



HAL
open science

Matérialité de l'épuisement au travail : une approche info-communicationnelle des plateformes des VTC

Salma El Bourkadi

► **To cite this version:**

Salma El Bourkadi. Matérialité de l'épuisement au travail : une approche info-communicationnelle des plateformes des VTC. Matérialité(s) et formes sociales : objets, machines, mémoires, Mar 2020, Rennes, France. hal-03548401

HAL Id: hal-03548401

<https://hal.science/hal-03548401>

Submitted on 11 Feb 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Matérialité de l'épuisement au travail : une approche info-communicationnelle des plateformes des VTC

Mots clés : Plateformes numériques de transport, chauffeurs VTC, interactions, santé au travail.

Résumé : Nous étudions les interactions info-communicationnelles entre les plateformes numériques de transport et les chauffeurs VTC et la manière dont elles participent au développement de nouvelles formes d'épuisement au travail chez ces travailleurs. Ces interactions se divisent entre des échanges purement informationnels - il s'agit des informations émises et traitées par les algorithmes - et des échanges communicationnels où s'inscrit la communication directe et humaine entre les VTC et les entreprises des plateformes. Nous constatons que les échanges informationnels dominent dans l'organisation du travail des VTC ce qui témoigne du déséquilibre du modèle info-communicationnel des plateformes. Cette situation engendre des effets physiques et psychiques sur les VTC, d'où la question de la matérialité de l'épuisement au travail sur les plateformes numériques.

Introduction

Uber, Heetch, Kapten, Marcel, LeCab, Bolt..., ces plateformes de mise en relation entre les clients et les chauffeurs VTC (Voiture de Transport avec Chauffeur) ont révolutionné le secteur de transport de personnes. Dotées des infrastructures technologiques et des algorithmes de calcul, les plateformes de transport proposent une possibilité de réservation instantanée et directe. Cela constitue une nouvelle manière d'organisation du métier des VTC qui stipulait qu'un chauffeur ne pourrait conduire que s'il a une réservation préalable, imprimée ou visible sur son téléphone. C'était cette règle qui faisait la différence entre les taxis et les VTC. A cet égard, le statut du VTC a été promulgué en 2009 à la suite du rapport ATTALI publié en 2008 sur la nécessité de créer un nouveau dispositif de transport de personnes pour répondre aux demandes du marché. L'arrivée des plateformes, notamment Uber en 2011 a bénéficié de l'existence du statut VTC pour le transformer en un métier combinant à la fois celui des taxis (sauf que les clients hèlent aujourd'hui la main électroniquement, c'est-à-dire en faisant la demande sur l'application de leurs smartphones) et celui de la Grande Remise qui accueillait une clientèle haut de gamme. Toutefois, cette combinaison entre ces deux secteurs de transport de personnes n'existe que partiellement, c'est-à-dire que les VTC ne bénéficient ni des voies et des parkings réservés aux taxis ni ne proposent un service de haute qualité comme à l'époque de la Grande Remise. Cela accentue la limite des stratégies des plateformes qui, arrivées sur le terrain de l'application, trouvent un écart avec la réalité sociale, juridique ainsi que culturelle d'où une partie de la question de la matérialité des plateformes. Ces mutations dans le métier du VTC ne se sont pas produites sans conséquences. Des effets physiques et psychiques liés à la santé des chauffeurs apparaissent d'où la deuxième partie de la question de la matérialité des plateformes. En effet, alors que les plateformes se présentent comme « un intermédiaire » entre les chauffeurs qu'elles qualifient de « partenaires » ou « prestataires de service » et les clients, il est observé que la totalité de l'organisation du métier des VTC est réfléchi et imposée par ces

plateformes à savoir : la fixation des tarifs, le taux de commission, le calcul du chiffre d'affaire, la notation des chauffeurs, la rémunération, et ainsi de suite. Ce qui relève de la location / achat du véhicule, de la protection sociale, juridique et médicale, de la sécurité, du carburant, des taxes, et ainsi de suite est considéré être de la responsabilité des chauffeurs qui devront avoir un statut juridique d'indépendant (micro-entrepreneur, SASU, etc.). Les formes d'épuisement au travail observées chez les VTC des plateformes sont en même temps liées au métier en soi, étant donné que conduire requiert des efforts physiques et mentaux, et à la structuration de ce métier par les plateformes, c'est-à-dire les règles de rémunération qui obligent les VTC dans certaines situations à travailler de longues heures. Dans cette recherche, nous remettons en question les interactions des VTC avec les plateformes et la façon à partir de laquelle ces échanges info-communicationnels produisent des formes d'épuisement au travail chez les VTC.

