



HAL
open science

Les résistances individuelles et collectives aux rationalisations extrêmes du travail VTC via les plateformes

Salma El Bourkadi

► **To cite this version:**

Salma El Bourkadi. Les résistances individuelles et collectives aux rationalisations extrêmes du travail VTC via les plateformes. *Communication & Organisation*, 2022, L'intervention en organisation : quels enjeux pour la communication organisationnelle ?, 61 (1), pp.141-153. <10.4000/communicationorganisation.11169>. <hal-03835114>

HAL Id: hal-03835114

<https://hal.science/hal-03835114v1>

Submitted on 26 Oct 2024

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.



HAL Authorization



Communication et organisation

Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle

61 | 2022

L'intervention en organisation : quels enjeux pour la communication organisationnelle ?

Les résistances individuelles et collectives aux rationalisations extrêmes du travail VTC via les plateformes

Individual and collective resistance to the extreme rationalizations of VTC work via platforms

Salma El Bourkadi



Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/11169>

DOI : [10.4000/communicationorganisation.11169](https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.11169)

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2022

Pagination : 141-153

ISBN : 979-10-300-0846-3

ISSN : 1168-5549

Distribution électronique Cairn



Référence électronique

Salma El Bourkadi, « Les résistances individuelles et collectives aux rationalisations extrêmes du travail VTC via les plateformes », *Communication et organisation* [En ligne], 61 | 2022, mis en ligne le 02 janvier 2023, consulté le 18 juillet 2022. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/11169> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.11169>

Tous droits réservés

Les résistances individuelles et collectives aux rationalisations extrêmes du travail VTC via les plateformes

Individual and collective resistance to the extreme rationalizations of VTC work via platforms

Salma El Bourkadi

Résumé: La transformation organisationnelle la plus remarquable du métier du VTC (véhicule de transport avec chauffeur) a été sa plateformisation par Uber. En permettant une mise en relation directe entre les chauffeurs et les clients, les plateformes organisent le travail VTC à travers des logiques info-communicationnelles extrêmement normatives. Cette rationalisation algorithmique conduit les chauffeurs vers un travail accéléré et répétitif ce qui intensifie leur usage de l'application et les amène à une hyperconnexion porteuse de souffrance. À partir de notre enquête auprès de 50 chauffeurs, nous avons étudié leurs pratiques de résistances individuelles et collectives au moment où ils développent une nouvelle conscientisation de leur santé.

Mots-clés : Résistance, chauffeurs VTC, plateforme, rationalisation, organisation info-communicationnelle, hyperconnexion, santé au travail.

Abstract: Platformization by the Uber company, has been the most remarkable organizational transformation of this «VTC» sector (vehicle with driver/ride sharing). By allowing direct connection between drivers and clients, the platforms have organized VTC work through extremely normative info-communicational logics. This algorithmic rationalization forces the drivers toward accelerated and repetitive work which intensifies their use of the application and leads them towards hyperconnection, which bears suffering. Based on our survey of 50 drivers, we studied their individual and collective resistance practices as they develop a new awareness of their health.

Keywords: Resistance, VTC drivers, platform, rationalization, info-communication organization, hyperconnection, occupational health.

Introduction

Depuis une dizaine d'années, le recours à la notion de plateforme pour décrire des technologies de mise en relation, des réseaux de partage ou encore des entreprises du numérique se déploie à grande vitesse. Cela contribue à un renforcement du caractère polysémique de cette notion, utilisée pendant longtemps afin de désigner différents espaces et objets. Avec le déploiement croissant des nouvelles technologies de l'information et de la communication, cette notion est désormais utilisée afin de citer presque exclusivement des plateformes numériques, c'est-à-dire des services « occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou biens, le plus souvent édités ou fournis par des tiers »¹.

Plusieurs catégorisations des plateformes sont proposées. Par exemple, Compain *et al.* (2019) segmentent les plateformes numériques en deux catégories phares : les plateformes-entreprises et les plateformes de partage. Si cette dernière catégorie concerne plutôt les plateformes relevant du modèle économique collaboratif, les plateformes-entreprises traduisent surtout des entreprises capitalistiques dont l'objectif est de générer des revenus en exploitant de volumes massifs de données. Dans cet article, nous nous intéressons à cette catégorie de plateforme-entreprise, que d'autres auteurs appellent « plateforme allégée » (Srnicek, 2018) ou « plate-forme à but lucratif » (Dujarier, 2018).

