

UBER : UNE REVOLUTION DU TRAVAIL ?

Léo Dubois, Simon Grevet, Mehdi Taouri

Table des matières

INTRODUCTION.....	1
I. L'APPLICATION UBER.....	4
Utilisation de l'application par les usagers.....	5
L'application du côté des chauffeurs.....	7
II. STATUT DU CHAUFFEUR.....	8
III. L'ACTIVITE ET LE METIER DE CHAUFFEUR UBER.....	10
Le chauffeur Uber : un chauffeur différent des autres ?	11
Un cadre différent créant une certaine singularité.....	11
... Ne modifiant pas pour autant la pratique de l'activité.....	12
La sociabilité des chauffeurs Uber	14
Les rapports avec la clientèle	14
Des réseaux de sociabilités professionnels restreints.....	15
Les conséquences de l'activité sur la vie sociale du chauffeur uber.....	16
IV. LE NUMERIQUE : VECTEUR DE LIBERTE ?	17
Le numérique et les partis politiques	18
Le point de vue d'une experte en droit du travail	20
Le point de vue d'un chauffeur Uber sur le numérique	21
CONCLUSION.....	23
BIBLIOGRAPHIE	25

INTRODUCTION

Qualifiés de « nouveaux barbares » par Denis Marquet et Edouard dans leur ouvrage *Entreprise, Muter ou Perir, face à l'ubérisation du monde*¹, des start-ups innovantes mettent à mal les grandes entreprises dominantes de leurs secteurs, allant même jusqu'à les surclasser, en quelques années seulement. Leurs faibles coûts de fonctionnement, atteints grâce à la dématérialisation de la relation de service, leur permettent de n'avoir à assumer que des

¹ Marquet Denis, Rencker Édouard, *Entreprise : muter ou périr*, L'Archipel, Paris, 2016

dépenses de personnel minimales. Manifestation d'une révolution économique, de l'apparition d'un nouveau modèle économique provoqué par l'apparition du web 2.0 et la mondialisation, ces entreprises bouleversent les conceptions traditionnelles de l'emploi en remplaçant les travailleurs par des algorithmes et des applications. Les GAFAs (Google, Apple, Facebook, Amazon) et les NATUs (Netflix, Airbnb, Tesla, Uber) ont participé aux changements des relations existantes aussi bien entre clients et professionnels qu'entre travailleurs et employeurs, en digitalisant les services, entraînant la dématérialisation de cette relation ainsi que sa désintermédiation.

Ce n'est pas un hasard si le terme "d'ubérisation" a été choisi par les observateurs pour qualifier un ensemble de mutations profondes de notre économie, causées par le développement des technologies du numérique. L'entreprise Uber incarne les problématiques soulevées par ces mutations de l'économie se manifestant par le développement d'une nouvelle économie digitale. Un entrepreneur californien, Travis Kalanick, avec son associé Garrett Camp, imaginent une application utilisant les données de géolocalisation pour mettre en relation des particuliers et des chauffeurs. "It's Uber!" ("c'est génial") devient le nom de cette start-up qu'ils implantent à New-York dès 2010. Ils choisissent Paris en 2011 pour être la première ville non-américaine où l'application est déployée².

Depuis son lancement en France au début de l'année 2012, l'entreprise Uber fait l'objet d'une forte médiatisation. Celle-ci s'explique par la déstabilisation dans le secteur du transport de personne provoquée par l'introduction d'applications comme Uber³. Tirant partie de la loi de 2009 dite "de développement et de modernisation des services touristiques" l'essor des entreprises du VTC (Voiture de transports avec chauffeur) est perçu par les taxis français comme de la compétition déloyale, susceptible de chambouler l'ordre établi dans le secteur des transports à la personne. La « guerre » entre taxis et chauffeurs de VTC a été médiatisée de longs mois et a contraint le législateur à intervenir. Les lois « Thévenoud »⁴ et

² Laurent Lasne, *Uber. La prédation en bande organisée*, Editions Le Tiers Livre, Paris, 2015

³ *Ibid.*

⁴ LOI n° 2016-1920 du 29 décembre 2016 relative à la régulation, à la responsabilisation et à la simplification dans le secteur du transport public particulier de personnes, www.legifrance.gouv.fr

« Grandguillaume »⁵ entrées en vigueur respectivement les 1er janvier 2015 et 2018 ont modifié la réglementation de l'activité des chauffeurs de VTC.

Les chercheurs ont également pris Uber comme objet d'étude. L'étude *Travailler sur une plateforme internet. Une analyse des chauffeurs utilisant Uber en France* (A.Landier, D.Szomoru et D.Thesmar, 2016)⁶ s'intéresse par exemple au profil sociodémographique des chauffeurs Uber en France. Les chauffeurs Uber y sont présentés comme étant en majorité des hommes, jeunes, fortement « exposés au chômage ». L'entreprise donnerait la possibilité à ces populations d'obtenir un emploi, constituant une source principale de revenus pour 71% des chauffeurs.

Incarnant les récentes mutations de l'économie liées au développement des plateformes numériques, le débat public autour d'Uber a permis de mettre en lumière de nouveaux modèles d'entreprises en perpétuelle poursuite de l'innovation, dont l'influence sur les formes de l'emploi et de l'activité sont indéniables. Il s'agira ici de saisir la portée et ces évolutions. Notre travail a donc pour but de répondre à la question suivante : ***Dans quelle mesure la plate-forme numérique révolutionne le travail, les perceptions qui y sont liées, et son encadrement ?***

Ce travail se divise en quatre parties. Nous présenterons tout d'abord l'application, son fonctionnement aussi bien pour le client que pour le chauffeur. Nous expliquerons ensuite le statut juridique des chauffeurs et ses implications. En troisième partie, nous utiliserons les outils de la sociologie de l'activité pour étudier le métier de chauffeur Uber, dans une démarche comparative avec celui de chauffeur de taxi. Enfin, la dernière partie sera consacrée aux débats autour d'Uber et des plateformes numériques en général.