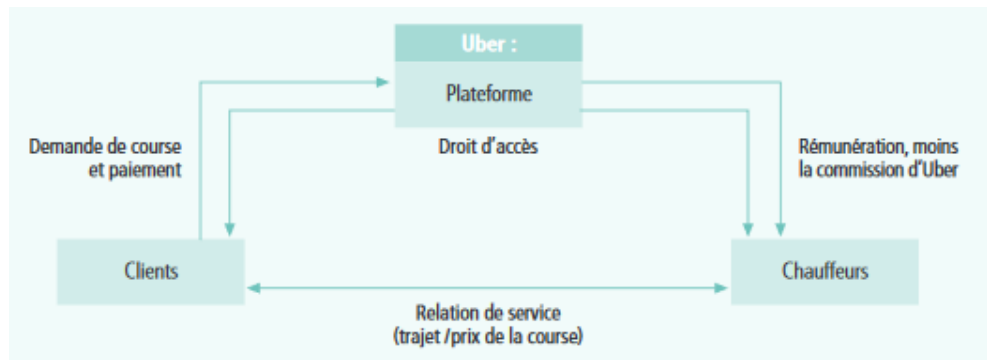
I- De la matérialité des échanges info-communicationnels sur les plateformes : enjeux de la santé au travail chez les chauffeurs VTC

1.1 La structuration et l'organisation des interactions sur les plateformes numériques de transport

Depuis l'apparition du champ de la communication organisationnelle, plusieurs approches voient le jour en s'appuyant sur l'étude des modèles de communication appliqués dans les organisations (Scroferneker, 2004). Malgré cette diversité de perspectives, deux approches semblent dominantes, car opposées : la communication fonctionnelle, associée à la fonction de commandement chez Taylor et la communication humaine, nourrie des travaux des chercheurs de l'école des relations humaines et de l'école de Palo Alto (Nicolas, 1996). Cet historique sommaire de l'évolution de la communication organisationnelle ne marque pas le triomphe d'une approche sur l'autre, mais d'une coexistence oscillante tantôt vers la domination de l'information descendante sur la communication interactive tantôt l'inverse. Les technologies de l'information et de la communication et leur perpétuel développement nourrissent fortement ce continuels débat entre l'information souvent associée au message et la communication définie par des termes comme l'échange, la relation, le partage, la réciprocité, etc. (Wolton, 2018). Tout en permettant la possibilité du feed-back à la différence des médias classiques, les TIC ne garantissent pas toujours un échange libre et équitable entre l'émetteur et le récepteur. À ce stade, l'arrivée des plateformes numériques, des espaces virtuels d'échange, constituent un nouveau cas d'étude de l'orientation et de l'organisation de l'information et de la communication entre les participants. Selon le CNNum, une plateforme peut se définir comme « une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou bien, le plus souvent édités ou fournis par des tiers. Au-delà de sa seule interface technique, elle organise et hiérarchise ces contenus en vue de leur présentation et leur mise en relation aux utilisateurs finaux. À cette caractéristique commune s'ajoute parfois une dimension écosystémique caractérisée par des interrelations entre services convergents