En effet, l'installation des plateformes numériques de transport, en l'occurrence Uber a bouleversé le secteur de transport particulier de personnes (T3P) en France². En se présentant comme une entreprise de technologies et en exerçant d'importantes opérations de *lobbying* (Brugière et Nicot 2019), Uber a pu accaparer une part importante de ce marché. Cette hégémonie planétaire, puisque le succès d'Uber ne se restreint pas à la France, a généré plusieurs mutations qui ont attiré une attention particulière dans la sphère académique. Entre ceux qui questionnent le statut juridique des chauffeurs (Azaïs *et al.* 2017 ; Gomes, 2018), ceux qui abordent les pratiques protestataires de ces professionnels (Abdelnour et Bernard 2020 ; Abdelnour et Bernard 2019 ; Dufresne et Leterme, 2021), ceux qui traitent le modèle économique d'Uber (Sauviat, 2019) et ceux qui s'intéressent aux effets des algorithmes des plateformes sur

1- Conseil national du numérique (2015), « Ambition numérique » : <https://cnnumerique.fr/files/2017-10/CNNum--rapport-ambition-numerique.pdf> Consulté le 06/07/2021

2- Quelques années avant l'installation d'Uber en France en 2011, le secteur de transport de personnes a connu certaines transformations réglementaires. En 2009, nous notons la promulgation de la loi du développement et de la modernisation des services touristiques (la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009) qui a donné naissance au statut VTC (voiture de tourisme avec chauffeur). Cette décision a occasionné une redéfinition des règles d'accès à la profession du chauffeur privé en gardant le principe de différenciation avec les taxis, à savoir la réservation préalable avant la prise en charge des clients.

les travailleurs (Rosenblat, 2018), nous avons fait le choix d'étudier la santé au travail de ce groupe professionnel à partir d'une perspective info-communicationnelle. Il s'agit d'analyser comment l'émergence de différentes formes d'épuisement au travail chez ces conducteurs dont la totalité du travail est rationalisée par une médiation algorithmique, les conduit vers des pratiques individuelles et collectives de résistance aux plateformes.

Méthodologie de recherche

Dans le cadre de notre travail de thèse, nous avons réalisé 50 entretiens semi-directifs du type récit de vie entre novembre 2019 et octobre 2020 avec des chauffeurs VTC (véhicule de transport avec chauffeur) qui travaillent à temps plein ou partiel avec les plateformes. La rencontre avec ces professionnels a été effectuée via des syndicats, des forums en ligne ou encore des réseaux sociaux. Nous avons par la suite conduit 20 des entretiens dans une salle libre dédiée de notre laboratoire de recherche. Les 30 autres entretiens ont été réalisés via des plateformes de visioconférence comme Zoom et Teams en raison de la crise sanitaire qui a bouleversé nos pratiques de recherche. À partir du traitement des verbatim et de l'analyse des résultats, nous avons regroupé l'ensemble des données liées à la question des pratiques de résistance individuelle et collective aux plateformes afin de les exploiter dans cet article.

Les chauffeurs VTC sont un groupe professionnel hétérogène. Ce constat a été établi à partir des variables statistiques telles que le sexe, l'âge, la région de l'exercice, le niveau d'étude et l'appartenance à un syndicat comme le montre le tableau en dessous (tableau 1), et des variables non statistiques puisque certaines caractéristiques du travail des chauffeurs s'avèrent changeables d'où la difficulté de leur quantification. Par exemple, le fait de travailler à temps plein ou partiel via les plateformes est une situation flexible et évolutive qui dépend de plusieurs facteurs tantôt liés à la situation financière et personnelle du travailleur tantôt liés au métier (période de forte ou de faible demande, majoration ou tarif inintéressant, problèmes de transport public, etc.). Les variables non statistiques concernent également les carrières antérieures des VTC qui sont très différentes en raison de l'absence d'exigences particulières d'accès à ce métier. Ajoutons à cela que la question des origines et des croyances peut jouer un rôle important dans l'expérience de l'activité et la représentation du métier. La personnalité du chauffeur ou encore ses compétences relationnelles s'ajoutent aux variables non statistiques et forment de ce fait des éléments influençant l'expérience du VTC et notamment la question de la santé au travail.

