94.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3523303](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3523303)
- Choudary, S. P. (2018). The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being. ILO Future of Work Working Paper Series.

Genève : Bureau International du Travail. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms\\_630603.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_630603.pdf)

Christman, J. et Anderson, J. (2005). *Autonomy and the Challenges to Liberalism: New Essays* Cambridge. Cambridge : Cambridge University Press.

Cloutier, L. (2008). *La qualité de l'emploi au Québec : Développements conceptuels et création d'une typologie*. Québec : Institut de la statistique du Québec.

Coget, L. (2020). *L'autonomie au travail : Étude de cas des livreur.euse.s de la gig-économie à Montréal* [mémoire de maîtrise]. Université de Montréal. [https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/25161/Coget\\_Lea\\_2020\\_memoire.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/25161/Coget_Lea_2020_memoire.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Coiquaud, U. (2009). Le difficile encadrement juridique des travailleurs autonomes en situation précaire : le cas des chauffeurs locataires de taxi. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 64(1), 95-111. <http://id.erudit.org/iderudit/029540ar>

Coiquaud, U. et Morissette, L. (2019). La déréglementation du secteur des taxis au Québec : une négociation entre l'État et Uber. *Chronique Internationale de l'IRES*, 168(4), 101-109. <https://www.cairn.info/revue-chronique-internationale-de-l-ires-2019-4-page-101.htm?ref=doi&contenu=sujetproche>

Collectif des livreurs autonomes de Paris (2019, 25 novembre). *Deliveroo va se doter d'une instance de représentation de ses livreurs*. <https://www.editions-legislatives.fr/actualite/deliveroo-va-se-doter-d-une-instance-de-representation-de-ses-livreurs>

Commission européenne (2016, 2 juin). *Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions : Un agenda européen pour l'économie collaborative*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/ALL/?uri=CELEX:52016DC0356>

Conseil National du Numérique (2016, janvier). *Travail, emploi, numérique — Les nouvelles trajectoires*. <https://cnumerique.fr/files/2017-10/Rapport-travail-version-finale-janv2016.pdf>

Commons, J. R. (1934). *Institutional Economics: Its Place in Political Economy*. Madison: University of Wisconsin Press.

Compain, G. (2020). Remettre les plateformes aux mains de leurs utilisateurs : le projet du coopérativisme de plateformes. Dans : Abel, M., Claret, H. et Dieuaide, P. (dir), *Plateformes numériques : Utopie, réforme ou révolution ?* (p. 49-69). Paris : L'Harmattan.

CRIMT (2018). Conference Workshop/Atelier 1.4 – Experimentations in the Relam of Work : What Does Accompanying the Experiments Entail? / Expérimentation en cours dans le

- travail : qu'est-ce qu'accompagner les expérimentations ? Julien Charles, Isabelle Ferreras et Auriane Lamine [vidéo]. <https://www.youtube.com/watch?v=-1hIIs2YZes>
- Crouch, C. (2003). Institutions in which real actors innovate. Dans : Mayntz, R. et Streeck, W. (dir.), *Die Reformierbarkeit der Demokratie. Innovationen und Blockaden. [The Reform Possibility of Democracy. Innovation and Barricades]*. (p. 71-98). Frankfurt/New York : Campus.
- Davoine, L. et Erhel, C. (2007). La qualité de l'emploi en Europe : une approche comparative et dynamique. *Économie et Statistique*, 410, 47-69. [https://www.persee.fr/doc/estat\\_0336-1454\\_2007\\_num\\_410\\_1\\_7057](https://www.persee.fr/doc/estat_0336-1454_2007_num_410_1_7057)
- Degryse, C. (2016). Les impacts sociaux de la digitalisation de l'économie. Working Paper n°2. Bruxelles : European Trade Union Institute. <https://www.etui.org/fr/publications/working-papers/les-impacts-sociaux-de-la-digitalisation-de-l-economie>
- Degryse, C. (2017). La digitalisation de l'économie : Impacts sur l'emploi et les marchés du travail. [Présentation PowerPoint pour UNIA]. [https://www.unia.ch/uploads/tx\\_news/2017-11-18-Presentation-Degryse.pdf](https://www.unia.ch/uploads/tx_news/2017-11-18-Presentation-Degryse.pdf)
- Degryse, C. (2017a, janvier). Il n'y a pas de techno-déterministe. *Alternatives Économiques*. <https://www.alternatives-economiques.fr/ny-a-de-techno-determinisme/00076965>
- Degryse, C. (2020, 29 mai). Les gens commencent à se demander s'ils travaillent à la maison ou s'ils dorment au bureau. *Le Monde*. [https://www.lemonde.fr/idees/article/2020/05/29/teletravail-les-gens-commencent-a-se-demander-s-ils-travaillent-a-la-maison-ou-s-ils-dorment-au-bureau\\_6041187\\_3232.html](https://www.lemonde.fr/idees/article/2020/05/29/teletravail-les-gens-commencent-a-se-demander-s-ils-travaillent-a-la-maison-ou-s-ils-dorment-au-bureau_6041187_3232.html)
- Dejours, C. (2009). *Travail vivant II : Travail et émancipation*. Paris : Payot.
- Deleuze, G. (mai 1990). *Post-scriptum sur les sociétés de contrôle*. *L'autre journal*, 1. <http://libertaire.free.fr/DeleuzePostScriptum.html>
- Deleuze, G. et Guattari, F. (1980). *Mille Plateaux : Capitalisme et schizophrénie*. Paris : Minit.
- Dempsey, P. S. (1996). Taxi industry regulation, deregulation, and reregulation: The paradox of market failure. *Transportation Law Journal*, 24(1), 73-120. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2241306](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2241306)
- Denis, J. M. (2011). *L'action collective entre individualisme et autonomie*. Mémoire d'habilitation à diriger des recherches, Paris-Est. <https://hal-enpc.archives-ouvertes.fr/tel-01187473/document>
- Desmoulin, L. (2016). Pour une double lecture institutionnaliste et communicationnelle des formes organisationnelles derrière l'appellation « think tank ». *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 9. <https://doi.org/10.4000/rfsic.2095>

- Desrosiers, E. (2020, 4 janvier). De plus en plus de travailleurs indépendants « à la demande » au pays. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/economie/570205/emploi-de-plus-en-plus-de-travailleurs-a-la-demande-au-pays>
- De Stefano, V. (2016). The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig-economy”. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 471-504. <https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/cllpj37&i=507>
- De Terssac, G. (2012). Autonomie et Travail. Dans : Bevort, A., Jobert, M., Lallement, M. et Mias, A. (dir.), *Dictionnaire du Travail*. (p. 47-53). Paris : Presses Universitaires de France.
- Dieuaide, P. et Azaïs, C. (2020). Platforms of Work, Labour, and Employment Relationship: The Grey Zones of a Digital Governance. *Frontiers in Sociology*, 5(2). <https://doi.org/10.3389/fsoc.2020.00002>
- DiMaggio, P. et Powell, W. (1983). The Iron-Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Field. *American Sociological Review*, 48(2), 147-160. <https://doi.org/10.2307/2095101>
- Dogan M. et Pélassy D. (1982). *Sociologie politique comparative : Problèmes et perspectives*. Paris : Economica.
- Dosse, F. (2014). *Castoriadis, une vie*. Paris : La Découverte.
- Drouin, R.-C. (2006). Les accords-cadres internationaux : enjeux et portée d’une négociation collective transnationale. *Les Cahiers de droit*, 47(4), 703-753. <https://doi.org/10.7202/043909ar>
- Dugas-Bourdon, P. (2019, 9 mi). Uber révèle les gains bruts de ses chauffeurs à Montréal, mais pas ce qu’il reste dans leurs poches. *Journal de Québec*. <https://www.journaldequebec.com/2019/05/09/uber-revele-les-gains-bruts-de-ses-chauffeurs-a-montreal-mais-pas-ce-quil-reste-dans-leurs-poches>
- Dworkin, G. (1998). *The Theory and Practice of Autonomy*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Dyer-Witheford, N. (2015). *Cyber-proletariat: Global labour in the digital vortex*. Londres : Pluto Press.
- Edwards, P. N., Bowker, G. C., Jackson, S. J. et Williams, R. (2009). Introduction: An agenda for infrastructure studies. *Journal of the Association for Information Systems*, 10(5), 365-374. <https://pne.people.si.umich.edu/PDF/EdwardsEtAl2009AgendaForInfrastructureStudies.pdf>