¹ ». Dès lors, la structuration et l'organisation de l'information et de la communication sur les plateformes répondent à des logiques et à des décisions venant des concepteurs intellectuels de ces structures digitales. Cela dit qu'une plateforme définit dans un premier temps ses objectifs pour les traduire en un ensemble de règles et de stratégie sous forme d'algorithmes conçus et programmés. Ici émerge l'hypothèse de l'existence d'un grand potentiel de préjudice et d'abus comme dans d'autres marchés où les algorithmes sont chargés de la prise de décision (Muller, 2020). À ce niveau, la matérialité des plateformes est constatée dans la concrétisation des idées dans des technologies nécessitant une infrastructure matérielle. Celle-ci permet par la suite un accès à des espaces virtuels d'échange qui sont les plateformes. De ce fait, afin de dévoiler certaines ambiguïtés autour de la notion d'algorithme, il est important de souligner que ces technologies programmées sont parfois jugées d'être biaisées. La raison réside dans leur reproduction continue de leurs apprentissages qui s'effectuent dans un premier temps par des humains motivés par des idées et des opinions : « les règles de calcul des algorithmes sont procédurales et non pas substantielles. Les calculateurs n'ont pas un accès sémantique aux informations qu'ils manipulent – ils ne comprennent pas les symboles qu'ils calculent » (Cardon, 2019). La mise en place des algorithmes pour gérer les échanges sur les plateformes permet donc d'avoir accès à une plus grande population. Le traitement, l'organisation et l'analyse des grandes quantités de données s'avèrent impossibles pour les humains, mais réalisables par les algorithmes grâce à la loi de l'automatisation (Berry, 2019). Cela pose donc certains problèmes lorsqu'une seule plateforme vise une grande population dont l'organisation des interactions se fait uniquement par des algorithmes programmés pour des notions et des situations. Celles-ci s'avèrent déjà définies par les concepteurs qui ne sont pas toujours en contact avec la réalité du terrain des interactions humaines. En outre, tout ce qui relève des nouveautés et des exceptions dans les échanges sociaux ne peut être appréhendé ni saisi par les algorithmes. Cela permet de souligner leurs limites qui, tant qu'il n'y a pas une intervention humaine des propriétaires des plateformes, risquent de produire des conséquences dont celles qui sont liées à la santé des utilisateurs. À ce stade, les plateformes numériques de transport se définissent comme « des plateformes-entreprises » ou des « plateformes capitalistes » ce qui les différencie des plateformes de partage qui relèvent de l'économie solidaire et sociale (Compain et al, 2019). Cette distinction est importante à souligner parce qu'elle permet de comprendre les logiques derrière la structuration de leurs algorithmes. Cela dit que les algorithmes des plateformes-entreprises sont programmés pour orienter l'organisation des interactions vers un modèle info-communicationnel qui permettra de répondre aux intérêts financiers de ces entreprises. D'ailleurs, la critique du modèle des plateformes rend certaines idées reçues sur elles ébranlables notamment lorsqu'elles concernent la création du lien social : « les plateformes collaboratives ne cherchent pas toujours à stimuler des dynamiques communautaires... Elles n'ont pas intérêt à favoriser la consolidation d'échanges directs entre consommateurs et contributeurs, au risque de voir la plateforme court-circuitée par des échanges directs » (Baket et al, 2018).

¹ Le conseil national du numérique, « Pour une politique française et européenne de la transition numérique », rapport remis au Premier Ministre, Juin 2015, page : 59.



Graphique 1 : Relation triangulaire et plateforme collaborative : le cas Uber. Source : Azaïs, Dieuaide et Kesselman, (2017).

1.2 Enjeux de la santé au travail chez les VTC des plateformes

La relation entre les TIC et la santé au travail a suscité l'intérêt ces dernières années des travaux de recherche en sciences de l'information et de la communication (Carayol, V., Grosjean, S., Morillon, L., 2019). Depuis que le matériel informatique accompagne des cadres et des employés dans leur travail, de nouvelles formes de temporalité émergent et contribuent à la production de nouveaux risques liés à l'exigence de disponibilité permanente (Carayol, 2013). Ces outils mobiles, tout en permettant une flexibilité de l'exercice du travail hors cadre spatiotemporel, risquent d'engendrer des phénomènes de connexion permanente, de surcharge informationnelle, de pression temporelle résultant à des sentiments de perte du sens du travail, d'affaiblissement d'autonomie, etc. (Alemanno, 2014). Cette situation a été mise en visibilité depuis le milieu des années 2000 notamment après la médiatisation des différents suicides dans des entreprises en l'occurrence « France Télécom² ». Dans une perspective d'amélioration de la santé au travail, le gouvernement français procède en janvier 2017 à l'application de la loi Elkhomi sur le droit à la déconnexion du travail dans les entreprises de plus de 50 salariés. Néanmoins, les transformations numériques de nos sociétés accompagnées des décisions politiques participent en permanence à la création de nouveaux espaces et conditions de l'exercice du travail qui échappent aux réglementations juridiques. Les plateformes numériques de transport constituent un cas extrême de la question de la santé au travail et des TIC. D'un côté, ces plateformes se présentent comme « des intermédiaires » virtuels entre les clients et les VTC qui sont des indépendants. Ce point rend leur étude incomparable aux entreprises traditionnelles, c'est-à-dire à des structures juridiques et sociales définies par la loi et avec des conditions classiques de travail (hiérarchie, salariés, espaces concrets de travail, etc.). D'un autre côté, la totalité de l'exercice du travail des VTC passe par ces plateformes numériques ce qui exige à dépasser l'analyse de la transformation de l'environnement du travail par l'arrivée des TIC pour penser la santé au travail comme notion à l'intérieur d'un système intégralement numérique. Dans ce cas, la notion de la santé au travail nécessite une nouvelle définition dans la mesure où il y a un nouveau contexte de l'exercice du travail. En effet, selon l'OMS, la santé au travail se définit sous un ensemble