Variables	Répartition population	Échantillon
Hommes	78 %	39
Femmes	22 %	11
Région parisienne	82 %	41
Région lilloise	6 %	3
Région marseillaise	12 %	6
25-39 ans	52 %	26
40-54 ans	40 %	20
55-69 ans	8 %	4
Aucun diplôme	2 %	1
Niveau collège, CAP, BEF, niveau bac, BP	30 %	15
Bac	10 %	5
Bac + 2 et bac +3	36 %	18
Bac + 5 et plus	22 %	11
Syndiqué	44 %	22
Non syndiqué	56 %	28

Tableau 1 : *Les variables statistiques d'un échantillon de 50 chauffeurs VTC.*

Avant de procéder à l'analyse des résultats, il importe d'expliquer le choix de notre outil méthodologique. Le récit de vie peut se définir comme une méthode qualitative qui s'intéresse à la totalité de l'histoire d'une personne ce qui permet de récolter des données liées à la vie intérieure de l'interlocuteur ainsi qu'aux contextes interpersonnels et sociaux qu'il a traversés (Bertaux, 2010 : 35). Le recours à cette méthode nous a ainsi permis de nous situer dans une position de compréhension du phénomène étudié et de repérer au niveau du traitement des résultats, un ensemble de points communs et différenciés dans les logiques et dans les représentations qu'accordent nos interrogés à leur activité et à leur relation avec les plateformes.

Le point de départ lors de ces entretiens, était d'interroger les interviewés sur leur parcours d'étude et leurs premières expériences professionnelles. À cet égard, nous avons adopté le principe de l'entretien semi-directif en orientant les discours des interlocuteurs avec des questions inscrites dans notre stratégie de recherche. Notre objectif était double. D'un côté, il était question de récolter des informations riches en demandant aux interrogés de réfléchir à plusieurs éléments liés aussi bien à leur vie

professionnelle qu'à leur vie personnelle. Pour cela, il a fallu laisser aux chauffeurs une marche de liberté dans leur prise de parole tout en faisant des relances afin d'éclaircir certains propos et d'approfondir certaines réponses. D'un autre côté, l'usage des guides d'entretiens nous a permis de rester focalisée sur les objectifs de la recherche. Dans ce sens, il était important d'aborder l'ensemble des thématiques préparées en amont sans forcément respecter leur ordre chronologique.

Les plateformes de transport : de puissantes entreprises médiatrices

Si nous avons mentionné dès notre introduction que la catégorie des plateformes numériques dans laquelle s'inscrit notre cas d'étude est celle des plateformes-entreprises, c'est pour souligner un constat original dans l'étude des organisations. En effet, les entreprises classiques³ se définissent par un ensemble de caractéristiques qui rendent le rapport entre les travailleurs et les managers régit par une réglementation juridique, des chartes et des règles à l'intérieur d'un cadre organisationnel bien précis. Le cas des plateformes de transport et des chauffeurs VTC relève plutôt d'un rapport où le management est déshumanisé puisqu'il est délégué à des algorithmes. Ainsi, l'exécution des tâches s'effectue par des travailleurs avec un statut d'indépendant.

La littérature autour de la question du contrat de travail et du statut juridique des travailleurs des plateformes a gagné un terrain important à travers le monde. Nous attirons l'attention sur ce constat afin d'aborder le noyau du bouleversement dans le métier du VTC avec l'arrivée d'Uber à savoir la médiation numérique. Parler de la puissance des plateformes médiatrices, c'est aborder les logiques info-communicationnelles constitutives de l'organisation du travail VTC. Comme le constatent plusieurs chercheurs au sein du champ de la communication organisationnelle en France et en Amérique du Nord (Taylor *et al.* 1996 ; Bouillon *et al.* 2007 ; Baillargeon *et al.* 2021), c'est la communication qui constitue l'organisation en ce qu'elle structure l'action collective à travers des textes et des conversations tantôt imposés tantôt négociés.

Dans le cas des plateformes, la communication constitutive de l'organisation se restreint en un ensemble de textes (chartes) imposés sans possibilités de négociation avec le chauffeur. D'après l'analyse des témoignages recueillis lors des entretiens, nous avons déduit que les plateformes organisent cette médiation à partir de deux règles cruciales de travail qui placent les chauffeurs sous contraintes plutôt que dans un choix libre et cohérent avec leur statut d'indépendant. Il s'agit de l'évaluation des

3- Mintzberg (1979) propose sept configurations d'entreprise : la bureaucratie mécaniste, la bureaucratie professionnelle, la structure divisionnalisée, l'organisation missionnaire, l'organisation politique et l'adhocratie.