⁵ LOI n° 2014-1104 du 1er octobre 2014 relative aux taxis et aux voitures de transport avec chauffeur, www.legifrance.gouv.fr

⁶ A.Landier, D.Szomoru et D.Thesmar, *Travailler sur une plateforme internet. Une analyse des chauffeurs utilisant Uber en France*, defi-metiers.fr, 2016

METHODOLOGIE

Notre enquête s'est basée sur un corpus documentaire d'une part, et sur des entretiens d'autre part. Le corpus documentaire est composé de plusieurs ouvrages de sociologie, d'articles de revues et de journaux, ainsi que de textes politiques. Nous avons réalisé un entretien de plus d'une heure avec un ancien chauffeur Uber, Yanis (le prénom a été changé), ayant stoppé cette activité il y a trois mois. Cet entretien est retranscrit intégralement en annexe. Nous avons également rencontré une doctorante en droit du travail qui nous a fourni quelques précisions juridiques sur le statut des chauffeurs. Elle nous a également donné son avis personnel sur les plateformes numériques de travail. Cette partie n'ayant duré que dix minutes, il ne nous a pas semblé pertinent de la retranscrire.

Nous aurions souhaité réaliser plus d'entretiens avec des chauffeurs Uber. Cependant nos recherches n'ont pas abouti. Il nous a tout d'abord été compliqué de trouver des chauffeurs dans notre entourage, même lointain. Les quelques chauffeurs avec qui nous avons pu établir un contact, en prenant une course par exemple, étaient tantôt indisponibles en raison de leurs horaires de travail, soit non disposés à nous accorder un entretien. Le seul ayant répondu positivement nous l'a avoué de lui-même lorsque nous lui avons demandé s'il connaissait des chauffeurs susceptibles d'accepter un entretien : « *Moi, j'aime bien parler. Donc ça me dérange pas. Mais les autres que je connais ils sont pas trop comme ça, ça m'étonnerait qu'ils acceptent* ». Le fait qu'il ne travaille plus avec Uber a probablement également facilité les choses.

Nous avons donc exploité au maximum cet entretien, afin d'en tirer une analyse basée sur nos lectures.

I. L'APPLICATION UBER

La véritable innovation proposée par l'application Uber consiste en l'exploitation et le traitement des données de géolocalisation fournies par le smartphone de l'utilisateur, pour proposer la mise en relation des clients et des chauffeurs. Aussi bien le chauffeur que le client

sont des utilisateurs de cette l'application, il nous est alors nécessaire de nous intéresser aux points de vue des deux usagers-types de cette application : le client et le chauffeur.

Utilisation de l'application par les usagers

Fondant son utilisation sur l'exploitation et la mise en relation des données de géo-localisations des clients et des chauffeurs, l'application Uber permet à un client de commander une course qui sera automatiquement prise en charge et traitée par un algorithme chargé de centraliser et d'assigner les demandes des clients en fonction de leurs positions géographiques et de leurs proximités avec les chauffeurs enregistrés (et considérés comme « actifs » par l'application au moment de la demande du client).

A son ouverture l'application déploie une carte GPS (exploitant la technologie Google map), où apparaissent un ensemble de paramètres et informations. La position de l'utilisateur s'affiche en temps réel sur une carte des environs, et s'actualise régulièrement en fonction de ses déplacements. Les chauffeurs à proximité et leurs déplacements apparaissent également sur la carte. De façon similaire à n'importe quelle autre GPS, la carte détaille le nom et types de routes (nationale, départementale, etc.).

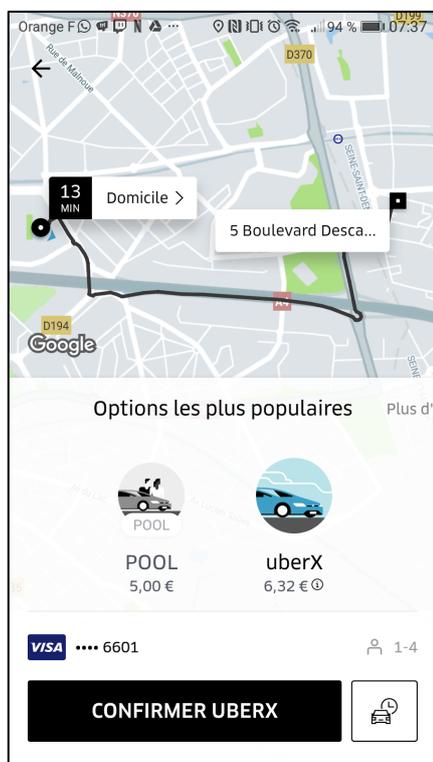
Une boîte de texte donne la possibilité à l'utilisateur d'entrer une adresse de destination pour la course qu'il souhaite commander. En rentrant l'adresse de destination, l'algorithme de traitement GPS va calculer le trajet et sa durée hypothétique. L'utilisateur a dès lors la possibilité de sélectionner un des différents types de services que Uber met à sa disposition. Par exemple :

- le service pool, économiquement le plus avantageux, permet un maximum de deux passagers par usager, la course pouvant être partagée avec un autre client. Le prix de la course se retrouve partagé entre les usagers.
- UberX, dont les tarifs sont plus élevés, a une capacité de prise en charge maximale de quatre personnes, et réserve l'exclusivité du véhicule jusqu'à destination
- l'application propose également d'autres services tels que Green, réservé aux véhicules hybrides ou électriques, ou le service Van, permettant de commander des courses pour un maximum de six passagers.

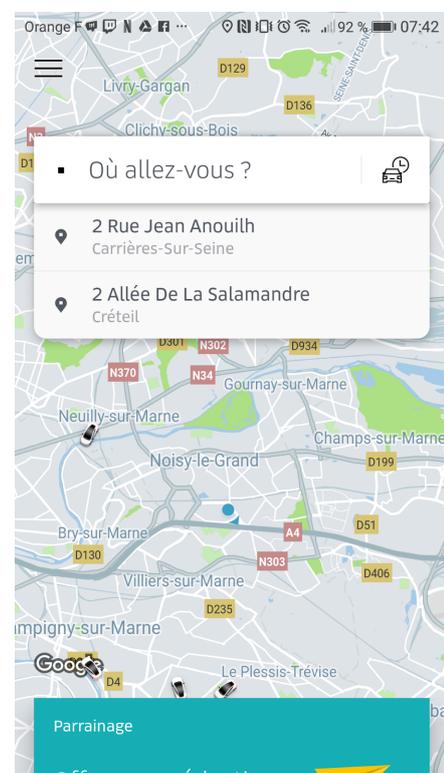
Le tarif d'une course est calculé automatiquement en fonction de plusieurs facteurs : la distance séparant la position de l'utilisateur de l'adresse de destination spécifiée, le service

