Plateformes numériques de transport : les conséquences des espaces virtuels de travail sur la santé des chauffeurs VTC

Salma El Bourkadi

▶ **To cite this version:**

Salma El Bourkadi. Plateformes numériques de transport : les conséquences des espaces virtuels de travail sur la santé des chauffeurs VTC. Société et espaces en mouvement, Jun 2021, Grenoble, France. 10.5281/zenodo.6589473 . hal-03548418

HAL Id: hal-03548418
https://hal.science/hal-03548418

Submitted on 30 Jan 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.

Plateformes numériques de transport : les conséquences des espaces virtuels de travail sur la santé des chauffeurs VTC

Digital transport platforms: the consequences of virtual workspaces on the health of VTC drivers

Salma El Bourkadi, Doctorante
Laboratoire DICEN-IDF, CNAM de Paris
salma.el-bourkadi@lecnam.net

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

Key words : Digital transport platforms, virtuality, VTC drivers, health at work.

Résumé : Le métier des VTC (voiture de transport avec chauffeur) a connu des mutations profondes depuis l'arrivée des plateformes numériques de transport. Ces espaces virtuels de travail se définissent souvent comme des intermédiaires permettant une mise en relation directe et instantanée entre des chauffeurs et des clients. L'organisation de cette liaison se fait par des algorithmes programmés et conçus selon les propriétaires de ces plateformes. Toutefois, les entretiens semi-directs type récit de vie menés auprès des VTC des plateformes montrent que ces espaces dépassent le rôle d'intermédiaire parce qu'ils sont responsables de la structuration de l'ensemble du métier de ces conducteurs. Cela dit que la rémunération, la notation, le calcul du chiffre d'affaire, la fixation des tarifs, la commission, l'évaluation, etc. des VTC sont décidés par ces plateformes sans négociation de la part des chauffeurs. À ce stade, la nature virtuelle de ces espaces permet une organisation et un traitement homogènes et standardisés à distance des interactions entre les VTC et les plateformes ce qui exclue toute communication humaine. Cette situation engendre des conséquences concrètes sur les VTC dont celles qui sont d'ordre physiques et psychologiques liés à la santé de cette population.

Abstract : The profession of VTC (transport cars with drivers) has undergone profound mutations since the arrival of digital transport platforms. These virtual workspaces are often defined as intermediaries allowing a direct and instant connection between drivers and customers. The organization of this bond is done by algorithms programmed and designed according to the owners of these platforms. However, the semi-structured life story interviews conducted with the VTC drivers of the platforms show that these spaces go beyond the role of intermediary because they are responsible for structuring the entire profession of these drivers. That is to say that the remuneration, the rating, the calculation of the turnover, the fixing of the tariffs, the commission, the evaluation, etc. of the VTC are decided by these platforms without negotiation of the part of the drivers. At this stage, the virtual nature of these spaces allows homogeneous and standardized organization and processing of the interactions between VTC and platforms which excludes all human communication. This situation generates concrete consequences for the VTC, including those of a physical and psychological nature linked to the health of this population.

Plateformes numériques de transport : les conséquences des espaces virtuels de travail sur la santé des chauffeurs VTC

Salma El Bourkadi

Contexte

En 2008, le rapport de la Commission pour la libération de la croissance française sous la présidence de Jacques Attali a appelé pour le développement de nouvelles offres de transport au-delà des taxis. Après 18 mois, la promulgation de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 a transporté ce projet en loi et c'est depuis la naissance du VTC. Ces transformations dans le contexte juridique du secteur de transport de personnes en France étaient favorables pour l'installation des plateformes numériques en l'occurrence l'américaine Uber depuis 2011. Toutefois, en se présentant comme une société d'information servant d'intermédiaire entre les clients et les chauffeurs VTC, Uber a pu échapper aux règles sociales et juridiques auxquelles sont soumis les acteurs traditionnels de ce marché. En exerçant également du lobbying dans différentes parties, cette plateforme a réussi à accaparer aujourd'hui plus que 70% du marché de transport des personnes. Cette situation d'hégémonie n'est pas sans conséquences, notamment sur la santé au travail des chauffeurs VTC. Cet article propose d'étudier selon une approche info-communicationnelle les formes physiques et psychologiques d'épuisement au travail chez les VTC.