clients qui donne place à une notation du chauffeur et du taux d'acceptation basé sur le nombre de courses annulées et acceptées. Lorsque ces deux règles sont transgressées, la plateforme suspend le chauffeur :

Le système de notation me cassait le moral parfois. Moi j'estimais que je faisais très bien mon travail, je ne parlais même pas avec le client : "bonjour", je confirmais le nom du client, "bonne soirée, au revoir". À la fin, on se retrouve avec des signalements parfois "odeur dans la voiture", "discussion inappropriée", "conduite dangereuse". (Youssef, 27 ans, VTC à Paris)

Ainsi, si l'organisation info-communicationnelle du travail VTC, c'est-à-dire l'information sur la mise en contact (tels que l'évaluation, le taux d'acceptation, la rémunération, l'activation, le changement de l'usage, la suspension, etc.), fonctionne à travers les applications algorithmiques des plateformes, c'est parce qu'il y a une délégation totale du management à ces technologies. Celles-ci subissent de temps à autre certaines modifications de programmation pour répondre aux événements de l'activité du transport qui varie en fonction des zones et des périodes de l'année sans que le chauffeur puisse faire partie de ce processus décisionnel :

On a un rapport de dépendance, après on peut l'appeler rapport de pouvoir aussi, c'est-à-dire qu'ils ont le pouvoir. Si vous faites une connerie ils vous déconnectent jusqu'à une période indéterminée ! C'est eux les seuls maîtres à bord ! (Ely, 51 ans, VTC à Marseille)

Dès lors, le chauffeur fait l'expérience d'un travail normatif, qui au moment où il est interrompu par une situation imprévue, car ingérable par l'algorithme ou par une suspension automatique, entrave le processus d'activité. Étant donné que le VTC n'a pas le pouvoir d'agir, il tente de dépasser la communication algorithmique pour entrer en contact avec les acteurs humains de la plateforme. Cela se passe soit par une prise de rendez-vous dans un point physique d'accueil ou via des appels vers les centres téléphoniques de la plateforme. Dans tous les cas, la communication des représentants des plateformes reste standardisée et l'information s'avère insuffisante puisque les agents d'accueil et les téléconseillers sont également dépourvus de pouvoir décisionnel :

Depuis quelques mois il y a un service d'assistance téléphonique mais là encore c'est pareil. On appelle et on nous dit certaines démarches sur nos demandes mais ils ne peuvent pas nous dire "oui je change la donne immédiatement, je règle votre problème", on a toujours affaire à des intermédiaires qui font tempos entre les VTC et les personnes décisionnaires. Même lorsque nous rencontrons certaines personnes qui ont pour rôle justement d'établir une communication entre les chauffeurs et le siège on nous dit "moi je n'ai pas de pouvoir décisionnaire, je vais transmettre au siège" et il y a même des gens de l'application en France qui ont répondu pendant des mois "ce n'est pas nous qui décidons, ça se décide au siège en Californie". (Nathan, 40 ans, VTC à Marseille et président d'une association de VTC)

Dans cette conjoncture, il s'avère que lorsque le travail VTC est médié par les plateformes, il subit une rationalisation extrême. Nous justifions le choix de l'adjectif « extrême » pour caractériser ce type d'organisation par le fait que la totalité du travail des chauffeurs est désormais normalisée par l'appui d'une application numérique. De ce fait, cette nouvelle forme organisationnelle va au-delà de ce qu'étudie Bouillon (2005) dans les entreprises marchandes et non marchandes où les activités cognitives connaissent une homogénéité de leurs principes fondamentaux.

La rationalisation extrême du travail VTC se révèle alors dans les critères mis en œuvre dans les algorithmes et dans une délégation totale de l'organisation managériale à ces machines chargées d'interagir avec les usagers selon un ensemble de normes. Le peu d'accessibilité aux acteurs humains de la plateforme et la réduction de ces interventions à des procédures standardisées à peine différentes des logiques algorithmiques, dirigent les VTC vers une hyperconnexion. La raison est que le seul recours à la plateforme se fait via le *smartphone* et l'application qui, tout en étant accessibles partout et à n'importe quel moment, ne constituent pas de véritables solutions.