choisi. En sélectionnant le type de transport et en validant la course, l'application envoie la demande de l'utilisateur aux chauffeurs à proximité. Les informations du chauffeur désirant prendre en charge la course vont apparaître sur l'application : nom du chauffeur, type de véhicule, ainsi que la durée estimée avant que le chauffeur n'arrive à destination. Toutes ces informations offrent à l'utilisateur un suivi de l'avancement de sa demande et garantissent la liaison entre l'utilisateur et le chauffeur. Généralement le chauffeur contacte le client par téléphone pour s'assurer de sa position. En arrivant à destination, le paiement s'effectue automatiquement en fonction des tarifs présentés au client à la validation de la course. Contrairement aux services de taxis standards, les tarifs sont fixés à la validation de la course et ne sont pas dépendants du temps de trajet. Le client a la possibilité de noter le chauffeur à la fin de la course, selon un système de points représentés par des étoiles traduisant le degré de satisfaction du client.

La capture d'écran ci-dessous nous montre ce que l'utilisateur voit quand il active l'application. Sur l'écran est représenté une carte de la zone géographique dans laquelle se trouve l'utilisateur.



(capture d'écran de l'application UBER du point de vue des usagers)



(capture d'écran de l'application UBER du point de vue des usagers)

L'application du côté des chauffeurs

Quand le chauffeur se connecte à l'application, celle-ci le considère comme « disponible », en lui faisant rejoindre la liste des chauffeurs libres pour la prise d'une potentielle course dans son secteur géographique. L'attribution des courses se fait selon un principe de priorité déterminé par trois principaux facteurs : la note moyenne attribuée au client lors de ses précédentes courses, le service choisi par le client et la distance séparant le chauffeur du client. Le chauffeur le plus proche du client reçoit la demande de course, qu'il peut accepter ou refuser dans un délai de dix secondes grâce à un pop-up généré par l'application. L'application indique alors au chauffeur la position du client qu'il est censé rejoindre dans les plus brefs délais. A la fin de la course, le chauffeur a la possibilité de noter le client : cette note influence le système de priorité de l'algorithme. Plus la note moyenne du client est élevée, plus celui-ci sera prioritaire lorsque de nombreuses demandes sont effectuées dans le même secteur géographique.

Chaque chauffeur peut souscrire à un certain nombre de services (UberPOOL, UberX, UberBusiness, UberGreen, UberVan et Uber Berline), à condition de remplir certains critères⁷. Deux critères conditionnent cette éligibilité, le nombre de courses effectuées par le chauffeur et la notation du client. Par exemple, un chauffeur doit avoir effectué plus de 500 courses et avoir au minimum une note de 4.5 étoiles pour pouvoir souscrire à UberBusiness, réservé à une clientèle d'affaires, des trajets plus long, dont les tarifs sont plus élevés que pour les services UberPool et UberX. Le système de notation sanctionne aussi négativement que positivement l'activité du chauffeur en lui donnant accès à des gammes de services plus avantageuses. Les chauffeurs les plus expérimentés et les mieux notés ont accès aux courses les plus avantageuses financièrement.

⁷ Source : Uber.com

Uber - Quelques chiffres clés

Start-up californienne devenue mastodonte du transport pour particuliers, l'entreprise Uber avait réussie en 2015, en moins de 10 années d'existence, à internationalisé son activité dans plus de 51 pays et plus de 253 villes dans le monde, et affichant en 2016 un chiffre d'affaires de 6.5 milliards de dollars⁸.

Porte étendard du phénomène de l'uberisation, Uber fonde son modèle économique sur l'utilisation et la distribution d'une application mobile agissant en tant qu'intermédiaire entre chauffeurs et client, qui permet à l'entreprise de n'enregistrer en 2016 qu'un nombre marginal de 2000 salariés à temps plein alors qu'elle annonce, pour la même date, être en relation avec plus de 160 000 chauffeurs de par le monde⁹.

II. STATUT DU CHAUFFEUR

Il serait très long de rentrer dans les détails juridiques du statut d'un chauffeur Uber. Celui, ou plutôt ceux-ci sont bien plus complexes qu'on ne le pense. Il y a tout d'abord eu des évolutions, au gré des décisions de justice qui ont été prises dans différents pays. Ces décisions, ont donné lieu à des ajustements de la part d'Uber afin de pouvoir préserver la nature de la relation avec ses chauffeurs. Il y a également, dans la suite logique de ces décisions de justice, des différences en fonction des pays, puisque ces décisions ne concernent que les pays où elles ont été prises.

Il existe également des disparités entre chauffeurs. Lorsque l'on se connecte sur le site internet d'Uber et que l'on clique sur "devenir chauffeur", deux options sont proposées : devenir chauffeur taxi, ou chauffeur VTC.

⁸ Notice Wikipedia : « Uber (Entreprise) »

⁹ Yann Le Pollotec, *Uber, pointe immergée du capitalisme de plateformes*, Revue Progressistes, n°12, 2016

La première option est destinée à des chauffeurs de taxi souhaitant travailler avec la plateforme en complément de leur activité. Uber leur demande toute une série de documents, dont la carte de taxi.

Dans le cas qui nous intéresse le plus ici, celui des VTC, après avoir choisi cette option les utilisateurs se voient proposer un rendez-vous afin de « *découvrir le métier de chauffeur, de faire une estimation de [leurs] revenus, d'effectuer l'intégralité de [leurs] démarches administratives, de choisir un véhicule, etc.* »¹⁰.

Un des sujets qui sera probablement discuté lors de ce rendez-vous est le statut juridique que choisira le chauffeur. Deux principales options s'offrent à lui : devenir auto-entrepreneur, ou créer sa société. Une autre option existait jusqu'à récemment, celle de devenir salarié d'une entreprise de VTC. Cette option n'est plus possible depuis la loi Grandguillaume, votée en 2016, et entrée en vigueur le 1er janvier 2018. C'est cette option qu'avait choisie le chauffeur que nous avons rencontré. En effet Yanis était salarié, d'une société de VTC fondée par un ami, qui lui a proposé de le rejoindre. Cette société dispose de quelques salariés et d'une petite flotte de véhicules. Malgré ce statut de salarié, de nombreuses différences le distinguent d'un salarié classique. Si le chauffeur Uber en question est salarié juridiquement parlant, ses conditions de travail le rapprochent plus de l'auto-entrepreneur. Cette ambivalence peut même se retrouver dans le discours des chauffeurs. Lors de notre entretien avec Yanis, il nous a d'abord expliqué son statut juridique en nous disant qu'il « *n'était pas vraiment auto entrepreneur* », mais qu'il « *était salarié* » et « *bossais pour un patron* ». Cependant, lorsqu'il a été question de livrer son ressenti sur sa situation, il a affirmé qu'il « *le [ressentait] plus comme [s'il était] auto-entrepreneur* ».