- Eurofound (2018). *Employment and Working conditions of Selected Types of Platform Work*. Luxembourg : Publications Office of the European Union.  
[https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef18001en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef18001en.pdf)
- Eurofound (2015). *New forms of employment*. Luxembourg : Publications Office of the European Union.  
[https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef1461en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1461en.pdf)
- Eurofound (2013). *Self-employed or not self-employed? Working conditions of economically dependent workers*. Dublin : European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.  
[https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef1366en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1366en.pdf)
- European Commission (2001). *Employment and social policies: A framework for investing in quality*. Bruxelles. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0313:FIN:EN:PDF>
- FairCrowdWork (2019). *Report of the activities of the Ombuds Office of the Code of Conduct for Paid Crowdsourcing, 2017–2018*. [https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/pdf/Ombuds\\_Office\\_for\\_paid\\_Crowdsourcing\\_Report\\_2017\\_2018\\_EN.pdf](https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/pdf/Ombuds_Office_for_paid_Crowdsourcing_Report_2017_2018_EN.pdf)
- Fergusson, Y. (2019). Ce que l'intelligence artificielle fait de l'homme au travail. Visite sociologique d'une entreprise. Dans : Dubet, F. (dir.). *Les mutations du travail*. (p. 23-42). Paris : La Découverte. <https://www.cairn.info/les-mutations-du-travail-2019--9782348037498-page-23.htm>
- Ferreira, B. C., Jourdain, A. et Naulin, S. (2018). Les plateformes numériques révolutionnent-elles le travail : Une approche par le web scraping des plateformes Etsy et La Belle Assiette. *Réseaux*, 212(6), 85-119. <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2018-6-page-85.htm>
- Ferreras, I. (2007). *Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services*. Paris : Presses de Science Po.
- Ferreras, I., MacDonald, I., Murray, G. et Pulignano, V. (2020). L'expérimentation institutionnelle au travail, pour le meilleur (ou pour le pire). *Transfer: European Review of Labour and Research*, 26(2), 119-125. <https://doi.org/10.1177/1024258920926445>
- Finkin, M. W. (2016). Beclouded Work in Historical Perspective. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3). [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2712722](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2712722)
- Findlay, P., Kalleberg, A. L., et Warhurst, C. (2013). The challenge of job quality. *Human Relations*, 66(4), 441-451. <https://doi.org/10.1177/0018726713481070>

- Flichy, P. (2017). *Les nouvelles frontières du travail à l'ère numérique*. Paris : Seuil.
- Forde, C. et al. (2017). *The Social Protection of Workers in the Platform Economy*. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/614184/IPOL\\_STU\(2017\)614184\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/614184/IPOL_STU(2017)614184_EN.pdf)
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir*. Paris : Gallimard.
- Fortier-Dallaire, C. et Hébert, G. (2020). Le travail sous le capitalisme de plateforme. Montréal : Institut de recherche et d'informations socio-économiques. [https://cdn.iris-recherche.qc.ca/uploads/publication/file/Plateforme\\_WEB.pdf](https://cdn.iris-recherche.qc.ca/uploads/publication/file/Plateforme_WEB.pdf)
- Fressard, O. (2006). Castoriadis, le symbolique et l'imaginaire. Dans : Klimis, S. et Van Eynde, L. (dir.), *L'imaginaire selon Castoriadis : Thèmes et enjeux*. (p. 119-150). Bruxelles : Presses de l'Université Saint-Louis.
- Frey, C. B. et Osborne, M. A. (2013). *The future of employment. How susceptible are jobs to computerization?* Oxford: Oxford Martin School.
- Fuchs, C. et Sevignani, S. (2013). What is Digital Labour? What is Digital Work? What's their Difference? And Why Do These Questions Matter for Understanding social Media? *tripleC*, 11(2), 237-293. <https://www.triple-c.at/index.php/tripleC/article/view/461>
- Gauthier, F. (2011). Du mythe moderne de l'autonomie à l'hétéronomie de la Nature. Fondements pour une écologie politique. *Revue du MAUSS*, 38(2), 385-393. <https://www.cairn.info/revue-du-mauss-2011-2-page-385.htm>
- Ghai, D. (2003). Travail décent : concept et indicateurs. *Revue Internationale du Travail*, 142, 121-157.
- Gislain, J. J. (2003). L'institution des relations industrielles : le cadre analytique de J.R. Commons. *Économie & Institutions*, 1(2), 11-59. <http://journals.openedition.org/ei/720>
- Gillespie, T. (2016). Algorithms, clickworkers, and the befuddled fury around Facebook Trends. *Culture Digitally*. <https://culturedigitally.org/2016/05/Facebook-trends/>
- Giraud, O. et Rey, F. (2019). Comparer les Zones grises. Dans : Rey, F. (dir.). *Les zones grises des relations de travail et d'emploi : un dictionnaire sociologique*. (p. 49-60). Buenos Aires : Editorial Teseo. <https://www.teseopress.com/dictionnaire/>
- Godard, J. (2004). The new institutionalism, capitalist diversity, and industrial relations. Dans : Kaufman, B. (dir.). *Theoretical Perspectives on work and the employment relationship*. Ithaca : Cornell University Press.

- Gorz, A. (1990, juin). Pourquoi la société salariale a besoin de nouveaux valets. *Le Monde diplomatique*, 22-23. <https://www.monde-diplomatique.fr/1990/06/GORZ/42679>
- Gouvernement du Québec (2016, 9 septembre). *Entente de Principe entre Uber et le MTMDET*. <https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/salle-de-presse/nouvelles/Documents/2016-09-09/entente-uber.pdf>
- Graham, M., Hjorth, I. et Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135-162. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1024258916687250>
- Green, F. (2006). *Demanding Work: The Paradox of Job Quality in the Affluent Economy*. Princeton : Princeton University Press.
- Greenhill, A. et Wilson, M. (2006). Heaven or hell? Telework, flexibility and family in the e-society: a Marxist analysis. *European Journal of Information Systems*, 15(4), 379-388. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000632>
- Grégoire, M. (2017). *Autonomie dans le travail et travailleur autonome : de quoi parle-t-on ?* SMart. [https://smartbe.be/wp-content/uploads/2017/12/13-17Autonomie\\_dans\\_le\\_travail-2.pdf](https://smartbe.be/wp-content/uploads/2017/12/13-17Autonomie_dans_le_travail-2.pdf)
- Guergoat-Larivière, M. et Marchand, O. (2012). Définition et mesure de la qualité de l'emploi : une illustration au prisme des comparaisons européennes. *Économie et statistique*, 454, 23-42. [https://www.persee.fr/docAsPDF/estat\\_0336-1454\\_2012\\_num\\_454\\_1\\_9796.pdf](https://www.persee.fr/docAsPDF/estat_0336-1454_2012_num_454_1_9796.pdf)
- Hall, P. A. et Taylor, R. C. R. (1996). Political Science and the Three New Institutionalisms. *Political Studies*, 44(5), 936-957. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.1996.tb00343.x>
- Hallée, Y. (2012). Spécificité de l'institutionnalisme pragmatiste de John Rogers Commons : une réhabilitation du cadre commonsien dans le champ disciplinaire des relations industrielles. *La Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail*, 7(1), 74-106. <https://id.erudit.org/iderudit/1012697ar>
- Hardt, M. et Negri, A. (2000). *Empire*. Cambridge : Harvard University Press.
- Hermann, C. (2009). Value and Knowledge: Insights from Marxist Value Theory for the Transformation of Work in the Digital Economy. *Rethinking Marxism*, 21(2), 275-289. <https://doi.org/10.1080/08935690902743542>
- Huault, I. (2009). *Paul DiMaggio et Walter Powell. Des organisations en quête de légitimité*. Caen : Éditions EMS.
- Huws, U. (2003). *The making of a cybertariat: virtual work in a real world*. New York : Monthly Review Press.