² Linhart Daniel (2019), Au procès de France Télécom « Appelez-moi maître... », Le monde diplomatique : <https://www.monde-diplomatique.fr/2019/09/LINHART/60399> Consulté le 13/02/20

d'objectifs à savoir la maintenance du bien-être physique et mental, les préventions sur les risques du travail, la garantie d'un emploi adapté aux capacités physiologiques et psychologiques des salariés, etc. En comparant ces objectifs aux conditions de travail des VTC, il est à constater qu'aucun de ces objectifs ne correspond à la situation professionnelle de cette population. Les objectifs de l'OMS sont applicables à l'organisation salariale alors que les VTC sont obligés de s'enregistrer dans un des statuts juridiques du régime de l'entreprise individuelle ou de société afin de travailler avec les plateformes. Cette règle constitue le noyau de réflexion d'un nombre important de recherches sur les VTC des plateformes en sciences juridiques comme en sociologie en raison de l'existence d'un paradoxe dans cette situation. La reconnaissance du lien de subordination entre les plateformes et les VTC par certains juristes voire des états tels que la Californie aux États-Unis rend ces recherches incontournables à citer. Dans cette conjoncture, la santé au travail des VTC nécessite une remise en question parce que le contrat de travail entre les VTC et les plateformes part d'une logique « illégale » ce qui d'un point de vue info-communicationnel permet de comprendre le manque de communication interactive sur les plateformes. En acceptant que ces structures digitales monopolisent l'ensemble des règles d'organisation de travail grâce à des algorithmes programmés, les VTC se retrouvent dans certains cas obligés d'effectuer de longues heures de travail pour garantir un minimum de rentabilité dont une partie est susceptible de payer une protection sociale. En effet, tant que « les droits et protections sont en France nettement arrimés aux statuts d'emploi » (Abdelnour, 2018), les statuts juridiques des VTC ne permettent pas à ces chauffeurs de bénéficier des mêmes droits de protection comme dans le salariat, considéré être un système de protection sociale viable (Ibid). La connexion permanente des VTC sur les applications des plateformes se trouve voulue ainsi que réfléchi par ces structures : « en envoyant sur l'application des chauffeurs des notifications pour les inciter à travailler toujours plus, comme le signalement de zones à forte demande et le manque à gagner qu'elles représentent si les chauffeurs restaient inactifs, ou encore des offres de bonus pour ceux qui dépasseraient un objectif de gain quotidien » (Azais, et al. 2017). À ce stade, l'idée d'une opposition entre la virtualité et la réalité semble engendrer des ambiguïtés autour de la question de la matérialité des plateformes. Reconnaître les lieux de la virtualité semble donc important dans l'objectif de penser le monde contemporain dans toute sa complexité (Beaude, 2012).

II- Méthodologie, terrain et résultat

2.1 Méthodologie et terrain

Notre objectif est de comprendre les interactions info-communicationnelles des VTC avec les plateformes numériques de transport et comment elles impactent la santé de ces travailleurs de sorte à interpréter la notion de la matérialité. À ce stade, l'idée d'interroger directement les VTC apparaît essentielle afin d'analyser la façon avec laquelle ils conçoivent leur réalité de travail. Pour cela, nous avons mobilisé dans cette recherche empirique un outil