En effet les chauffeurs Uber, disposent d'une certaine liberté dans la façon dont ils gèrent leurs horaires. Lorsqu'ils sont auto-entrepreneurs, Uber ne leur impose pas des horaires spécifiques. En ce qui concerne Yanis, bien qu'il ait un patron, il affirme que sa relation lui garantissait tout de même une certaine liberté. Au-delà d'une plage horaire assez large (début de la journée, fin de la journée, nuit), il avait une certaine liberté dans ses temps de pause, et sur les jours travaillés. Le chauffeur Uber est libre de travailler quand il le souhaite en choisissant ses jours et horaires de travail : « *C'était mon patron, mais je le considérais*

¹⁰ Source : Uber.com

presque comme mon confrère. Y avait pas cette distance. Quand j'en avais marre, je disais à mon patron 'aujourd'hui je viens pas bosser', et il me disait 'ok' ».

Concernant la rémunération, les chauffeurs Uber n'ont pas de salaire fixe mais touche un pourcentage sur les courses qu'ils effectuent : *« moi je bossais pour un patron qui prenait sa commission. Sur 200€ brutes, je prenais 35%, donc en gros 80€. Puis entre temps j'ai changé de patron, qui me faisait louer sa voiture, sa licence, et l'essence. Sur 200€ de chiffres, j'avais 75€ de dépenses de ma poche ».*

Le statut d'auto-entrepreneur permet donc de n'avoir qu'une seule commission réalisée sur ses courses, celle d'Uber. Dans le cas d'un chauffeur salarié, en contrepartie des frais liés au véhicule, l'entreprise touche également une commission. S'il permet d'effectuer une activité de chauffeur VTC avec des coûts limités, le statut de salarié a donc pour inconvénient de voir son chiffre d'affaire très largement partagé avec son employeur et Uber.

III. L'ACTIVITE ET LE METIER DE CHAUFFEUR UBER

La dénomination de « chauffeur Uber »¹¹ est couramment utilisée pour désigner les utilisateurs professionnels de la plateforme, voire même parfois tous les chauffeurs VTC. (voir référence article du point bibliographie). Il nous semble intéressant de se pencher sur la réalité concrète de cette appellation. L'appellation de « chauffeur uber » décrit-elle un métier nouvellement apparu, un nouveau genre de métiers, ou cache-t-elle un métier déjà existant ? Pour analyser cela, nous avons choisi d'explorer deux angles d'analyse : Une analyse de l'activité de travail du chauffeur Uber par la comparaison avec celle du chauffeur de taxi et l'impact d'Uber sur la sociabilité du chauffeur.

¹¹ Christophe Alix, "Le chauffeur Uber, un salarié qui s'ignore ?", Libération, 21 octobre 2015 [En ligne]

Le chauffeur Uber : un chauffeur différent des autres ?

Un cadre différent créant une certaine singularité...

L'application Uber modifie la relation de service entre chauffeur et client. Le chauffeur Uber dispose notamment de plus d'informations sur ses clients que le chauffeur de taxi n'en a des siens. Quand une course lui est proposée, l'application transmet au chauffeur Uber la note de son potentiel client. Cette information lui permet d'estimer la qualité de ce client et influence sur sa décision de prendre ou de ne pas prendre la course. Cependant, la note donnée et donc la qualité potentielle du client n'est pas forcément prise en compte dans l'acceptation ou le refus de prendre une course. La course d'un client bien noté peut ne pas être prise si le chauffeur considère que la course n'est pas assez intéressante d'un point de vue financier. Le chauffeur Uber peut au contraire se retrouver à accepter des courses avec des clients mal notés, poussés par la volonté de produire des gains, de rentrer dans ses objectifs financiers.

Si l'application donne la possibilité au chauffeur Uber de limiter ses risques de tomber sur un mauvais client, elle le place néanmoins dans une situation plus précaire que celle d'un chauffeur de taxi. La note que donne le client au chauffeur peut être lourde de conséquences pour ce dernier :

« Déjà, premier point, si on a une note inférieure à 4, 4,5, pendant un certain temps, on peut se faire suspendre de l'application. Donc ils mettaient vraiment la barre très très haute, c'était chaud. Sur ça la journée les clients pouvaient être très exigeants ».

La suspension de l'application signifie pour le chauffeur Uber une incapacité de travailler et par conséquent d'accéder à une rémunération. Cette menace qui pèse sur les chauffeurs Uber est donc une caractéristique importante qui les différencie des chauffeurs de taxis.

La notation que donne le chauffeur à son client a beaucoup moins de conséquences : d'une part, un client ne peut pas se faire suspendre en raison d'une mauvaise note, d'autre part, son activité et sa rémunération ne sont pas en jeu. Cependant, cette notation peut être vu comme un moyen pour le chauffeur Uber d'exprimer, de manifester son mécontentement lorsqu'il rencontre un mauvais client : *« Soit ils disaient bonjour et aurevoir et était un minimum courtois, et là c'était cinq étoiles. Soit ils manquaient de respect, étaient exécrables, ils*

faisaient des remarques sur la conduite, et là c'était une étoile. Par exemple en disant « là vous auriez du prendre à droite ». Alors que c'est mon métier, c'est moi qui connais ! Et parfois on me reproche de faire exprès de perdre du temps, alors que moi je fais le maximum pour amener le client le plus rapidement chez lui ».