- Huws, U. (2014). *Labor in the Global Digital Economy: The Cybertariat Comes of Age*. New York : Monthly Review Press.
- Huws, U. (2016). Logged labour: a new paradigm of work organization of work organisation. *Labour & Globalisation*, 10(1), 7-26.  
<https://www.jstor.org/stable/10.13169/workorglaboglob.10.1.0007>
- Iansiti, M. et Lakhani, K. (2017). The Truth About Blockchain. *Harvard Business Review*, 95(1), 119-127. <https://digital.hbs.edu/digital-infrastructure/the-truth-aboutblockchain/>
- Jamil, R. (2020). Uber and the making of an Algopticon—Insights from the daily life of Montreal drivers. *Capital & Class*, 44(2), 241-260.  
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0309816820904031>
- Jarrige, F. (2014). *Technocritiques. Du refus des machines à la contestation des technosciences*. Paris : La Découverte.
- Jeon, S. H., Liu, H. et Ostrovsky, Y. (2019, 16 décembre). *Mesurer l'économie à la demande au Canada au moyen des données administratives*. Ottawa : Statistique Canada.  
<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11f0019m/11f0019m2019025-fra.htm>
- Johnston, H. et Land-Kazlauskas, C. (2018). *Représentation, voix et négociation collective : l'organisation à la demande dans l'économie des plates-formes numériques*. Genève : Bureau International du Travail. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_714567.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_714567.pdf)
- Johnston, H. (2020). L'économie des plateformes sous l'angle de la géographie ouvrière : comprendre les stratégies d'organisation collective dans le contexte du travail intermédié par les plateformes numériques, *Revue Internationale du Travail*, 159(1), 29-52.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/ilrf.12147>
- Kalleberg, A. (2011). *Good Jobs, Bad Jobs: The Rise of Polarized and Precarious Employment Systems in the United States, 1970s–2000s*. New York: Russell Sage Foundation.
- Kassi, O. et Lehdonvirta, V. (2016). Online Labour Index: Measuring the Online Gig Economy for Policy and Research. <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/>
- Kilhoffer, Z., De Groen, W. P., Lenaerts, K., Smits, I., Hauben, H., Waeyaert, W., Giacumacatos, E., Lhernould, J. P., Robin Olivier, S. (2020). *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*, Luxembourg: Publications Office of the European Union.  
<http://aei.pitt.edu/102657/1/KE%2D01%2D20%2D054%2DEN%2DN.pdf>
- Kristensen, P. H. et Morgan, G. (2012). From Institutional Change to Experimentalist. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 51(1), 413-437. <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.2012.00685.x>

- Kristensen, P. H. et Rocha, S. R. (2012). New Roles for the Trade Unions: Five Lines of Action for Carving out a New Governance Regime. *Politics and Society*, 40(3), 453-479. <https://doi.org/10.1177/0032329211424863>
- Kücklich, J. (2005). Precarious Playbour: Modders and the Digital Games Industry. *The Fibre culture Journal*, 25(1). [https://five.fibreculturejournal.org/fcj-025-precarious-playbour-modders-and-the-digital-games-industry/?source=post\\_elevate\\_sequence\\_page-----](https://five.fibreculturejournal.org/fcj-025-precarious-playbour-modders-and-the-digital-games-industry/?source=post_elevate_sequence_page-----)
- Lapidoth, R. (1997). *Autonomy. Flexible Solutions to Ethnic Conflicts*. Washington DC: United States Institute of Peace Press.
- Lawrence, T. B. et Suddaby, R. (2006). Institutions and Institutional Work. *Handbook of Organization Studies*, (2), 215-254.
- Lazzarato, M. (1996). Immaterial Labour. <http://www.generation-online.org/c/fcimmateriallabour3.htm>
- Le Coadic, R. (2006). L'autonomie, illusion ou projet de société ? *Cahiers internationaux de sociologie*, 121(2), 317-340. <https://doi.org/10.3917/cis.121.0317>
- Lecours, A. (2002). L'approche néo-institutionnaliste en science politique : unité ou diversité ? *Politique et Sociétés*, 21(3), 3-19. <https://doi.org/10.7202/000494ar>
- Lévesque, C., Murray, G. (2010). Understanding union power: resources and capabilities for renewing union capacity, *Transfer: European Review of Labour and Research*, 16(3), 333-350. <https://doi.org/10.1177/1024258910373867>
- Loveluck, B. (2015). *Réseaux, libertés et contrôle. Une généalogie politique d'Internet*. Paris : Armand Colin.
- Maggi, B. (2003). *De l'agir organisationnel. Un point de vue sur le travail, le bien-être et l'apprentissage*. Toulouse : Octarès.
- Mahoney, J. et Thelen, F. (2010). *Explaining Institutional Change: Ambiguity, Agency and Power*. Cambridge : CUP.
- Marcolini, P. (2012). Castoriadis et Ellul : quelle technique pour le projet d'autonomie ? Dans : Caumières, P., Klimis, S. et Van Eynde, L. (dir.). *Socialisme ou Barbarie aujourd'hui : analyses et témoignages*. Bruxelles : Presses de l'Université Saint-Louis.
- Martinelli, F. (2016). *Autonomie professionnelle, entrepreneuriat et coopération. Le cas des Coopératives d'Activités et d'Emploi en France*. [thèse de doctorat] Université de Bergame et Université Paris 8 Vincennes–Saint-Denis.
- Marx, K. (1969). *Le Capital, livre I*. Paris : Garnier-Flammarion.