méthodologique permettant une expérience d'échange susceptible d'instaurer une relation de confiance avec l'interrogé (Beaud, 1996). Il s'agit de l'entretien semi-directif dont le guide d'entretien est organisé en trois thèmes à savoir : l'autonomie et l'indépendance, la relation aux dispositifs des plateformes et la santé physique et mentale. Nous justifions notre choix méthodologique par les possibilités qu'il permet en termes de collecte riche des données grâce à une directivité restreinte de la part de l'intervieweuse et une liberté d'expression des interrogés. En s'appuyant sur cette méthode, les entretiens ont permis de collecter des informations liées aux thèmes de la recherche et des données « surprises » auxquelles nous n'avons pas pensé et qui s'avèrent importantes à considérer. Ainsi, l'entretien semi-directif permet dans un second temps d'effectuer une analyse de contenu de deux niveaux : un niveau qui relève la multitude des données collectées et un autre niveau qui soulève des éléments comparables récupérés dans les réponses des interviewés. Nous avons réalisés ces entretiens entre les périodes de novembre 2019 et de février 2020 avec une quinzaine de chauffeurs VTC qui travaillent ou qui ont travaillé avec une ou plusieurs plateformes numériques de transport, car il a été observé qu'une grande partie des VTC sont multi-connectés. Nous avons pris contact avec cette population grâce à des mises en relation, dans des forums de VTC sur Facebook et Twitter et en visitant certains locaux de ces plateformes de transport. Les entretiens s'effectuaient par la suite souvent dans une salle libre au sein de notre laboratoire de recherche et quelques fois dans des espaces de *coworking* ou des bureaux de certains de ces chauffeurs. Le choix de ces lieux fait partie des objectifs de cette recherche dans la mesure où nous avons réfléchi à ce que les entretiens s'effectuent dans une atmosphère calme pour garantir une qualité d'échange et d'enregistrement. La durée de ces entretiens varient entre une heure et une heure et demie et les interrogés montraient une diversité de capacité de réponse, d'analyse et d'interprétation de leurs expériences. Leurs parcours différents permettent de justifier cette diversité de traitement de nos questions notamment en fonction de leur langage, leurs références culturelles, leurs âges, leurs catégories mentales, leurs trajectoires sociales, leurs origines et ainsi de suite. Les questions de l'entretien semi-directif portaient sur le parcours de ces individus, l'état de leur santé mentale et physique avant et durant la période du travail avec les plateformes, les représentations qu'ils ont de ces structures et le rôle des collectifs dans l'amélioration de leur travail. Dans cette communication, nous focalisons l'analyse des résultats sur les éléments permettant de lier entre les interactions VTC-plateformes et la santé de ces travailleurs tout en soulignant l'apparition de la notion de la matérialité.

2.2 Résultats des entretiens

L'analyse des échanges info-communicationnels entre les VTC et les plateformes requiert à la fois des entretiens avec les VTC et une analyse du fonctionnement des algorithmes de ces plateformes. Néanmoins, l'accès aux informations sur ces algorithmes n'est pas possible en raison de leur propriété intellectuelle. De ce fait, notre recherche ainsi que celles des autres chercheurs proposent des preuves impliquant une variété de choix de conception et d'entrées algorithmiques possibles en utilisant un ensemble d'outils d'étude (Muller, 2020). Notre analyse s'appuie donc sur l'entretien semi-directif avec les VTC tout en prenant en