La possibilité de noter permet au chauffeur Uber de punir un mauvais client. En attribuant une mauvaise note à un client qu'il a trouvé désagréable, le chauffeur Uber dégrade la moyenne des notes de ce client. Ainsi, les futures commandes de courses subiront peut-être plus de refus : *« Mais ça la note ça change pas beaucoup pour le client, il risque pas de se faire virer. C'est pour les chauffeurs, un chauffeur peut ne pas avoir envie de prendre quelqu'un qui a une mauvaise note ».*

Les chauffeurs de taxis, n'ayant pas accès à un tel système de notation, peuvent se retrouver complètement démunies face à des mauvais clients. L'étude de Fred Davis sur les chauffeurs de taxi intitulée, *The Cabdriver and His Fare: Facets of Fleeting Relationship*¹², permet de rendre compte de cette situation. Fred Davis évoque la fugacité et le caractère non-renouvelable de cette relation de service pour expliquer le manque de respect que les clients peuvent avoir à l'égard du chauffeur de taxi. Dans le cadre d'Uber, si le client ne veut pas que son utilisation de l'application soit contrainte par sa note, il doit prendre en considération le fait que le chauffeur n'est pas une personne qui mérite moins de respect que les autres. La possibilité de donner une note à son client via l'application constitue dans une certaine mesure un moyen pour les chauffeurs d'éviter que certains utilisateurs se montre irrespectueux à leur égard.

.... Ne modifiant pas pour autant la pratique de l'activité

Nous venons de voir que le système de note de l'application Uber incitait fortement ses conducteurs à faire attention à la relation client. On pourrait penser que n'ayant pas cette pression de la note, les conducteurs de taxi ne se sentent pas obligés de donner la meilleure image d'eux-mêmes aux clients. Cependant, Fred Davis¹³ a également montré qu'à chaque

¹² Fred Davis, *The Cabdriver and His Fare: Facets of Fleeting Relationship*, American Journal of Sociology 65, 1959

¹³ *Ibid.*

course, les chauffeurs de taxi (re)jouaient leur « identité sociale » et avait ainsi l'opportunité de se sentir mieux reconnu socialement. Les chauffeurs Uber et les chauffeurs de taxi ont donc tout les deux un intérêt à ce que le client garde une image positive d'eux. Bien qu'ils aient des motivations différentes, les chauffeurs de taxis et les chauffeurs Uber adoptent des stratégies similaires pour atteindre leur but qu'est la satisfaction du client.

Fred Davis explique par exemple que pour gagner en reconnaissance, le chauffeur de taxi fait en sorte de se valoriser auprès du client en montrant ses qualités de conducteur. L'ancien chauffeur Uber que nous avons interrogé fait également état de ce type de stratégie : « *Moi je mettais un point d'honneur à ma conduite et à ma connaissance de Paris. Parce que ça c'est super important. Conduite fluide, souple etc. C'est un vrai métier, ça se fait pas comme ça. En plus à Paris sur la route c'est n'importe quoi y a que des tarés. Donc moi je mettais un point d'honneur à ce que les clients passent un bon moment dans ma voiture, et les clients appréciaient, j'avais une note de 4,80 pendant deux ans et demi, ce qui est vraiment pas mal* ».

Le fait que les conducteurs Uber et les conducteurs de taxis emploient des stratégies similaires pour impressionner leurs clients, ne constitue pas l'unique similitude qui existent entre eux. Ces deux types de chauffeurs ont une motivation commune qui est de trouver des clients afin de générer le plus d'argent possible. Pour ce faire ils se positionnent dans des zones stratégiques où la demande est la plus forte. Beaucoup de chauffeurs de taxi se placent à proximité de zones de forte affluence comme les aéroports. Les chauffeurs Uber choisissent également des zones où les demandes sont les plus nombreuses : « *Je vais vers des endroits ou il y a beaucoup de demandes, ça peut être Levallois où il y a beaucoup de boulot, ça peut être Neuilly-sur-Seine, où il y a beaucoup de gens aisés qui prennent pas le bus* ».

Si le système de géolocalisation de l'application permet au chauffeur Uber d'avoir un meilleur balayage de zone que le balayage de visu des chauffeurs de taxi, au final ces deux types de chauffeurs mobilisent une seule et même compétence afin de trouver des clients : celle de savoir repérer les zones où les probabilités de trouver des clients sont les plus fortes.

La sociabilité des chauffeurs Uber

Le capitalisme industriel a vu se développer au long du XXe siècle une sociabilité très forte au travail. La constitution de grandes unités de production, en faisant travailler ensemble de grandes quantités d'individus, a permis de créer ces liens de sociabilité, à la fois en dehors. Dans la sphère même de l'entreprise, les syndicats pouvaient jouer un rôle social fort. En dehors de l'entreprise, il n'était pas rare de voir se développer des associations - qui pour beaucoup existent toujours - sportives, culturelles, liées à l'entreprise. Ces liens de sociabilité ont permis le développement d'une culture ouvrière importante¹⁴. Après les Trente Glorieuses, des usines ont commencé à fermer, les unités de production sont devenues en moyenne plus petites, et cette dynamique de sociabilité a décliné en lien avec cette évolution économique. L'avènement du numérique semble être dans une certaine mesure le paroxysme de cette nouvelle donne. C'est notamment le cas pour Uber : les chauffeurs sont seuls dans leur voiture, et contrairement aux taxis, souvent décrit comme une « corporation », les liens entre chauffeurs restent relativement faibles. Les syndicats qui sont nés ces dernières années restent peu puissants, et sont en tout cas loin d'avoir été en mesure de créer de la sociabilité au sein de ce groupe professionnel.

Nous tenterons donc dans cette partie d'analyser les répercussions de l'activité sur les liens sociaux des chauffeurs Uber.

Les rapports avec la clientèle

L'activité de travail du chauffeur Uber consiste à transporter des clients. Le chauffeur Uber passe donc plusieurs heures par jour dans une voiture seul ou avec des clients. Ces derniers permettent au chauffeur de sortir de la solitude qui caractérise son activité. Cependant, briser la solitude n'est pas si simple.