Du tourbillon de l'hyperconnexion à sa résistance : le rôle de la souffrance

L'hyperconnexion se définit comme un usage intensif des TIC susceptible de générer des risques psychosociaux pouvant aller jusqu'au *burnout* comme le soulignent Carayol *et al.*, (2017) dans leur étude des cadres « débordés » par les technologies. Or, si les cadres ont quelques possibilités de déconnexion des TIC tout en continuant à travailler, l'activité du VTC repose en intégralité sur l'application numérique ce qui permet de souligner un phénomène d'hyperconnexion beaucoup plus critique chez les chauffeurs. En raison de longues heures de travail qu'exige le métier du VTC notamment lorsqu'il est médié par les plateformes, les connexions via les applications VTC ne peuvent qu'être intensives. Nous résumons dans le tableau suivant les facteurs déclencheurs de l'hyperconnexion :

Hyperconnexion dans des situations normales de travail	Hyperconnexion dans des situations problématiques de travail	Hyperconnexion renforcée dans des situations de fortes demandes
<ul style="list-style-type: none"> - Envoi intensif ou ralenti des courses - Notation moyenne ou inférieure à la norme acceptée - Taux d'acceptation moyen ou inférieur à la norme acceptée 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflits avec clients - Mail de menace de suspension - Suspension 	<ul style="list-style-type: none"> - Mail ou SMS pour informer sur une majoration - Mail ou SMS pour informer sur une réduction

Tableau 2 : Facteurs déclencheurs de l'hyperconnexion. Source auteure.

Dans cette conjoncture, nous notons que l'organisation du travail VTC via les plateformes est pensée de manière à diriger le chauffeur vers un usage intensif de l'application. Le fait qu'elle s'appuie sur des règles contraignantes conduit le travailleur à un état d'instabilité et de frustration puisqu'il doit maintenir un niveau d'excellence de performance malgré les conditions difficiles de son travail (longues heures de travail, embouteillage, pollution, etc.). La fréquence avec laquelle l'envoi des courses s'effectue via l'application varie en fonction des zones géographiques et des périodes du travail. Il suffit que cette fréquence soit accélérée (ce qui est le cas pour 82 % de nos interrogés puisqu'ils exercent dans la région parisienne qui connaît de fortes demandes) ou ralentie, pour qu'elle bascule le chauffeur dans l'hyperconnexion :

Travailler avec les plateformes à Paris n'est pas la même chose que travailler à Lille (...). Les VTC Parisiens ont du travail mais ils ont des bouchons, le stress de la ville, etc. Nous, c'est moins bouché, mais il y a parfois moins de courses (...) J'ai donc ce sentiment de culpabilité, c'est un sentiment bizarre, un sentiment de faire la mauvaise affaire (...) une frustration, on est frustré. (Mustapha, 37 ans, VTC à Lille)

Les pratiques d'hyperconnexion repérées dans des situations problématiques du travail VTC comme l'envoi des mails de menace de suspension à la suite d'un conflit avec un client ou pour ce qui est d'une transgression d'une charte par la plateforme, conduisent le chauffeur à multiplier ses heures de travail afin d'améliorer son taux de notation. Lorsqu'il est suspendu, son hyperconnexion est plutôt observée dans ses tentatives d'entrer en contact avec la plateforme et dans le processus d'attente de réponse. Cette situation provoque un état de stress extrême :

J'ai vu la réaction des chauffeurs, je vous jure il y en a qui pleuraient, ils suppliaient Uber. Franchement ça me fait mal au cœur, ils pleuraient sur le téléphone, ils ne voulaient pas se faire déconnecter ! (...) Donc il y a un impact psychologique, vous allez jusqu'à supplier quelqu'un, voyez les conséquences (...) En plus il y a le stress aussi du téléphone de dire "où est-ce que je vais manquer l'appel d'Uber ou pas ?" parce qu'il faut attendre qu'Uber vous appelle pendant au moins des fois jusqu'à trois mois, pendant trois mois vous êtes là, comme un fou... (Bassim, 36 ans, VTC et secrétaire général d'un syndicat VTC à Lille)

On a pu observer que l'hyperconnexion est renforcée par la plateforme durant des périodes où il y a de fortes demandes de courses. Pour cela, il existe un ensemble de techniques de motivation afin de susciter le chauffeur à travailler, comme l'envoi des mails et des SMS de majoration, de réduction ou encore de bonus :

Je déposais mes enfants à l'école, il fallait que je passe vite pour me retrouver sur l'endroit de la majoration. Ils avaient fait une fois un bonus, il fallait faire trois courses avant 10h pour pouvoir bénéficier d'une majoration mais je n'y suis jamais arrivée malgré tous les efforts possibles mis en place. Je ne sais pas si c'est une arnaque mais moi je n'y suis jamais arrivée. (Soumaya, 37 ans, VTC à Paris)

En définitive, le travail VTC via les plateformes fonctionne à travers une médiation info-communicationnelle automatique susceptible de conduire à une hyperconnexion en raison de ses règles contraignantes et des phénomènes

d'accélération ou d'attente des courses. Le statut d'indépendant des chauffeurs place ces derniers dans un état d'insécurité lorsque la totalité de leurs revenus dépend des plateformes.