I- Cadre théorique de la santé des chauffeurs VTC sur les espaces virtuels de travail

1. Mutations du métier des VTC à l'ère des plateformes numériques de transport

Le terme de « plateforme » a suscité plusieurs tentatives de définition depuis la propagation du numérique à plusieurs sphères de la société. Sa fonction d'intermédiaire dans l'accès aux

informations et sa gouvernance des interactions sont des éléments qui reviennent souvent dans les propositions des définitions académiques ainsi qu'institutionnelles : « une plateforme pourrait être définie comme un service occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, services ou bien, le plus souvent édités ou fournis par des tiers [1]». À cet égard, les plateformes sont segmentées en fonction de leurs types de services et sont divisées par rapport à leur finalité marchande. Il est donc constaté de manière assez générale deux modèles de plateformes : les plateformes collaboratives et les plateformes-entreprises appelées aussi les plateformes-capitalistes (Compain et al, 2019). Si le premier modèle s'applique souvent à des projets relevant de l'économie sociale et solidaire, le deuxième modèle concerne des entreprises privées dont l'objectif est d'avoir des retombées financières en proposant un service. Dans cette communication, l'intérêt est centré sur les plateformes-entreprises notamment le cas des plateformes numériques de transport. Ces structures digitales présentent un cas récent des transformations du travail des chauffeurs privés dans un contexte de changement de l'espace organisationnel de leur métier.

En effet, la particularité des espaces virtuels de travail tels que les plateformes de transport est la mise en relation en temps réel. Pour cela, les plateformes mobilisent un ensemble de technologies avancées dans le calcul et le traitement quantitatif et rapide des données à savoir les « 4V » du *big data* (volume, variété, vélocité, véracité), les modes de communication (3G, 4G, 5G), le *deep learning*, etc., (Bonot, et al, 2020). Cette mutation participe fortement à l'accélération du travail des VTC en créant des possibilités d'avoir des clients partout et à n'importe quel moment. Dans ce sens, la règle de la réservation préalable qui distinguait les chauffeurs privés des taxis s'élimine par les plateformes ce qui souligne une violation du contexte sociojuridique. Cette transformation « illégale » de l'exercice du métier des VTC est également observée au niveau du statut juridique d'indépendant que ces chauffeurs sont obligés d'avoir pour travailler sur ces espaces. Depuis le 4 mars 2020, la Cour de cassation française reconnaît l'existence du lien de subordination dans le travail des VTC et décide de requalifier ce métier en contrat de travail. Dès lors, il semble que la nature virtuelle des plateformes de transport leur a permis pour longtemps de s'affranchir des lois des contextes en accaparant l'ensemble des décisions liées au métier des VTC (la fixation des tarifs, les commissions, la rémunération, l'évaluation, la notation, la désactivation des chauffeurs, etc.) alors qu'elles se présentent comme de simples « intermédiaires ». Les bouleversements concrets que ces espaces ont provoqués sur ce secteur sont donc liés aux algorithmes

[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.

employés et qui sont programmés par un apprentissage pensé par les propriétaires de ces plateformes. Cela dit que les conséquences qui en résultent sur la santé des VTC sont simultanément liées à la loi d'automatisation de ces technologies (Berry, 2019) et aux apprentissages qui leur sont attribués et qui sont conçus et biaisés en préalable (Muller, 2020).