- Meuriot, V. et Lacquement, G. (2016). *Atelier de Méthodologie : Comparatisme et Interdisciplinarité*. Working Paper n°2. <https://agritrop.cirad.fr/582782/1/ID582782.pdf>
- Miailhe, N. (2018). Géopolitique de l'Intelligence artificielle : le retour des empires ? *Politique étrangère*, 3, 105-117. <https://www.cairn.info/revue-politique-etrangere-2018-3-page-105.htm>
- Minassian, G. (2018). *Zones grises. Quand les États Perdent le Contrôle*. Paris : CNRS Éditions.
- Montel, O. (2017). L'économie des plateformes : enjeux pour la croissance, le travail, l'emploi et les politiques publiques, Document d'études, *DARES*, n° 213, [https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/de\\_2013\\_economie\\_collaborative.pdf](https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/de_2013_economie_collaborative.pdf)
- Morgan, G. et Kristensen, P. H. (2006). The Contested Space of Multinationals: Varieties of Institutionalism, Varieties of Capitalism. *Human Relations*, 59(11), 1467-1490. <https://doi.org/10.1177/0018726706072866>
- Murray, G. (2004). *Le renouveau de l'étude du travail et de l'emploi : renaissance à la manière d'un phénix ?* Conférence commémorative H.D. Woods, Montréal. [http://www.crimt.org/Publications/HD\\_Woods\\_French.pdf](http://www.crimt.org/Publications/HD_Woods_French.pdf)
- Murray, G. et Pelard, M. (2017, novembre). *Le travail à l'ère digitale : les impacts des technologies perturbatrices sur les acteurs et les institutions* [Présentation PowerPoint]. Colloque annuel de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) - Révolution 4.0 : À l'aube d'une nouvelle SST, Montréal. [https://medias.irsst.qc.ca/videos/1711\\_aucoco\\_HD\\_travailDigital\\_fr\\_pdf.pdf](https://medias.irsst.qc.ca/videos/1711_aucoco_HD_travailDigital_fr_pdf.pdf)
- Murray, G., Lévesque, C., Morgan, G. et Roby, N. (2020). Disruption and re-regulation in work and employment: from organisational to institutional experimentation. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 26(2), 135-156. <https://doi.org/10.1177/1024258920919346>
- Musiani, F. (2018, 22 mai). Les dessous de la toile [Vidéo en ligne]. <https://vimeo.com/270642822>
- Musiani, F., Cogburn, L. D., DeNardis, L. et Levinson, S. N. (2015). *The turn to infrastructure in Internet governance*. New York: Palgrave Macmillan.
- Nicot, A. M. (2020). La plateforme : vers une économie plus collaborative ou polarisée ? Dans : Abel, M., Claret, H. et Dieuaide, P. (dir.). *Plateformes numériques : Utopie, réforme ou révolution ?* Paris : L'Harmattan.
- Norton, A. (2017). Automation and inequality. The changing world of work in the global South. Issue Paper, IIED, Londres. <https://pubs.iied.org/pdfs/11506IIED.pdf>

- Observatoire de l'Ubérisation (2015). Définition de l'Ubérisation. <https://www.uberisation.org>
- OCDE (2018). *Good Jobs for All in a Changing World of Work: The OECD Jobs Strategy*. Paris: Éditions OCDE.
- OCDE (2019a). *How's life in the Digital Age? : Opportunities and Risks of the Digital Transformation for People's Well-being*. Paris: Éditions OCDE.
- OCDE (2019b). *Perspectives de l'emploi de l'OCDE 2019 : L'avenir du travail*. Paris : Éditions OCDE.
- OCDE. (2020). *Qu'ont fait les plateformes pour protéger les travailleurs pendant la crise du coronavirus (COVID-19) ?* Paris : Éditions OCDE. [https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=136\\_136531-lrd885qori&title=Qu-ont-fait-les-plateformes-pour-protoger-les-travailleurs-pendant-la-crise-du-coronavirus-%28COVID-19%29%3F](https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=136_136531-lrd885qori&title=Qu-ont-fait-les-plateformes-pour-protoger-les-travailleurs-pendant-la-crise-du-coronavirus-%28COVID-19%29%3F)
- Organisation Internationale du Travail (2006). *Le travail décent pour tous. Travail*, 57. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms\\_080678.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms_080678.pdf)
- O'Neill, O. (2004). *Autonomy: The emperor's new clothes. Aristotelian Society Supplementary*, 77(1), 1-21. <https://doi.org/10.1111/1467-8349.00100>
- Paltrinierie, L. (2016). *Les critical managements studies entre microémancipation et utopie. Travailler*, 36(2), 121-138. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01505104/>
- Papadimitropoulos, E. (2016). *Socialisme ou Barbarie : From Castoriadis's Project of Individual and Collective Autonomy to the Collaborative Commons. TripleC*, 14(1), 265-278. <https://www.triple-c.at/index.php/tripleC/article/view/739>
- Pesole, A., Urzì Brancati, M. C., Fernández-Macías, E., Biagi, F. et González Vázquez, I. (2018). *Platform Workers in Europe: Evidence from the COLLEEM Survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. [https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC112157/jrc112157\\_pubsy\\_platform\\_workers\\_in\\_europe\\_science\\_for\\_policy.pdf](https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC112157/jrc112157_pubsy_platform_workers_in_europe_science_for_policy.pdf)
- Powell, W., et DiMaggio, P. (1991). *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago: University of Chicago Press.
- Prassl, J., Risak, M. (2016). *Uber, Taskrabbit and co : Platforms as employers? Rethinking the legal analysis of crowd work. Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2733003](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2733003)
- Prassl, J. (2018). *La voix collective dans l'économie de plate-forme : défis, opportunités, solutions. Rapport pour le CES*. <http://tankona.free.fr/prassl918fr.pdf>

Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile, RLRQ c S-6.01, r 2.3, <<https://canlii.ca/t/6c4sm>> consulté le 2021-09-06

Proulx, S. (2016, juillet). Considérer le « travail » invisible des internautes : vers une politisation du « digital labor »?, in Actes du CR 33, *XX<sup>e</sup> congrès international des sociologues de langue française*, Montréal, p. 177-187. <https://web.univ-pau.fr/RECHERCHE/SET/AISLFCR33/activites.html>

Raféris de Broves, O. (2022). *Le modèle coopératif à l'épreuve de l'économie de plateforme : de la gestion algorithmique du travail à la précarisation de l'emploi. Une étude de cas au Québec* [mémoire de maîtrise]. Université du Québec à Montréal. 184.

Rancic, M. (2019). L'étude des Uber et Airbnb de ce monde : un parcours semé d'embûches. *Affaires universitaires*, <https://www.affairesuniversitaires.ca/actualites/actualites-article/letude-des-uber-et-airbnb-de-ce-monde-un-parcours-seme-dembuches/>

Reynaud, J. D. (1999). *Le conflit, la négociation et la règle*. Toulouse : Octarès.

Ricard, L. (2010). *Autonomie et reconnaissance* [mémoire de maîtrise]. Université de Montréal. [https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/4457/Ricard\\_Laurence\\_2010\\_memoire.pdf?sequence=2](https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/4457/Ricard_Laurence_2010_memoire.pdf?sequence=2)

Rifkin, J. (1995). *End of work: The decline of the global labor force and the dawn of the post-market era*. New York: Putnam.

Rosenblat, A. et Stark, L. (2016). Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers. *International Journal of Communication*, 10(27). [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2686227](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2686227)

Rosenblat, A. (2018). *Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*. Oakland: University of California Press.

Rouvroy, A. et Berns, T. (2013). Gouvernamentalité algorithmique et perspectives d'émancipation. *Réseaux*, 1(177), 163-196. <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2013-1-page-163.htm>

Rouvroy, A. et Stiegler, B. (2015). Le régime de vérité numérique. *Socio*, 4, 113-140. <https://journals.openedition.org/socio/1251>

Rutherford, M. (1994). *Institutions in Economics. The Old and the New Institutionalism*. Cambridge: Cambridge University Press.