Il faut dans certains cas que le chauffeur passe outre les consignes qui lui ont été données. Le chauffeur que nous avons interrogé nous a par exemple expliqué qu'il n'était pas censé être à

¹⁴ Marion Fontaine, « Sport, sociabilité et cultures politiques en territoire lennois, 1936-1955 », *Les Cahiers du Centre de Recherches Historiques* [En ligne], 31 | 2003)

l'origine de la conversation avec le client : *« Moi je suis quelqu'un d'hyper sociable et j'aime bien parler. La règle normalement c'est que le chauffeur ne doit pas entamer la discussion. Mais moi j'aime pas les blancs. Je préférerais entamer la discussion pour être plus à l'aise ».*

Mais de façon générale, c'est le client qui détermine la nature de l'interaction. De par sa personnalité, son humeur, sa réceptivité, le client est plus ou moins enclin à entamer une discussion avec le chauffeur : *« Mais y a les deux extremes, le client hyper sociable, et celui qui répondait de manière sèche, et là je voyais qu'il voulait pas parler et après je discutais plus ».*

La discussion qui s'installe entre le client et le chauffeur peut également dépasser sa fonction de mettre fin à la solitude du chauffeur. Elle peut avoir pour effet de donner un rôle supplémentaire au chauffeur. En plus de mener son client à destination, le chauffeur peut-être amené à assurer un rôle social en essayant de réconforter les clients qui expriment leurs peines, leur mal-être : *« Mais parfois ce métier pouvait avoir un aspect social. Parfois y avait des gens qui avaient passé une sale journée, meme de sgens qui parfois pleuraient dans ma voiture. Donc j'étais obligé de les réconforter. Y avait un vrai aspect social dans ce métier ».*

Des réseaux de sociabilités professionnels restreints

L'activité de base du chauffeur Uber limite les rapports de sociabilité qui n'entrent pas dans le cadre de la relation de service. Le chauffeur Uber ne côtoie pas de collègues de travail quand il travaille et s'il est auto-entrepreneur, il est son propre patron et n'a donc pas de lien avec une hiérarchie. La sociabilité professionnelle du chauffeur Uber est donc restreinte et peut même être quasiment nulle. Cependant, l'entretien que nous avons réalisé nous montre qu'une sociabilité et une solidarité entre chauffeurs Uber sont possibles : *« On se disait collègues. Enfin le vrai terme c'était confrères. On prenait nos pauses en meme temps, on s'appelait à 3-4 et on mangeait ensemble. Et ça nous entraidait. Si t'es tout seul c'est vraiment dur. L'humain est pas fait pour être seul. Même avec les clients c'est pas pareil, c'est ceux qui te donnent de l'argent donc c'est pas pareil. Les confrères c'est plus que ça, ça devenait des amis. Et on s'entredait, on se donnait du courage ».*

L'extrait ci-dessus nous montre que les temps de pause peuvent être occupés par les chauffeurs UBER de telle sorte à trouver créer une sociabilité professionnelle, de discuter avec des « collègues », des « confrères » de profession et par conséquent d'échapper à la nature solitaire de l'activité de chauffeur. Si cette forme de sociabilité professionnelle éloignent le chauffeur de la solitude, elle ne confère pas une ressource permettant de lutter pour ses conditions de travail : *« Uber c'est tout nouveau, ils ont des paradis fiscaux etc., et de l'autre côté y a pas de lobbys des chauffeurs ou des syndicats forts. Les taxis au contraire ils savent se protéger, y a un lobby, tu peux pas modifier les conditions de travail comme ça ».*

Le manque de réseau, de syndicats, d'associations de chauffeurs VTC peut expliquer pourquoi les chauffeurs se trouvent souvent impuissants face aux décisions qui changent leurs conditions de travail : *« Les tarifs à la base, c'était 1€40 du km. Ca c'était le début. Quand ils ont baissé leurs prix c'est passé à 1€. Ils ont décidé ça dans leur coin. Puis ils ont mis en place le Pool, c'est un truc où y des clients qui se connaissaient pas et qui prenaient la même voiture, et là ça passait à 80 centimes le km. C'est vraiment rien. Et quand la balance est trop déséquilibrée, c'est forcément que quelqu'un paie derrière. Et là bah c'était nous ».*

Les conséquences de l'activité sur la vie sociale du chauffeur uber

Après avoir vu les formes de sociabilités possibles pendant l'activité de travail du chauffeur Uber, il nous semble intéressant de montrer les effets de l'activité du chauffeur Uber sur sa sociabilité en dehors de ce cadre.

L'activité de chauffeur Uber, quel que soit son statut, est une activité souvent très prenante. En effet, le système de rémunération a pour effet de pousser les chauffeurs à faire le maximum de courses et de ne pas compter ses heures. Étant donné qu'ils n'ont pas de salaire fixe, leur rémunération va dépendre du nombre de courses qu'ils font : *« Les inconvénients... c'est l'appât du gain, c'est énorme. Plus tu bosses plus tu touches de l'argent. Et ça tu le vois tout de suite, puisque Uber faisait les virements toutes les semaines. Donc t'es poussé à travailler plus. Au détriment de ta vie sociale ».*

Cependant cette volonté de gagner le plus d'argent possible a des conséquences sur la vie en dehors de l'activité. Afin de faire le plus de courses possibles et obtenir une bonne rémunération, les chauffeurs exercent leur activité en y passant un nombre d'heures conséquent. Plus les chauffeurs passent de temps dans leur véhicule, moins ils voient leurs proches : *« En travaillant 6 jours sur 7. Voire 7 jours sur 7. C'est l'inconvénient de ce boulot : pas de vie sociale. Ma vie sociale c'était dans ma voiture, avec les clients. Mais sinon j'avais plus de vie sociale, je voyais quasiment plus mes potes, j'allais plus en soirée, etc. Ça c'était dur ».*

Les chauffeurs Uber sont alors face à un dilemme qui les pousse à faire un choix entre leur vie sociale, voire leurs proches, et leur rémunération. Ce dilemme semble d'autant moins supportable quand les chauffeurs ont une vie de famille : *« Moi je suis pas marié j'ai pas d'enfants donc ça va, mais ceux qui sont mariés, c'est très très dur. Au point qu'ils envisagent d'arrêter là. Ils me disent qu'ils préfèrent encore être payés au SMIC et voir leurs enfants à la fin de la journée. Ils reviennent aux valeurs de base ».*

IV. LE NUMERIQUE : VECTEUR DE LIBERTE ?

Les arguments généralement utilisés pour vanter les mérites des plateformes numériques de travail tournent souvent autour de la question de la liberté au travail. Pour certains acteurs - nous verrons lesquels - le numérique est vecteur de liberté. Le but de cette partie sera de recueillir l'avis de différents acteurs sur cette question, et de mettre au jour les contradictions que rencontre, comme tout système productif, le système développé par les plateformes.