2. Santé au travail au prisme de la virtualité

Si les espaces virtuels commencent à peine à être réglementés par le droit alors qu'ils exercent depuis une dizaine d'années – dans le cas des plateformes de transport - c'est que la notion de virtualité a été souvent qualifiée par opposition au réel (Boris, 2012). Cette ambiguïté dans la définition des espaces virtuels dissimule toute conséquence concrète sur la santé des travailleur.ses connecté-e-s. À ce stade, les travaux de recherche en sciences de l'information et de la communication soulignent un ensemble de phénomènes qui se produisent en raison de l'usage des technologies au travail. Il s'agit de la fébrilité au travail (P. Alemanno, Le Moënne et Lépine, 2017), de la survenue des risques psychosociaux (Felio, 2014), de la perte de sens du travail lié à la connexion permanente (Alemanno, 2014), des effets de la laisse électronique (Boudokhane-lima, et al, 2017) ou encore de l'apparition de nouvelles formes de temporalités associée aux TIC (Carayol, 2013). D'autres travaux appréhendent les dispositifs de prévention de la santé et de la sécurité au travail comme moyens de communication affective au sein de l'entreprise (Dumas, 2016) ou sur le rôle d'une « communication organisante » dans la prévention des risques psychosociaux liés à l'acculturation au numérique (Blanc, 2016). Le point commun entre ces recherches est le contexte organisationnel traditionnel de l'exercice du travail à savoir les entreprises structurées par une réglementation juridique bien définie et existant dans un espace physique.

D'un côté ces réflexions sont importantes à citer étant donné qu'elles invitent à remettre en question les espaces physiques de l'exercice du travail. Celui-ci en vient à se prolonger d'autres cadres spatiotemporels en raison des TIC. D'un autre côté, notre cas d'étude qui est les plateformes de transport représentent des espaces virtuels qui ne sont ni structurés par un cadre juridique ni existant sur des entités physiques. Chaque VTC effectue son travail en se connectant sur l'application sans interaction avec les autres travailleurs ni les organisateurs et les décideurs des plateformes. Cet isolement en raison de l'absence d'une entité physique à l'image des entreprises traditionnelles souligne les limites des recherches mentionnées ci-dessus. La matérialité qui caractérise ces espaces virtuels reste l'infrastructure technologique

qui permet l'accès et l'organisation des applications et quelques bureaux dans certaines villes afin de recevoir les chauffeurs pour des démarches nécessitant un déplacement physique. Dès lors, la santé des VTC est doublement impactée. Premièrement ces chauffeurs ne travaillent qu'avec des outils technologiques pour accéder aux clients ce qui risque d'engendrer les phénomènes liés à la santé cités auparavant. Deuxièmement, ces travailleurs sont connectés à des espaces virtuels qui à l'encontre des entreprises physiques ne sont pas réglementés juridiquement ce qui présente des risques de violation de droit du travail. Par conséquent, des répercussions sur la santé physique et psychique de ces chauffeurs sont fort probables[2].

II- Méthodologie, terrain et résultats

1. Méthodologie et terrain

Le cadre théorique a permis d'interroger le cas étudié dans cet article à partir d'une contextualisation de son cadre juridique et d'une mobilisation des études empiriques sur le lien entre la santé et l'usage des technologies. Afin d'appréhender la question des espaces virtuels et son lien avec l'apparition de nouvelles formes d'épuisement au travail, notre étude empirique concerne les chauffeurs VTC des plateformes numériques de transport. En ce sens, nous mobilisons comme outil méthodologique l'entretien semi-directif du type récit de vie. Les résultats que nous allons discuter dans la deuxième partie sont fondés sur 20 entretiens réalisés auprès de cette population (20 hommes, âgés entre 33 ans et 55 ans, de nationalité française, maghrébine et africaine) sur un échantillon d'une cinquantaine entre la période de novembre 2019 et de mars 2020. La rencontre de ces conducteurs se faisait par des prises de rendez-vous via leurs syndicats que nous avons rencontrés grâce à notre réseau, via des forums ou des groupes VTC sur les réseaux sociaux, pendant des manifestations, dans les locaux des plateformes-entreprises, etc. Le déroulement des entretiens se faisait souvent au sein de notre laboratoire et parfois dans des cafés ou des bureaux de certains de ces VTC. Notre enquête a fixé pour objectif de comprendre les pratiques interactionnelles entre les VTC et les plateformes et comment elles pourront impacter la santé de ces travailleurs. Ainsi, nos entretiens sont construits autour des questions liées au parcours de ces individus, à l'état de leur santé mentale et physique avant, durant et après le travail avec les plateformes, les usages