Salais, R. (2005). Incorporating the capability approach into social and employment policies. Dans : Salais, R. et Villeneuve, R. (dir.). *Europe and the politics of capabilities*. Cambridge: Cambridge University Press



- Salhab, M., Maucourant, J. (2016). État, rente et prédation : L'actualité de Veblen. Nouvelle édition [en ligne]. Beyrouth, Damas : Presses de l'Ifpo. <http://docplayer.fr/184269868-Etat-rente-et-predation.html>
- Sapiro, G. (2019). Repenser le concept d'autonomie pour la sociologie des biens symboliques. *Biens symboliques/Symbolic Goods*, 4. <https://doi.org/10.4000/bssg.327>
- Sartori, G. (1994). Bien comparer, mal comparer. *Revue Internationale de Politique Comparée*, 1 (1), 19-36.
- Scholz, T. (2013). *Digital Labor: The Internet as Playground and Factory*. New York: Routledge.
- Scholz, T. (2014, December 5). Platform Cooperativism vs. the Sharing Economy. *Medium*. <https://medium.com/@trebors/platform-cooperativism-vs-the-sharing-economy-2ea737f1b5ad>
- Scholz, T., Schneider, N. (2015, November 8). The Internet Needs a New Economy. *The Next System Project*. <https://thenextsystem.org/the-internet-needs-a-new-economy>
- Scholz, T. (2016). *Uberworked and underpaid: How workers are disrupting the digital economy*. New York: Wiley.
- Schor, J. B. (2020). *After the Gig: How the Sharing Economy Got Hijacked and How to Win It Back*. Berkeley: University of California Press
- Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies. (2018, 12 juillet). Communiqué à propos de la mise en place d'un Groupe de haut niveau sur la coopération numérique. [https://www.un.org/sites/www.un.org/files/uploads/files/GHN\\_coopération\\_numérique.pdf](https://www.un.org/sites/www.un.org/files/uploads/files/GHN_coopération_numérique.pdf)
- Sen, A. (1992). *Inequality Reexamined*. New York/Cambridge: Harvard University Press.
- Sen, A. (1999). *Éthique et économie*. Paris : Presses universitaires de France.
- Shibata, S. (2019). Paradoxical Autonomy in Japan's Platform Economy. *Science, Technology and Society*, 24(2), 271-287. <https://doi.org/10.1177/0971721819841995>
- Shoham, Y., Perrault, R., Brynjolfsson, E., Clark, J., Manyika, J., Niebles, J. C., Lyons, T., Etchemendy, J., Grosz, B. et Bauer, Z. (2018). *The AI Index 2018 Annual Report*. AI Index Steering Committee, Human-Centered AI Initiative. Stanford University. <http://cdn.aiindex.org/2018/AI%20Index%202018%20Annual%20Report.pdf>
- Silberman Six, M. et Johnston, H. (2020, July 9). *Utiliser le RGPD pour améliorer la clarté juridique et les conditions de travail sur les plateformes numériques de travail*. Working

- Paper n° 2020.05. Bruxelles : European Trade Union Institute.  
<https://www.etui.org/fr/publications/utiliser-le-rgpd-pour-ameliorer-la-clarte-juridique-et-les-conditions-de-travail-sur>
- Sisson, K. (2007). Revitalising Industrial Relations: Making the Most of the 'Institutionalist Turn'. *Warwick Papers in Industrial Relations*, 85, 1-76.  
<http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/wbs/research/irru/wpir/>
- Socialisme ou Barbarie. (Mars-Avril 1949). n°1, 111 p.  
<http://archivesautonomies.org/IMG/pdf/soub/soub-n01.pdf>
- Srnicek, N. (2016). *Platform Capitalism*. Malden: Polity Press.
- Stanford, J. (2017). The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 382-401.  
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1035304617724303>
- Statistics Canada. (2017a). *Measuring the sharing economy in the Canadian Macroeconomic accounts* (publication n°13-605-X). <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/13-605-x/2017001/article/14771-eng.pdf?st=iBGvNjzi>
- Statistics Canada. (2017b). *The sharing economy in Canada* (publication n° 11-001-X).  
<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/170228/dq170228b-eng.pdf>
- Stiegler, B. (2015). *La société automatique 1. L'avenir du travail*. Paris : Fayard.
- Supiot, A. (2000). Les nouveaux visages de la subordination, *Droit Social*, 2, 131-145.  
[https://www.iea-nantes.fr/fichier/plug\\_download/3655/download\\_fichier\\_fr\\_visages.subordination.pdf](https://www.iea-nantes.fr/fichier/plug_download/3655/download_fichier_fr_visages.subordination.pdf)
- Tate, M., Johnstone, D. et Fielt, E. (2017). Ethical issues around crowdwork: How can blockchain technology help? Dans: Riemer, K, Indulska, M, et Tuunainen, V. (dir.). *Proceedings of the 28th Australasian Conference on Information Systems*, p.1-11. Australia : University of Tasmania, Australia.  
<https://eprints.qut.edu.au/115042/13/acis%2B-%2B2017%2B-%2BEthical%2Bissues%2Baround%2Bcrowdwork%2B-%2BHow%2Bcan%2Bblockchain%2Btechnology%2Bhelp.pdf>
- Tattersall, A. (2010). *Power in Coalition: Strategies for Strong Unions and Social Change*. Ithaca: Cornell University Press.
- Taxelco. (2016). Le client au cœur de la solution. Mémoire présenté à la Commission des transports et de l'environnement.
- Terranova, T. (2000). Free labor: Producing culture for the digital economy. *Social Text*, 18(2), 33-58. <http://web.mit.edu/schock/www/docs/18.2terranova.pdf>

- Thériault, V. (2018). La citoyenneté industrielle dans l'industrie du taxi à Montréal : comparaison entre le modèle traditionnel, le modèle salarié et l'économie de partage [mémoire de maîtrise]. HEC Montréal. <https://biblos.hec.ca/biblio/memoires/m2018a603351.pdf>
- Transfer* (2018). Work and employment grey zones: new ways to apprehend emerging labour market norms. Special Issue, 24. [https://www.etui.org/sites/default/files/2020-06/Transfer\\_TOC\\_24\\_3.pdf](https://www.etui.org/sites/default/files/2020-06/Transfer_TOC_24_3.pdf)
- Trudel, L., Simard, C. et Vonarx, N. (2007). La recherche qualitative est-elle nécessairement exploratoire? *Recherche qualitative*, 5. [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors\\_serie/hors\\_serie\\_v5/trudel.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v5/trudel.pdf)
- Upwork (2017). <https://www.upwork.com/press/2017/10/17/freelancing-in-america-2017/>
- Valenduc, G. (2019). New form of work and employment in the digital economy. Dans : Serrano-Pascual, A. et Jepsen, M. (dir.). *The Deconstruction of Employment as a Political Question: Employment as a floating signifier*. (p. 63-80). Londres : Palgrave Macmillan.
- Vandaele K. (2021). Collective resistance and organizational creativity amongst Europe's platform workers: a new power in the labour movement? Dans : Haidar, J., Keune, M. (dir.). *Work and labour relations in global platform capitalism*. Genève : ILO.
- Valenduc, G. et Vendramin, G. (2016). *Le travail dans l'économie digitale : continuité et ruptures*. Working Paper n°3. Bruxelles : European Trade Union Institute. [http://www.ftu-namur.org/fichiers/Travail\\_dans\\_economie\\_digitale-ETUI2016-3-FR.pdf](http://www.ftu-namur.org/fichiers/Travail_dans_economie_digitale-ETUI2016-3-FR.pdf)
- Vendramin, P. et Parent-Thirion, A. (2019). Redéfinir les conditions de travail en Europe. *International Development Policy/Revue internationale de politique de développement*, 11. <https://journals.openedition.org/poldev/3134?lang=fr#quotation>
- Vigour, C. (2005). *La comparaison dans les sciences sociales : Pratiques et méthodes*. Paris : La Découverte.
- Vouldis, A. T. (2018). Cornelius Castoriadis on institutions : a proposal for a schema of institutional change. *Cambridge Journal of Economics*, 42(5),1435-1458. <https://doi.org/10.1093/cje/bex078>
- Vultur, M., Enel, L. (Novembre 2020). Les plateformes de travail numériques : Uber et la dérèglementation de l'industrie du taxi au Québec. Institut national de la recherche scientifique – Centre urbanisation, culture, société. [http://espace.inrs.ca/id/eprint/10533/1/Vultur\\_Uber\\_2020.pdf](http://espace.inrs.ca/id/eprint/10533/1/Vultur_Uber_2020.pdf)
- Warren, J. P. (2020). *Histoire du taxi à Montréal : des taxis jaunes à Uber X*. Montréal : Boréal.