considération la partie théorique concernant l'organisation et la structuration des échanges sur les plateformes citée auparavant dans cette communication. Les VTC interrogés sur la structuration des applications évoquent tous les mêmes éléments d'organisation à savoir : le passage en ligne, l'acceptation des courses, la navigation GPS, les revenus et la notation. Afin de permettre aux algorithmes de fonctionner, les VTC sont amenés à interagir de manière cadrée avec les applications en s'appuyant sur un choix pendant chaque étape. Par exemple : pour commencer les courses, il faut appuyer sur « GO », pour décider des courses, le chauffeur reçoit automatiquement des commandes, il est donc amené soit à les accepter soit à les annuler à condition de ne pas dépasser le taux toléré, pour noter les clients dans le cas d'Uber étant donné que les autres plateformes ne proposent pas cette option, le VTC choisit à partir d'un ensemble de propositions disponibles le commentaire qu'il souhaite donner (client sympa, client sociable, client alcoolique, etc.). Tout ce qui relève du calcul des revenus, des commissions et du GPS reste approprié aux algorithmes. Toutefois, comme mentionner dans la partie théorique, il arrive que le VTC rencontre des situations où les éléments disponibles sur l'application ne permettent pas d'avancer dans l'interaction. Il se produit ce qui a été appelé dans la théorie de l'information de Claude Shannon de l'entropie, c'est-à-dire un bruit ou une erreur bloquant la circulation de l'information. Cette entropie peut être liée soit à un dysfonctionnement dans le traitement algorithmique (GPS non exact, commission trop élevée, etc.) ou à un problème avec un client ou un sujet extérieur. Dans les deux cas, le VTC cherche à contacter directement la plateforme soit via un mail soit par téléphone. Dans les deux cas, il y a un délai de traitement des demandes qui varie entre 24 heures et trois jours voire des semaines et des mois parfois. À ce niveau, les VTC interrogés interprètent différemment cette situation. D'un côté, il y a ceux qui évoquent qu'une absence d'interlocuteur réel donne l'impression de travailler avec une machine ce qui produit une perte de sens dans le travail. D'un autre côté, certains VTC ne manifestent pas d'attente ni de surprises dans ce modèle communicationnel ce qui les motive à « se débrouiller » dans ce genre de situation en trouvant par exemple un compromis avec des clients dans le cas d'un problème ou en changeant temporairement ou définitivement de plateforme. Ce point explique la raison pour laquelle une grande partie des VTC sont connectés à plusieurs plateformes. À ce stade, le modèle communicationnel développé dans des cas non traitables par les applications diffère de celui qui existe sur les applications et qui est surtout caractérisé par un échange purement informationnel. Il n'est donc pas instantané comme celui qui est sur les applications ce qui constitue parfois un choc pour les VTC. En effet, en attendant de communiquer directement avec la plateforme, certains VTC se trouvent déconnectés par l'application ce qui ne leur permet pas de travailler. Nous déduisons donc que les plateformes développent plus le modèle informationnel entre les VTC et les applications dans le sens où il y a un traitement rapide et instantané des courses, des revenus et des notations et moins le modèle communicationnel direct entre les VTC et les plateformes. Ce dernier modèle se caractérise par un traitement long des appels et des mails qui aboutit parfois à des décisions non fondées sur la réalité du terrain selon nos interrogés. Dans cette conjoncture, le modèle info-communicationnel des plateformes s'avère déséquilibré. D'un côté, les algorithmes sont très sophistiqués et rapides dans la recherche des courses et la mise en relation entre les VTC et les clients. D'un autre côté, les plateformes investissent moins dans le personnel et les stratégies d'accueil et de traitement des demandes des VTC ce qui correspond à la partie communicationnelle

interactive avec ces entreprises. Dès lors, les formes d'épuisement au travail dont témoignent les VTC interrogés varient entre le stress, l'énervement, la démotivation, la douleur au niveau de l'adducteur droit, le mal de dos et la fatigue de la vue. Ces problèmes sont à la fois liés au métier en soi parce qu'il exige des efforts physiques et mentaux et au modèle informationnel des applications parce qu'ils continuent à fournir des courses sans arrêt. Certes, les plateformes ont mis en place un système automatique de déconnexion des VTC au bout de 10 heures de courses. Cependant, il faut savoir que cette durée correspond en réalité à 12 heures voire 14 heures de connexion, c'est-à-dire de travail réel sur le terrain. En outre, la possibilité pour les VTC d'être connectés à plusieurs plateformes leur permet de changer d'application après chaque déconnexion, ce qui non seulement pose des questions de santé pour les VTC, mais aussi de sécurité routière, d'assurance, d'impact sur les clients, etc. Le chauffeur des personnes qui autrefois avait trois voire quatre courses la journée, accomplit aujourd'hui une vingtaine voire plus de courses par jour. En effet, si les plateformes ont permis une multitude de courses pour les VTC ils ont en contrepartie baissé les tarifs ce qui permet de comprendre que la connexion permanente des VTC n'est pas toujours un choix personnel, elle se trouve ainsi liée à la question de la rentabilité de ces chauffeurs.