[2] Plateformisation 2027. Conséquences de l'ubérisation en santé et sécurité au travail, INRS, 2018.

qu'ils font des applications, les représentations qu'ils ont de ces espaces virtuels et le rôle des collectifs dans l'amélioration de leur travail.

L'entretien semi-directif du type récit de vie est une démarche qui s'appuie sur des méthodes narratives. Les individus interrogés construisent une compréhension cognitive et affective de leur environnement (Robert-Demontrond, 2004). Leurs interprétations subjectives sont essentielles dans l'analyse des données car elles permettent de relever à la fois des variables susceptibles d'être comparées à celles des autres interrogés et des informations « surprises » qui ne figurent pas dans les hypothèses. À la différence des normes statistiques, le récit de vie rend accessible la compréhension des successions et des liaisons entre des interactions, des situations, des évènements et des actions du vécu social (Rouleau, 2003). En outre, cette méthode permet de « saisir des mécanismes, des processus récurrents au sein d'un même milieu socioprofessionnel (…) insaisissables par d'autres types d'enquêtes » (Bertaux, 2005). Dans cette conjoncture, la complexité que représente notre problématique par rapport à l'étude du lien entre les interactions VTC-plateformes et l'impact sur la santé des chauffeurs nous semble possible à décrypter par le recourt aux narrations des interlocuteurs. Pour cela, l'accueil des données empiriques nécessite des degrés de directivité variables de la part de l'interviewer.se dans le but de rester dans le raisonnement de la problématique théorique de la recherche (Paillot, 2003).

2. Analyse des résultats des entretiens

Cette partie est organisée en deux phases afin de répondre à notre problématique sur le lien entre le travail des VTC sur les plateformes et l'apparition de nouvelles formes d'épuisement au travail chez cette population. Dans un premier temps, il s'agit de montrer comment les VTC interagissent avec les algorithmes des applications mises en place par les plateformes et qui fonctionnent d'une manière bien structurée et réfléchie. Dans un deuxième temps nous abordons les conséquences de ces interactions sur la santé des VTC et les facteurs de variations entre les cas étudiés à partir de nos entretiens semi-directifs type récit de vie.

En permettant une mise en relation en temps réel entre les chauffeurs VTC et les clients, les algorithmes des espaces virtuels de travail tels que les plateformes numériques de transport démolissent les barrières de distance. Ces applications permettent aux chauffeurs d'avoir des clients partout dans les zones où ils exercent ce qui rend possible dans certains cas un mélange entre le travail et les déplacements personnels. Cette fusion entre la sphère personnelle et la sphère professionnelle est aussi visible dans d'autres pratiques des VTC qui