- Wood A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V. et Hjorth, I. (2019). Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56-75. <https://doi.org/10.1177%2F0950017018785616>
- Yin, R. K. (1981). The Case Study Crisis: Some Answers. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 58-65. <https://doi.org/10.2307/2392599>
- Yin, R. K. (2003). *Case Study Research, Design and Methods*. London: Sage Publications.
- Ziegler, E., McCallum, K. E., Porter, K. et Beketa, C. (December, 2020). A typology of gig workers in Canada: Towards a new model for understanding gig work through human, social, and economic capital. Ryerson University. <https://fsc-ccf.ca/wp-content/uploads/2020/12/A-Typology-of-Gig-Workers-in-Canada-Report-English.pdf>
- Zimmermann, B. (2012). Collective responsibility in the workplace from a capability perspective. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 18(1), 19-30. <https://doi.org/10.1177/1024258911431195>
- Zuboff, S. (2019a). *The Age of surveillance capitalism*. New York: Profile Books.
- Zuboff, S. (2019b, janvier). Votre brosse à dents vous espionne. Un capitalisme de surveillance. *Le Monde diplomatique*. <https://www.monde-diplomatique.fr/2019/01/ZUBOFF/59443>

## ANNEXE 1

### **Guide d'entretiens semi-dirigés**

Titre du projet : *Le paradoxe des plateformes numériques : opportunités et enjeux pour la qualité et l'autonomie au travail. Exploration des modèles concurrents d'Uber et d'Eva*

#### **Première partie : Contexte et profil du ou de la répondant(e)**

- 1- Nom et prénom du répondant(e) (seulement aux fins d'identification du questionnaire ; le nom et le prénom seront par la suite enlevés) :
- 2- Quelle est votre identité de genre ?
- 3- Nombre d'années ou de mois de service dans le secteur du transport rémunéré de personnes par automobile :
  - Industrie du taxi traditionnel :
  - Plateformes de transport de personnes :
- 4- Occupez-vous un autre emploi ? S'agit-il de votre activité principale ? (dans le cas où cette information n'est pas mentionnée dans la réponse précédente)
- 5- Êtes-vous présentement aux études ou suivez-vous une activité de formation ?
- 6- Aviez-vous une expérience préalable dans le secteur du transport de personnes (taxi traditionnel, Teo taxi) ?
- 7- Avez-vous un statut spécifique lié à votre activité (Uber Gold, Uber Diamant, Eva token) ?
- 8- Dans quel contexte avez-vous commencé à travailler sur la plateforme ? Quels étaient vos motivations ou ce qui vous a attiré dans ce type de travail ou cette plateforme en particulier ?
- 9- Faites-vous seulement du transport de personnes, ou offrez-vous également des services de livraison de repas (ex : UberEATS, Eva) ?
- 10- Travaillez-vous sur d'autres plateformes (Lyft, Uber, Eva, etc.) ?
- 11- Pourquoi travaillez-vous sur plusieurs plateformes ? Avez-vous une préférence ? Quels sont les avantages et inconvénients de chacune d'elles ?
- 12- Quels sont selon vous les avantages à travailler sur une plateforme par rapport au taxi traditionnel ?

---

## Deuxième partie : Questions portant sur les conditions de travail

### Répartition des risques sociaux et économiques

- 13- Décrivez-moi votre journée/semaine de travail typique (heure à laquelle vous commencer et terminer de travailler, nombre de clients, type de clientèle, longueur des courses, quartiers où s'effectue vos activités, pauses, temps morts, revenus, etc.)
- 14- De manière générale, êtes-vous satisfait de vos conditions de travail ? (salaire, horaire, congés, autonomie, équilibre travail/famille)
- 14.1. Pour vous, quels sont les principaux avantages et inconvénients associés à votre travail ?
- 15- Quels types d'obstacles rencontrez-vous au quotidien dans votre travail ? Pouvez me donner un exemple d'une situation à laquelle vous avez déjà été confrontée ?
- 16- Quelles sont les principales dépenses associées à votre activité ? (essence, entretien de la voiture, assurances, coût des produits mis à disposition des clients, contravention, etc.)
- 16.1. Est-ce que la plateforme prend en charge une proportion de ces dépenses ?
- 16.2. Qu'arrive-t-il en cas d'accident de la route ? Qui doit déboursier pour les réparations ?
- 17- Bénéficiez-vous de congés payés ?
- 18- Si vous pouviez changer quelque chose ou faire une proposition à la plateforme pour améliorer votre travail, quelle serait-elle ?
- 19- Si vous pouviez faire une proposition au gouvernement pour améliorer votre travail quelle serait-elle ?

### Degré d'autonomie/contrôle/subordination :

- 20- Êtes-vous en mesure de choisir votre horaire de travail (le nombre d'heures travaillées par jour, le quartier où s'effectue votre activité, etc.) ?
- 20.1. En fonction de quels critères faites-vous ces choix (proximité avec votre domicile, type de clientèle, montant des courses, montant des pourboires, etc.) ?
- 20.2. Dans quelle mesure les informations fournies par la plateforme sur l'achalandage et le prix des courses influencent-elles vos choix ?

20.3. De quelle manière la plateforme vous communique-t-elle ces informations ? Êtes-vous en mesure de désactiver ces notifications ?

21- Êtes-vous en mesure de refuser une course à tout moment, sans qu'il n'y ait de conséquences sur votre évaluation ou votre statut ? Si ce n'est pas le cas, quelles sont ces conséquences ?

22- Parlez-moi de l'évaluation de votre performance ? Qui la détermine, à quel moment, par quels moyens et dispositifs (étoiles, tokens) et comment est-elle soulignée (ex : statut particulier, privilèges, bonus)

23- Quels types de service ou d'outils technologiques mis à votre disposition par la plateforme utilisez-vous (GPS, évaluation en temps réel de la congestion routière) ?

24- De manière générale, diriez-vous bénéficier d'un haut degré d'autonomie dans votre travail ?

24.1. Sur quel aspect de votre travail considérez-vous avoir le plus et le moins d'autonomie ? (ex : marge de manœuvre dans l'organisation du travail, horaire, choix des courses, choix de la trajectoire empruntée, etc.)

#### Rapport au travail :

25- Selon vous, quelles sont les principales qualités ou compétences nécessaires pour bien faire ce travail ?

26- Avez-vous déjà reçu des marques de reconnaissance de la part d'un client, de la plateforme ou d'un(e) autre chauffeur(e) ?

27- Avez-vous accès à des formations offertes par la plateforme ? Quels types de formations vous permettraient d'améliorer vos compétences ?