Dans cette mesure, la rationalisation du travail VTC s'avère incompatible avec ce qui peut être supporté et enduré par le corps et le psychisme humain. À travers des expériences de fatigue, de maladies et de souffrance au travail, certains chauffeurs développent une prise de conscience de la nocivité de leur activité sur les plateformes pour leur santé. Ce constat a été également mis en exergue par Felio (2015) dans son étude des cadres hyperconnectés où elle souligne que les attitudes stratégiques face à la connexion émergent chez ces professionnels à la suite des expériences de troubles physiques et psychiques.

D'autres chauffeurs développent des réflexions anticipées sur leur santé au travail, pour des raisons liées par exemple à leur personnalité, leurs expériences professionnelles, leur situation financière, leur âge, etc., avant de subir des situations extrêmes d'épuisement. Dans les deux cas, la réponse à cet environnement difficile de travail est accompagnée d'un ensemble de mécanismes de résistance pour faire face à l'hégémonie des plateformes et sa violence sur la santé :

J'étais averti que ce n'était pas tout rose, notamment la pression psychologique (...). Vous allez vous orienter vers l'activité de VTC, il faut bien que vous achetiez un véhicule (...). Pendant cinq ans, vous avez un amortissement à payer, vous devez payer le véhicule mais en parallèle Uber peut vous déconnecter, il vous met de la pression, vous avez refusé un client, vous avez mal fait ça... (Yasser, 44 ans, VTC à Paris)

Plusieurs éléments permettent d'expliquer cette variété d'expérience de la gestion des effets délétères du travail via les plateformes comme les facteurs sociologiques, individuels, culturels, psychologiques, etc. qui distinguent chaque chauffeur puisque ce groupe professionnel est très hétérogène. Ajoutant à cela que la forte médiatisation de la situation des VTC et la création de plusieurs plateformes d'échange entre ces travailleurs, ont participé au partage de plusieurs informations autour de ce métier depuis sa transformation numérique. Dans ce contexte, la souffrance au travail vécue ou observée s'avère le noyau donnant naissance aux résistances individuelles. Celles-ci peuvent se transformer dans certaines situations en une résistance collective organisée à travers un syndicat ou une coopérative.

Le long chemin de la résistance collective aux plateformes

Depuis sa plateformesation, le VTC est devenu un métier hétérogène d'où la difficulté de créer un collectif pour porter un projet capable de faire face aux plateformes. Au cours des dernières années, les études qui portent sur l'axe de la résistance collective des chauffeurs VTC dont nous notons principalement celles

d'Abdelnour et Bernard (2020, *op. cit.*) et de Freyssinet (2019) soulignent un ensemble de pratiques collectives pour contester les politiques des plateformes (déconnexion massive, grèves, manifestation, occupation des locaux d'Uber, etc.). Nous avons également repéré dans notre enquête ces pratiques de résistance dont nous déduisons des conclusions différentes.

En effet, Abdelnour et Bernard défendent le postulat de la nécessité de qualifier les chauffeurs VTC en salariés afin de résoudre la question de la précarité et de l'insécurité des travailleurs ubérisés. Or, la majorité des chauffeurs que nous avons interrogés veulent rester des indépendants. L'adhésion aux syndicats qui constitue un pourcentage de 44% dans notre étude d'un échantillon de 50 chauffeurs n'explique pas toujours cette volonté de devenir salarié mais de faire pression afin de participer aux processus décisionnels des plateformes.