Le numérique permet à des individus peu qualifiés de travailler "sans patron" - du moins pas dans le sens que l'entend le salariat classique -, avec une certaine flexibilité sur les horaires, les jours travaillés, etc. A cela s'ajoute l'idée que, d'une part, c'est la quantité de travail fourni qui va déterminer les revenus, contrairement à un salaire fixe, et d'autre part que l'on pourra, à terme, s'enrichir. Il est bien connu de tous, et des chauffeurs Uber en premier lieu, que cette dimension se heurte à la faible rémunération des chauffeurs Uber, mais aussi à une grande

précarité, là où le statut de salariés permet encore aujourd'hui de nombreuses protections. C'est là toute la contradiction des plateformes numériques de travail.

Alors, le numérique, est-il vecteur de liberté ? Nous verrons ce qu'en pensent différents acteurs : partis politiques, spécialistes de droit du travail, et aussi évidemment les chauffeurs Uber eux-mêmes.

Le numérique et les partis politiques

Faisons tout d'abord un rapide tour d'horizon des principales forces politiques¹⁵ afin de connaître leurs positions sur le numérique, ses atouts, les problèmes qu'il pose, et ce qu'il faut en faire. Commençons par la Gauche radicale (nous prenons en compte ici la France insoumise (FI), et le Parti communiste (PCF)). A la lecture de leurs programmes respectifs, *L'avenir en commun*¹⁶ et *La France en commun*¹⁷, leur position sur le numérique peut se résumer de la façon suivante : une volonté de développer le numérique tout en garantissant des protections issues du salariat pour les travailleurs. Ces protections, ce sont notamment la garantie d'un revenu décent, mais aussi la protection contre « tous les risques de la vie » : la sécurité sociale. En ce qui concerne les revenus, les plateformes comme Uber sont accusées d'exploiter les travailleurs encore plus que le patronat traditionnel, en passant outre les protections telles que le salaire minimum (SMIC), mais aussi les conventions collectives. En ce qui concerne la sécurité sociale, ces deux forces politiques considèrent que, parce que son profit vient des chauffeurs, Uber a une responsabilité vis-à-vis d'eux. Les risques de la vie et du travail (maladie, accidents du travail, retraite...) devraient donc être couverts par l'entreprise. C'est le vieux consensus du travail à l'ère du capitalisme moderne : profit contre responsabilité. Uber dépasse cette « tradition », gagnée par les luttes des travailleurs à travers les années, pour ne garder que le profit.

Cependant, la France insoumise et le PCF ne sont pas « contre » les plateformes numériques, comme le résume bien Yann Le Pollotec, dirigeant du PCF, dans la revue Progressistes, revue Science et Travail du parti : « *Il ne s'agit pas de remettre en cause la nécessité de plates-*

¹⁵ Le choix des forces politiques est basé sur les 5 premiers candidats lors de l'élection présidentielle de 2017. Bien que ne présentant pas de candidat, le PCF a mené campagne pour Jean-Luc Mélenchon. La présence d'un groupe parlementaire PCF dans chaque chambre du Parlement, ainsi que leur nombre non négligeable d'élus locaux justifie également le choix d'évoquer la position du PCF

¹⁶ Jean-Luc Mélenchon, *L'Avenir en commun*, Editions du Seuil, Paris, 2016, 128 p.

¹⁷ Parti communiste français, *La France en commun*, pcf.fr, 2016

formes et leur utilité publique. On a besoin de moteurs de recherche universels, de partage et de mise en commun de l'information et des savoirs, de financement. La question est de remettre à la disposition de tous ce commun accessible via les plates-formes, en assurant sa préservation, son développement et la rémunération sociale de ceux qui participent de sa production »¹⁸.

Bien que la position des deux partis sur le numérique soit proche, le PCF se distingue de la FI dans le mesure où il souhaite en faire un outil de dépassement du capitalisme et de prise de pouvoir des travailleurs dans la production, comme l'explique Yann Le Pollotec : « *Une lutte à mort est engagée entre le capitalisme de plates-formes qui veut s'appropriier tous les communs et les partisans d'une économie de la contribution fondée sur les communs et un dépassement émancipateur du salariat, le PCF, ses militants et ses élus ne peuvent rester étrangers à ce combat* ».

A côté de ces deux forces, la gauche sociale-démocrate, représentée lors de la dernière élection présidentielle par Benoît Hamon¹⁹ présente une position apparemment proche, mais pourtant différente dans ses fondements. En effet, le programme d'Hamon pourrait s'analyser comme une volonté d'accompagner les transformations contemporaines du travail et des protections qui y sont attachées (déclin du salariat, démantèlement de la sécurité sociale), tout en garantissant des protections minimales aux travailleurs²⁰. C'est notamment le cas de sa proposition de revenu universel. D'un côté, cette proposition vise à protéger les travailleurs de la précarité et de la misère extrême, en leur permettant des périodes de non-emploi – perçues comme inévitables aujourd'hui –, qu'elles soient choisies ou subies. D'un autre côté, contrairement au PCF, Benoît Hamon ne fait pas de la question du pouvoir des travailleurs un élément central de sa réflexion sur le numérique. Finalement, « peu importe qui a le pouvoir tant que tout le monde vit décemment ». Voilà quelle pourrait être un résumé de la position de Benoît Hamon.

En ce qui concerne Emmanuel Macron et son mouvement, les choses sont claires. Y voyant une formidable source de liberté, il souhaite développer le numérique, en généralisant son

¹⁸ Yann Le Pollotec, *Uber, pointe immergée du capitalisme de plateformes*, Revue Progressistes, n°12, 2016

¹⁹ Nous évoquons ici spécifiquement la position de Benoît Hamon. Les anciens principaux ministres sous la présidence de François Hollande ont aujourd'hui une position sur le sujet bien plus proches de celles d'Emmanuel Macron, à l'image des deux lois travail, votées successivement sous Hollande et sous Macron, et ayant les mêmes fondements

²⁰ Benoît Hamon, *Mon projet pour faire battre le coeur de la France*, benoithamon2017.fr, 2016

impact sur l'ensemble du monde du travail²¹. Le numérique apparaît comme un outil pour transformer le monde du travail, et arriver aux rêves de liberté des patrons et entrepreneurs, qui n'auraient plus, ou plus que très peu, de responsabilité vis-à-vis des travailleurs. C'est le sens de la « loi Travail », principal chantier du début de sa présidence. Elle vise à importer dans le salariat classique, une partie de la « flexibilité » caractéristique du travail via les plateformes. Concrètement, cela se traduit dans le monde du travail par une augmentation de la part des CDD, la facilitation des licenciements, et plus de flexibilité sur le montant des salaires.