28- Diriez-vous qu'il y a une forte compétition dans ce secteur d'activité ? (entre les chauffeur(e)s et entre les plateformes)

28.1. De quelle manière cette compétition se manifeste-t-elle ?

28.2. Comment vivez-vous cette compétition ? Avez-vous des stratégies pour y faire face ?

28.3. Dans quelle mesure l'entrée en vigueur de la loi 17 en octobre 2020 qui permet entre autres aux chauffeur(e)s de taxi traditionnel d'utiliser les applications de plateforme a-t-elle un impact sur votre travail ?

29- Entretenez-vous des liens avec d'autres chauffeur(e)s ? Êtes-vous en contact avec d'autres chauffeur(e)s ? (Ex : groupes Facebook ou whatsapp)

- 30- De manière générale, à qui vous adressez-vous en cas d'interrogations ou de problèmes ? (groupe Facebook, plateformes, autres chauffeur (e)s)
- 30.1. En cas de besoin, êtes-vous en mesure de demander de l'aide à un(e) autre chauffeur(e) ? Est-ce déjà arrivé ?
- 31- Avez-vous la possibilité de formuler une plainte à la plateforme ? Pouvez-vous par exemple contester une mauvaise évaluation faite par un client ou une situation de harcèlement ? Développer.
- 31.1. Avez-vous accès à ces commentaires et évaluations ?
- 32- Participez-vous à des discussions concernant votre travail ou vos conditions de travail avec d'autres chauffeur(e) s ? Sur quels enjeux ou caractéristiques du travail porte généralement ces discussions ?
- 33- Avez-vous des assemblées générales/communautaires ou des espaces prévus pour exprimer votre point de vue ou faire des suggestions à ce sujet ?
- 34- Dans quelle mesure pouvez-vous aborder ces enjeux directement avec l'entreprise de plateforme ?
- 35- Dans quelle mesure la plateforme s'intéresse-t-elle à votre expérience en tant que chauffeur(e) (sondage, questionnaire, rencontres) ?
- 36- Recevez-vous de la documentation sur l'entreprise de plateformes pour laquelle vous travaillez ? (mission, objectifs, valeurs, code de conduite, stratégie d'affaires, bilan annuel, etc.)
- 37- De quelle manière croyez-vous que ce type de travail va évoluer au cours des prochaines années ?
- 38- Prévoyez-vous rester dans ce secteur d'activité ?
- 39- Croyez-vous que l'obtention du statut de salarié serait susceptible d'améliorer ou non votre travail ?
- 39.1. Quels en seraient les avantages et les inconvénients selon votre situation particulière ?
- 39.2. Quels droits ou protections associés au travail salarié souhaiteriez-vous pouvoir bénéficier ?



## ANNEXE 2

### Documents utilisé en vue de la sollicitation des participants

Publication qui sera diffusée sur différents groupes Facebook :

« Bonjour à tous! Dans le cadre de mon mémoire de maîtrise en relations industrielles à l'Université de Montréal, je suis à la recherche de participant(e)s intéressé(e)s à participer à une étude portant sur l'expérience des chauffeur(e)s qui travaillent par l'intermédiation des plateformes d'Eva ou d'Uber. Votre participation consistera à accorder une entrevue d'approximativement 45 minutes sur Zoom ou sur Skype. Pour les personnes intéressé(e)s, les détails du projet, qui bénéficie d'un certificat d'éthique, vous seront envoyés par courriel. Votre participation sera anonyme et permettra de mieux comprendre ce type de travail, ses enjeux et ses opportunités, en vue d'adapter les différentes institutions du travail à ces nouvelles réalités.

Les personnes intéressées peuvent contacter les responsables du projet à l'adresse suivante :

[REDACTED]

Conditions de participation :

- + Être âgé(e) de plus de 18 ans ;
- + Avoir travaillé comme chauffeur(e) pour les plateformes Uber ou Eva de manière régulière au cours de la dernière année ;
- + Accepter de signer le formulaire de consentement préalablement à la réalisation de l'entretien.

Merci beaucoup et bonne journée à tous!

Éliane Bujold, étudiante à maîtrise en relations industrielles

## ANNEXE 3

### **Courriel à envoyer aux participant(e)s intéressé(e)s**

Madame, Monsieur,

Tout d'abord merci de votre intérêt ! Sachez que le partage de votre expérience en tant que chauffeur(e) s par intermédiation de plateformes constitue une source d'information et une contribution précieuse à l'avancement de la recherche et des connaissances sur l'avenir du travail.

Ce courriel vise à vous fournir plus d'informations sur le projet de recherche pour lequel vous avez manifesté votre intérêt. En pièces jointes, vous trouverez une description abrégée du projet de recherche, incluant les objectifs poursuivis, et le contexte plus large dans lequel il s'inscrit.

Si vous désirez y participer, il ne vous suffit que de nous en informer par le biais de cette même adresse courriel : [REDACTED]

Nous nous ferons un plaisir de vous faire parvenir le formulaire de consentement à retourner avec votre signature électronique ou manuscrite.

Si vous avez des questions sur l'étude ou des interrogations supplémentaires sur l'implication de votre participation, n'hésitez pas à communiquer avec l'étudiante-chercheuse Éliane Bujold au [REDACTED] ou à l'adresse courriel suivante : [eliane.bujold@umontreal.ca](mailto:eliane.bujold@umontreal.ca)

Bien cordialement,

Éliane Bujold  
Étudiante à la Maîtrise en relations industrielles

## ANNEXE 4

### **Description abrégée du projet de recherche — à envoyer aux participant(e)s intéressés(e)s**

**Titre du projet :** « Le paradoxe des plateformes numériques : opportunités et enjeux pour l'avenir du travail ».

L'étude pour laquelle vous avez manifesté un intérêt porte sur la qualité du travail dans l'économie de plateformes. Plus précisément, nous nous intéressons à la qualité du travail dans le secteur du transport rémunéré de personnes, un secteur fortement touché par l'arrivée des plateformes numériques (telles qu'Uber, Eva, Lyft, etc.). Pour ce faire, nous souhaitons nous entretenir avec des chauffeur(e)s qui travaillent par l'intermédiaire de ce type de plateformes afin de mieux comprendre leur quotidien et leur rapport au travail.

Cette recherche s'inscrit dans le cadre de mon mémoire de maîtrise à l'École de relations industrielles de l'Université de Montréal qui s'effectue sous la direction du professeur M. Gregor Murray. Je suis également une étudiante-chercheuse affiliée au Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail (CRIMT) qui poursuit présentement une série de travaux de recherche sur l'économie numérique et la digitalisation du monde du travail (le *Projet de partenariat international sur l'expérimentation institutionnelle et l'amélioration du travail*). Ce projet est financé par le CRIMT et le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) et bénéficie d'un certificat d'éthique octroyé par le Comité d'éthique de la recherche en sciences et en santé (CERSES) de l'Université de Montréal.

### **Description abrégée et objectifs du projet de recherche :**

La recherche vise plus précisément à comprendre en quoi et comment cette nouvelle forme de travail améliore ou non le travail. À partir de votre expérience personnelle à titre de chauffeur(e) par intermédiation de plateformes dans le secteur du transport rémunéré de personnes, nous souhaitons comprendre ce qui vous plaît dans ce type de travail, et inversement ce qui selon vous pourrait potentiellement être amélioré. Il s'agit d'une question importante dans la mesure où certaines caractéristiques associées à votre travail remettent en cause plusieurs des configurations associées à la relation d'emploi traditionnelle, révélant du même coup de nouveaux besoins, de nouveaux rapports au travail, et de nouvelles manières d'organiser nos vies. Ainsi, votre participation permettra d'une part de mettre en lumière ces nouvelles attentes que le salariat classique n'arrive pas à combler, et d'autre part à mieux arrimer les institutions du travail, les pratiques de gestion des ressources humaines et les modèles d'affaires de plateformes de manière à ce qu'elles renforcent les caractéristiques plus susceptibles d'améliorer le travail de demain, et parallèlement d'en limiter les impacts négatifs.