De ce fait, la résistance collective des chauffeurs a pour objectif de créer des changements organisationnels à l'intérieur des plateformes ce qui permet d'observer une tentative d'imposer un modèle *bottom-up*. Comme l'explique Taylor (1993), le changement organisationnel adopte un modèle *top-down* lorsqu'il provient du texte, c'est-à-dire des règles et des chartes mises en place par la direction, et qu'il incarne un modèle *bottom-up* lorsqu'il a pour source la conversation, c'est-à-dire des tentatives des salariés pour modifier les règles de l'entreprise. Si jusqu'à maintenant le modèle observé dans les plateformes est celui d'un *top-down*, la résistance des chauffeurs vise de renverser l'accaparement de la direction des plateformes du pouvoir décisionnel non seulement au niveau intérieur de ces structures mais sur l'ensemble du secteur de transport de personnes. La mise en œuvre aussi du projet de la coopérative traduit par excellence cette grande tentative de résistance puisqu'il s'agit de créer un modèle alternatif aux plateformes où les VTC y seront des actionnaires et participeront à l'organisation de leur travail :

La coopérative c'est autre chose, la coopérative c'est de créer une structure économique entre chauffeurs qui puissent travailler convenablement et qui puissent créer un contrepois contre les plateformes, c'est-à-dire on va créer une GIE, un groupe d'intérêt économique qui peut avoir la forme d'une SA... une société qui proposera une alternative à Uber et toutes les autres plateformes. (Halim, 34 ans, VTC à Paris)

Dans cette mesure, nous qualifions l'ensemble de ces actions réalisées par des chauffeurs, de pratiques de résistances collectives face à ces plateformes. Nous sommes ainsi dans un rapport de force entre deux entités : d'un côté on retrouve la puissante entreprise Uber et les autres plateformes qui accaparent le pouvoir ; de l'autre, les chauffeurs qui subissent cette violence qu'ils essayent de combattre. L'emploi du terme de résistance souligne cette inégalité dans le rapport de force qui se joue entre Uber et ses chauffeurs, car si elle était approximativement égale, nous aurions pu la décrire par des notions telles que la concurrence, la compétition ou le combat. Or un des éléments cruciaux qui justifie ce recours à cette notion porte sur le fait qu'au

sein de ces plateformes, le seul interlocuteur des chauffeurs est l'algorithme comme nous l'avons précédemment démontré. Par ailleurs, il ne saurait y avoir de rapport de force égalitaire entre des salariés et une entreprise hégémonique qui dispose d'un capital financier colossal. L'absence de managers humains au sein des plateformes et leur inaccessibilité contribuent également à renforcer chez les chauffeurs, le sentiment d'être en conflit avec un robot voire de se transformer soi-même en une machine :

(...) entre partenaires, entre salariés, entre tout type de relation, il y a une communication qui ne doit pas se faire automatiquement. Face à nous, face à eux, on n'est pas des robots, on est des humains, on travaille, on a besoin d'avoir une certaine communication. (Mamadou, 33 ans, VTC à Paris)

Conclusion

L'installation d'Uber dans plusieurs pays dans le monde généralise la disruption destructive du métier de transport de personnes. Cependant, ce qui marque une différence entre la France et certains pays comme le Danemark, la Chine, la Hongrie, etc. où l'entreprise Uber a été interdite, c'est à la fois la force des syndicats des taxis et des chauffeurs privés et la coopération des représentants politiques afin de contrôler l'hégémonie des plateformes. Or, un changement organisationnel *bottom-up* qui vise des organisations telles que les plateformes médiatrices qui ne sont pas réglementées et qui occupent une place monopoliste dans le marché de transport, nécessite une résistance collective qui va au-delà des professionnels de ce secteur. En France, la résistance est principalement portée par les chauffeurs, ce qui a abouti à peu de changements laissant de ce fait s'accroître la puissance d'Uber. Si notre enquête qualitative d'un échantillon de 50 chauffeurs montre que ces professionnels vivent l'expérience quotidienne de souffrance au travail engendrée et renforcée par un système info-communicationnel d'une rationalisation extrême, les conséquences de cette situation tendent de plus en plus à se généraliser à d'autres secteurs selon plusieurs enquêtes indiquées dans l'article. Ce phénomène, qui porte le nom d'ubérisation, est déjà en train de prendre de l'ampleur. Il semble ainsi urgent que la société toute entière se saisisse de ce sujet afin de déployer des stratégies de résistances collectives efficaces face à des plateformes numériques qui poussent l'organisation rationnelle du travail à son paroxysme.