en étant chez eux ressentent l'urgence de vérifier les majorations sur les applications : « *J'avais besoin même quand j'étais en famille de regarder est-ce qu'il n'y a pas de la majoration* » B.B. Sans investissement de la part des chauffeurs dans des stratégies de recherche et de fidélisation des clients, les plateformes permettent l'accès aux offres instantanément. Son design intuitif de ses applications et l'usage du GPS semble transformer le travail des VTC en un ensemble de tâches répétitives en rendant le client d'un point A à un point B : « *Ce travail n'est pas utile pour l'humanité on va dire, mais peut-être pour les gens qui veulent aller d'un point A à un point B* » E.F. Il participe également à l'affaiblissement de la communication entre les VTC et les plateformes. Celles-ci mettent en place un système d'échange informationnel automatique exonérant toute communication interactive et normative et cela en refusant d'investir dans des ressources humaines capables de le créer : « *Uber c'est, la machine est tellement immense qu'on ne peut pas avoir un lien personnel* » A.K. C'est la raison pour laquelle l'analyse de l'existence du lien de subordination dans le travail des VTC par la Cour de la cassation souligne que les décisions unilatérales des plateformes concernant la fixation des tarifs, des commissions, des notations, des désactivations, etc. expliquent qu'il ne s'agit pas des espaces intermédiaires ni d'un système de relation entre partenaires : « *Ils disent vous avez pas de patron, si mon patron il est dans mon portable, il me suit partout… En fait on est fliqué toute la journée… Avec le patron virtuel, le numérique sait tout de moi, c'est pire qu'un patron physique !* » Y.E. Ainsi, la programmation de ces technologies à faire fonctionner ce métier d'une telle manière souligne l'objectif des plateformes qui, en mettant en place une charte de travail, interdit la personnalisation des clients. Toutefois, tant qu'il n'y a pas de surveillance là-dessus, les expériences des VTC à ce niveau varient en fonction de leurs personnalités, de leurs objectifs, et des périodes de l'exercice du travail. Le flux des offres rend l'enchaînement des courses rapide sur les applications des plateformes notamment celle qui est leader dans le marché de transport de personnes à savoir Uber. Celle-ci a opté pour la stratégie de la baisse des prix afin d'attirer une grande clientèle ce qui a démocratisé l'accès au VTC tout en engendrant un ensemble de conséquences négatives sur la rentabilité des chauffeurs et la qualité du service clientèle. Dès lors, l'exercice de ce métier a changé depuis l'arrivée des plateformes en 2011. À la différence du VTC qui s'adressait à une clientèle haut de gamme ce qui permettait au chauffeur d'accomplir peu de courses par la journée avec une meilleure rentabilité, il est aujourd'hui obligé d'effectuer une grande quantité de courses pour garantir une rentabilité correcte : « *L'industrie du VTC c'est comme les mines d'or, on dit que tout le monde gagne de*

l'argent sauf le mineur, bah c'est la même chose… Tout ce qui est autour gagne de l'argent sauf le chauffeur » M.M.

Les conséquences de ce système de fonctionnement des plateformes sur la santé des VTC varient en raison de plusieurs facteurs. En effet, les parcours des VTC interrogés sont différents d'où la variété des représentations, des motivations ainsi que de la gestion qu'ils font de leur travail. Les formes d'épuisement au travail exprimées sont : le mal de vue, les problèmes de vessie, le mal de dos, le mal de l'adducteur droit, l'obésité, l'énervement, l'agressivité, la déception, l'isolement, la tension, la colère, le manque de reconnaissance, le sentiment de monotonie, etc. Les éléments qui relèvent de la santé physique sont souvent liés à des questions mentales et psychiques de ces chauffeurs. Cela dit que si les formes d'épuisement physique ressenti chez les VTC sont liées aux longues heures du travail, il est à souligner que c'est eux qui décident de leur durée du travail étant donné qu'ils sont des indépendants. Leurs décisions sont fondées sur leurs besoins et leurs objectifs professionnels et de l'état mental dans lequel ces travailleurs se retrouvent. Il se peut que des VTC travaillent également sans objectifs précis en se laissant guidés par le flux des courses sur les applications jusqu'à ce qu'ils ressentent un épuisement physique ou qu'il y a moins de travail dur le terrain : « *tu as des jours où tu as beaucoup moins de travail, donc ça sert à rien de forcer pour se fatiguer et il y a des jours où tu vas avoir beaucoup plus de travail… du coup on enchaîne, on s'arrête pas* » C.D, « *J'arrête quand je suis fatigué mais aussi quand il n'y a moins de courses* » M.E. Les formes d'épuisement psychologique sont également liées à des questions physiques dans la mesure où le manque de motivation souvent expliquée par le sentiment d'isolement, de déception, d'absence de reconnaissance, etc. ne donne pas envie d'investir plus dans son travail : « *On sent qu'on est exploité, il n'y a aucune reconnaissance, on ne gagne pas d'argent, on n'a pas de vie de famille, on travaille dans des conditions où on n'est même pas motivés* » A.L.