Votre implication consistera à répondre à une série de questions concernant votre quotidien en tant que chauffeur(e). Il s'agit d'un entretien semi-dirigé et ouvert d'une durée d'environ 45 minutes. En raison du contexte pandémique actuel, l'entretien se déroulera à distance, sur la plateforme Zoom. Les questions porteront sur vos conditions de travail générales (horaire, journée typique, type de clientèle, obstacles et problèmes pouvant survenir, degré d'autonomie et de flexibilité, équilibre travail/loisir/famille, etc.). Votre participation est confidentielle et anonyme.

## ANNEXE 5

### FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

**Titre du projet** : « Le paradoxe des plateformes numériques : entre émancipation et assujettissement des travailleurs à l'ère de l'économie numérique. Étude comparative des modèles d'Uber et d'Eva »

**Chercheur responsable du projet** : Gregor Murray, Professeur titulaire, École de relations industrielles, Université de Montréal

Si projet déposé par un étudiant :

**Chercheuse-étudiante** : Éliane Bujold, Étudiante à la Maîtrise, École de relations industrielles, Université de Montréal

**Directeur de recherche** : Gregor Murray, Directeur de Maîtrise, Professeur titulaire, École de relations industrielles, Université de Montréal

Cette recherche est financée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) et le Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail (CRIMT)

No de projet au CERSES : XXX

Vous êtes invité à participer à un projet de recherche parce que vous êtes un travailleur de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile, dont l'activité s'effectue par l'entremise d'une plateforme numérique (Uber ou Eva). Avant d'accepter, veuillez prendre le temps de lire ce document présentant les conditions de participation au projet. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

#### A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

---

- 1. Objectifs de la recherche** : Ce projet vise à mieux comprendre l'univers des plateformes numériques et leurs multiples applications dans le monde du travail. Plus précisément cette recherche explore la manière dont celles-ci peuvent tout à la fois mener vers un « meilleur travail » ou inversement, participer à sa dégradation « pire travail ». Pour ce faire, nous allons recueillir le point de vue d'une quinzaine de travailleurs issus de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile, dans la région de Montréal. Ces travailleurs travailleront sur deux plateformes concurrentes, soit Eva et Uber.
- 2. Participation à la recherche** : Votre participation consistera à accorder une entrevue d'approximativement 45 minutes. Cette entrevue sera semi-directive et consistera à vous poser différentes questions sur votre expérience en tant que chauffeur dans l'économie de plateforme. Cette entrevue sera enregistrée, avec votre autorisation, sur support audio afin d'en faciliter l'analyse. Le lieu et le moment de l'entrevue seront déterminés avec l'intervieweur, selon vos disponibilités.

- 3. Enregistrements Audio/Video:** Afin de faciliter l'analyse des données, acceptez-vous que notre entrevue soit enregistrée ?  
Oui  Non
- 4. Risques et inconvénients :** Cette étude présente peu de risque pour vous. Il est possible cependant que certaines questions puissent raviver des souvenirs liés à une expérience désagréable. Vous pouvez à tout moment refuser de répondre à une question ou même mettre fin à l'entrevue.
- 5. Avantages et bénéfiques :** Votre participation n'implique aucun avantage personnel ni rémunération. Vous contribuerez cependant à une meilleure compréhension des différents enjeux et opportunités associés au travail de plateformes.
- 6. Confidentialité des renseignements recueillis :** Vos réponses et renseignements personnels seront traités de façon confidentielle. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. De plus, chaque participant(e) à la recherche se verra attribuer un pseudonyme afin d'assurer leur anonymat. Les enregistrements des entrevues et les formulaires de consentements seront conservés dans un lieu sûr par le responsable du projet, et ils seront détruits après 7 ans. Seules les données ne permettant pas de vous identifier seront conservées après cette période. Ces données serviront principalement à la rédaction d'articles scientifiques.
- 7. Participation volontaire et Droit de retrait :** Votre participation à cette recherche est entièrement volontaire et vous pouvez à tout moment vous retirer de la recherche sur simple avis verbal et sans devoir justifier votre décision, sans conséquence pour vous. Si vous vous retirez de l'étude après l'entrevue, l'enregistrement de l'entrevue sera détruit. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec le/la chercheur (se) par téléphone ou courriel indiqués ci-dessous :

**Nom de la chercheure-étudiante :** Éliane Bujold

**Courriel :** [eliane.bujold@umontreal.ca](mailto:eliane.bujold@umontreal.ca)

**Téléphone :** [REDACTED]

À votre demande, tous les renseignements qui vous concernent (enregistrements audios) pourront aussi être détruits, à moins qu'ils n'aient été anonymisés, auquel cas il ne sera plus possible de les identifier. Cependant, après le déclenchement du processus de publication, il sera impossible de détruire les analyses et les résultats portant sur vos données.

- 8. Responsabilité :** En acceptant de participer à cette étude, vous ne renoncez à aucun de vos droits ni ne libérez les chercheurs ou l'établissement de leurs responsabilités civiles et professionnelles.
- 9. Personnes-ressources :** Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Éliane Bujold, la responsable du projet, au [REDACTED] ou à l'adresse courriel suivante [eliane.bujold@umontreal.ca](mailto:eliane.bujold@umontreal.ca).

Ce projet s'effectue sous la supervision de M. Gregor Murray, professeur titulaire à l'École de relations industrielles de l'Université de Montréal et Directeur du Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail. Vous pouvez le rejoindre au (514) 343-5679 pour toutes questions concernant ce projet.

Pour toute préoccupation sur vos droits ou sur les responsabilités des chercheurs concernant votre participation à ce projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en Sciences et en Santé (CERSES) :

**Courriel** : [cerses@umontreal.ca](mailto:cerses@umontreal.ca)  
**Téléphone** : 514 341-6111 #2604

**Site Web** : <https://recherche.umontreal.ca/responsabilite-en-recherche/ethique-humaine/comites/cerses/#c70895>.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal en appelant au numéro de téléphone 514 343-2100, de 9h à 17h ou en communiquant par courriel à l'adresse [ombudsman@umontreal.ca](mailto:ombudsman@umontreal.ca) (**l'ombudsman accepte les appels à frais virés**).

**10. Remerciements** : Votre collaboration est essentielle à la réalisation de ce projet et nous tenons à vous remercier du temps accordé.

## **B) CONSENTEMENT/ASSENTIMENT pour mineur**

---

### **Déclaration du participant**

- Je comprends que je peux prendre mon temps pour réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à la recherche.
- Je peux poser des questions à l'équipe de recherche et exiger des réponses satisfaisantes.
- Je comprends qu'en participant à ce projet de recherche, je ne renonce à aucun de mes droits ni ne dégage les chercheurs de leurs responsabilités.
- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au projet de recherche.

Signature du participant : \_\_\_\_\_ Date :

\_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom :

\_\_\_\_\_

### **Engagement du chercheur responsable**

J'ai expliqué au participant les conditions de participation au projet de recherche. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et je me suis assuré de la compréhension du participant. Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au présent formulaire d'information et de consentement.

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom :

\_\_\_\_\_

Signature du chercheur : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_