Bibliographie

- ABDELNOUR Sarah, BERNARD Sophie, 2019, « Communauté professionnelle et destin commun. Les ressorts contrastés de la mobilisation collective des chauffeurs de VTC », *Terrains & Travaux*, 34: 1. 91-114.
- ABDELNOUR Sarah, BERNARD Sophie, 2020, « Faire grève hors du salariat et à distance ? », *Mouvement*, 103: 3, 50-61.
- AZAÏS Christian, DIEUAIDE Patrick, KESSELMAN Donna, 2017, « Zone grise d'emploi, pouvoir de l'employeur et espace public : une illustration à partir du cas d'Uber », *Relations industrielles / Industrial Relations*, 72: 3, 433-456.
- BAILLARGEON Dany, BENCHERKI Nicolas, BOIVIN Geneviève, 2021, « La communication constitutive des organisations : émergence et innovations », *Communication & Organisation*, 59: 1.
- BERTAUX Daniel, 2010 [1997], *Le récit de vie*, Paris, Armand Colin.
- BOUILLON Jean-Luc, 2005, « Autonomie professionnelle et rationalisations cognitives : les paradoxes dissimulés des organisations post-disciplinaires », *Études de Communication*, 28: 1, 91-105.
- BOUILLON Jean-Luc, BOURDIN Sylvie, LONEUX Catherine, 2007, « De la communication organisationnelle aux « approches communicationnelles » des organisations : glissement paradigmatique et migrations conceptuelles », *Communication & Organisation*, 31: 1, 7-25.
- BRUGIÈRE Amandine, NICOT Anne-Marie, 2019, « À la recherche de nouvelles régulations sociales, entre conflits, mobilisations, *lobbying* et réglementation », *Chronique Internationale de l'IRES*, 168: 4, 139-154.
- CARAYOL Valérie, SOUBIALE Nadège, FELIO Cindy, BOUDOKHANE-LIMA Feirouz, 2017, *La laisse électronique. Les cadres débordés par les TIC*, Pessac, Maison Des Sciences de l'homme D'aquitaine, 146 pages.
- COMPAIN Guillaume, EYNAUD Philippe, MAUREL Lionel, VERCHER-CHAPTAL Corinne, 2019, « Alternative Platforms and Societal Horizon: Characterization and Strategies for Development », *SASE 31st Annual Meeting Fathomless Futures: Algorithmic and Imagined*, New York City, United State.
- DUFRESNE Anne, LETERME Cédric, 2021, *Travailleurs de plateforme. La lutte pour les droits dans l'économie numérique*, Bruxelles, GRESEA, 174 pages.
- DUJARIER Marie-Anne, 2018, « III. Qu'est-ce que le "travail" ? », dans P. Musso et A. Supiot, *Qu'est-ce qu'un régime de travail réellement humain ?* Paris, Hermann, t. I, p. 41-52.
- FELIO Cindy, 2015, « Les stratégies de déconnexion des cadres équipés en TIC mobiles », p. 241-254, *Nouvelle Revue de Psychosociologie*, 19: 1, 241-254.
- FREYSSINET Jacques, 2019, « Les syndicats et les plateformes », *Chronique Internationale de l'IRES*, 165: 1, 34-46.

- GOMES Barbara, 2018, « La plateforme numérique comme nouveau mode d'exploitation de la force de travail », *Actuel Marx*, 63: 1, 86-96.
- MINTZBERG Henry, 1979, *The Structuring of Organizations: A Synthesis of Research*, London, Pearson Education, 512 pages.
- ROSENBLAT Alex, 2018, *Uberland : How algorithms are rewriting the rules of work*, Oakland, California University Press, 296 pages.
- SAUVIAT Catherine, 2019, « Le modèle d'affaires d'Uber : un avenir incertain », p.51-71, *Chronique Internationale de l'IRES*, 168: 4, 51-71.
- SRNICEK Nick, 2018, *Capitalisme de plateforme : l'hégémonie de l'économie numérique*, Montréal, Lux, 200 pages.
- TAYLOR R. James, 1993, « La dynamique de changement organisationnel : une théorie conversation/texte de la communication et ses implications », p. 51-94, *Communication & Organisation*, n° 3 : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/1619> Consulté le 03 octobre 2021.
- TAYLOR R. James, COOREN François, GIROUX Nicole, ROBICHAUD Daniel, 1996, « The communicational basis of organization: Between the conversation and the text », *Communication theory*, 6: 1, 1-39.

Biographie de l'auteur

Salma El Bourkadi est Docteure en Science de l'Information et de la Communication du Conservatoire National des Arts et Métiers, enseignante-chercheuse à l'Université la Sorbonne Paris Nord et membre du laboratoire DICEN-IdF.