Conclusion

Les chauffeurs VTC exercent leur travail dans un contexte réel distingué par des logiques sociales, juridiques et culturelles qui diffèrent en fonction des régions et des pays. D'un côté, les décisions unilatérales que prennent les plateformes ne tiennent pas en compte dans la majorité des cas ces logiques sociétales que cela soit dans la conception des algorithmes ou dans les décisions attribuées aux chauffeurs dans certaines situations. D'un autre côté, le fait

qu'il s'agit des espaces virtuels de travail, l'ensemble du modèle des plateformes est créé de manière automatique ce qui exclut l'idée d'investir dans des ressources humaines pour développer communication interactive et humaine avec les VTC. Cette situation a engendré des conséquences sur la santé au travail des VTC et qui sont d'ordres physiques et psychiques. La décision de requalifier les VTC d'Uber en salariés par la Cour de cassation française le 3 mars 2020 peut consister un point tournant dans l'évolution de la question de la santé de ces travailleurs. Toutefois, étant donné que la grande majorité souhaitent rester des indépendants, le dilemme entre le choix de la protection que propose le droit du travail du salariat et l'indépendance dans l'exercice du travail incite à réfléchir sur de nouveaux modèles de plateformes.

Références bibliographiques

Alemanno S. (2014). *Communication organisationnelle, management numérique*. Paris, Éd. L'Harmattan.

Alemanno S, Le Moënne C. & Lépine V. (2017). *Communications et organisations : accélérations temporelles*. Paris, Éd. L'Harmattan.

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

Bertaux D. (2005). *L'enquête et ses méthodes : Le récit de vie.* Paris, Arman Colin.

Blanc E. (2016). *Du « grand dialogue » au quotidien numérique : des stratégies de communication à la Poste.* Université de Nice Sophia Antipolis. Thèse en sciences de l'information et de la communication.

Bonot F, Chagny O, Dufour M. & Forestier F. (2020). *Désubériser, reprendre le contrôle*. Paris, Éd. du Faubourg.

Boris B. (2012). *Internet, changer l'espace, changer la société : les logique contemporaines de synchronisation*. Limoges, FYP Éditions.

Boudokhane-lima F, Carayol V, Felio C. & Soubiale N. (2017). *La laisse électronique : Les cadres débordés par les TIC*. Bordeaux, MSHA.

Carayol V. (2013). TIC, La fabrique des temporalités. *L'imaginaire et la représentation des Nouvelles Technologies de Communication.* Denoit N. Presses universitaires François-Rabelais.

Compain G, Eynaud P, Maurel L. & Vercher-Chaptal C. (2019). Alternative Platforms and Social 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.*

Dumas A. (2016). *Approche communicationnelle des dispositifs de prévention de la santé et de la sécurité au travail : penser la communication organisationnelle comme communication affective.* Université de Grenoble Alpes. Thèse en sciences de l'information et de la communication.

Felio C. (2013). *Pratiques communicationnelles des cadres : usage intensif des technologies numériques et enjeux psychosociaux.* Université Michel de Montaigne, Bordeaux 3. Thèse en sciences de l'information et de la communication.

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, p.167-210.

Paillot P. (2003). Méthode biographique et entrepreneuriat: application à l'étude de la socialisation entrepreneuriale anticipée. *Revue de l'Entrepreneuriat,* Vol. 2, issue 1, p.19-41.

Robert-Demontrond P. (2004). *Les méthodes d'observation et d'expérimentation.* Paris, Apogée.

Rouleau l. (2003). La méthode biographique. In Y. Giordano (coord.) *Conduire un projet de recherche : Une perspective qualitative.* Paris, EMS.