Conclusion

Les plateformes numériques de transport sont des espaces virtuels de travail caractérisés par deux dimensions contradictoires, mais interreliées : immatérielles et matérielles. L'immatérialité est observée dans l'absence d'un interlocuteur réel qui se présente dans des objets connectés permettant l'accès aux courses à savoir les applications de mise en relation entre les chauffeurs VTC et les clients. Dans ce contexte, les algorithmes, technologies programmées pour traiter des informations dans des situations d'interaction avec les VTC, « remplacent » l'interlocuteur humain et participent fortement à une absence de communication réelle avec le donneur d'ordre. Ils sont de ce fait chargés d'un traitement gigantesque de données et d'organisation des échanges des VTC dans le cadre de leur travail. Toutefois, tenant compte de la complexité des situations de travail où se produisent des rapports sociaux, les algorithmes restent cadrés par leurs apprentissages préalables et s'avèrent de ce fait limités pour gérer tous les contextes de travail des VTC. Pour des raisons techniques liées parfois aux dysfonctionnements du traitement des algorithmes et humaines lorsque des problèmes émergent avec des clients, les VTC recourent au contact direct avec les plateformes-entreprises. Celles-ci mettent en place un système communicationnel moins investi dans l'étude des demandes et même jugés être inefficaces, car il ne tient pas en compte la réalité de l'exercice du métier des VTC. Dès lors, il apparaît un déséquilibre dans le modèle info-communicationnel des plateformes où la grande organisation du travail des VTC est vouée aux algorithmes alors qu'il y a moins d'espace accordé à la communication humaine avec les chauffeurs. Cette situation engendre des frustrations, des sentiments d'isolement, d'incompréhension, de colère, etc. qui donnent naissance par la suite à des formes d'épuisement d'où l'apparition de la partie matérielle des plateformes. Il s'agit de l'impact concret qu'un espace complètement numérisé peut produire sur la santé des VTC à partir de l'organisation de leurs interactions digitales à distance.

Bibliographie

Abdelnour, S., (2018), Les nouveaux prolétaires, Textuel.

Alemanno, S, Le Moëne. C, Lépine. V. (2017), Communications et organisations : accélérations temporelles, Editions L'Harmattan.

Alemanno, S. (2014), Communication organisationnelle, management et numérique, Editions L'Harmattan.

AZAIS, C., DIEUAIDE, P., KESSELMAN, D., 2017, « Zone grise d'emploi, pouvoir de l'employeur et espace public : une illustration à partir du cas Uber », Relations industrielles, 72 (3), 433-456, consulté : 28/10/19, URL : <https://doi.org/10.7202/1041092ar>

Baket, M., Beaudouin, V., Laurent, B., Raulet-Croset, N., (2018), Innovation et participation: approches critiques, Transvalor – Presses des mines.

Beaud, S., (1996), L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l' « entretien ethnographique ». Politix. Revue des sciences sociales du pratique, vol. 9, n° 35, p. 226-275.

Beade, B., (2012), Internet, changer l'espace, changer la société : les logiques contemporaines de synchronisations, FYP Editions.

Berry, G., (2019), La pensée informatique, CNRS.

Carayol, V., (2013), « TIC, La fabrique des temporalités », chapitre dans l'ouvrage L'imaginaire et la représentation des Nouvelles Technologies de Communication, Nicole Denoit, Presses universitaires François-Rabelais.

Carayol, V., Grosjean, S., Morillon, L., (2019), Une approche communicationnelle de la santé au travail, Sciences de la société, n°106.

Cardon, D., (2015), À quoi rêvent les algorithmes, Le Seuil.

Cardon, D., (2019), Culture numérique, Presses de Sciences Po.

Compain, G., Eynaud, P., Maurel, L., et Vercher-Chaptal, C., (2019), « Alternative Platforms and Societal Horizon : Characterisation and Strategies for Development », SASE 31st Annual Meeting, Fathomless Futures: Algorithmic and Imagined 27-28 June 2019 – The New School – New York City.

Muller, Z., (2020) « Algorithmic Harms to Workers in the Platform Economy: The Case of Uber », Columbia Journal of Law and Social Problems, Vol. 53:2, pp. 167-210.

Nicolas, Y., (1996) « Genèse de la communication dans l'entreprise moderne », Editions Eska.

Scroferneker (2004), « Qu'est-ce que la « communication organisationnelle » dans un pays de contact ? », Sociétés 2004/1 (no 83), p. 79-88. DOI 10.3917/soc.083.0079

Wolton D., (2018), « Information et communication : urgence théorique », Hermès, La Revue, 2018/3 (n°82), pages 10 à 18.