La droite, avec François Fillon lors de l'élection présidentielle, a des positions relativement similaires à Emmanuel Macron²². La différence principale se situe dans l'ajout d'une revendication d'affirmation de souveraineté numérique de la France vis-à-vis des autres grandes puissances.

En ce qui concerne le Front national, il n'est pas fait mention des plateformes numériques de travail dans ses textes de projet.

Le point de vue d'une experte en droit du travail

Nous avons rencontré une doctorante en droit du travail, Barbara Gomes, afin d'éclaircir certains points juridiques mais également d'avoir son avis sur le travail via les plateformes numériques. B. Gomes, rédigeant une thèse sur le droit du travail à l'épreuve des plateformes numériques, considère que le numérique ne « *donne pas du tout plus de liberté aux travailleurs* ». Au-delà du statut juridique des travailleurs, qui leur permet une certaine flexibilité, comme sur les horaires par exemple, elle insiste sur "*les mécanismes de contrôle et de sanction des plateformes. Tu penses pouvoir faire ce que tu veux, mais en fait l'application t'oblige à être docile et à faire ce qu'elle veut : privilégier le travail les week-ends, s'occuper de certaines courses, etc. L'application t'offre la possibilité théoriquement de faire ce qu'on veut, pour finalement te pousser et te forcer à faire ce qu'elle veut elle* ». Au-delà de la dimension juridique, c'est aussi la dimension financière qui compte énormément : « *Si tu peux avoir ton lundi de libre mais que derrière le dimanche tu dois travailler deux fois plus ça sert pas à grand chose. Deliveroo te dit que y a plein de moyens de se faire plus d'argent, mais ce*

²¹ Emmanuel Macron, *Révolution*, XO Editions, Paris, 2016, 270 p.

²² François Fillon, *Mon projet pour la France*, force-republicaine.fr, 2016)

n'est pas aussi simple que cela. Par exemple, ils te proposent de travailler à certains horaires, mais c'est souvent les moments où il y a le plus de circulation, donc le plus de risque d'accidents. Ils te demandent aussi de faire plus de courses, plus rapidement, du coup encore une fois les livreurs prennent des risques sur la route, en grillant des feux rouges, etc. Et derrière l'application n'assume pas les répercussions si un livreur a un accident ».

Nous retrouvons cette dimension dans le discours de Yanis, qui évoque la spirale de quête perpétuelle d'argent dans laquelle s'enfoncent les VTC : *« Plus tu bosses plus tu touches de l'argent. Et ça tu le vois tout de suite, puisque Uber faisait les virements toutes les semaines. Donc t'es poussé à travailler plus. Au détriment de ta vie sociale. Moi je suis pas marié j'ai pas d'enfants donc ça va, mais ceux qui sont mariés, c'est très très dur ».*

Le point de vue d'un chauffeur Uber sur le numérique

Qu'en est-il du point de vue des chauffeurs eux-mêmes ? Tout d'abord, au-delà de la question de la liberté dans le travail, il ne faut pas négliger les questions de revenus. C'est d'ailleurs pour ces questions que Yanis a arrêté son activité de VTC : *« J'ai arrêté car les conditions se sont détériorées, notamment sur les revenus »*, nous dit-il. Ce sont d'abord les baisses de tarifs, puis les nouveaux dispositifs mis en place par Uber, comme UberPool, peu avantageux pour les chauffeurs, qui ont décidé Yanis d'arrêter. Cette dimension est importante : comment un travail peut être libre s'il ne permet pas une rémunération correcte, y compris lorsque l'on travaille *« 60-70h par semaine »* ?

Dans la continuité, Yanis pointe les conditions de travail, peu optimales. Il dénonce la pression exercée par Uber sur les chauffeurs pour que les utilisateurs disposent d'un certain standing. Pour Yanis, cela entre en contradiction avec la faible rémunération imposée par Uber : *« Y en a qui appliquait les procédures à la lettre, c'est-à-dire, ouverture de porte, etc., tu sais un peu comme les courses de luxe. Je faisais ça aussi au début. Ca c'était parce que les tarifs étaient élevés. Puis les tarifs ont baissé, et donc j'ai arrêté. Ils demandaient qu'on mette des bonbons, des bouteilles d'eau, etc. aussi et j'ai arrêté ».*

C'est encore plus vrai avec l'application Chauffeurs Privés, également utilisée par Yanis. *« Chauffeurs Privés ils mettaient un point d'honneur à avoir un certain standing. Mais*

pourtant les tarifs pour les chauffeurs étaient le même que les autres applications. Je te donne un exemple concret : si je vais dans un hôtel 2 étoiles et un 5 étoiles, le standing est pas le même, et je vais mettre le prix. Chauffeurs privés ils voulaient faire du low cost et du haut standing. Et moi ça me plaisait pas. Du coup je me prenais pas la tête, je mettais pas de cravate, j'étais en jean, etc. Et même les clients ça leur plaisait le soir ». Yanis affirme que parmi toutes les applications qu'il a utilisé, il préfère Heetch : *« c'était à la cool, on tutoyait les clients etc. C'était détendu au possible ».* Pourtant, Heetch fonctionne sur les mêmes bases qu'Uber. Il n'y a pas de révolution particulière concernant la rémunération des chauffeurs, ou leur protection. Néanmoins, Yanis accorde une certaine importance à ces petits détails qui rendent le travail plus agréable : les discussions cordiales avec les clients, plus faciles le soir, le tutoiement, le fait de pouvoir porter des tenues décontractées. Ces petits détails sont ce qui permet de réduire la souffrance au travail, comme par exemple les interactions avec les collègues chez les salariés.

Cette souffrance au travail, elle est présente chez Yanis : *« Avec les confrères, quand on repartait après la pause midi, je disais qu'on « repartait au charbon », tellement c'était dur des fois ».* Cette souffrance, c'est notamment travailler *“60-70h par semaine. En travaillant 6 jours sur 7. voire 7 jours sur 7. C'est l'inconvénient de ce boulot : pas de vie sociale. Ma vie sociale c'était dans ma voiture, avec les clients. Mais sinon j'avais plus de vie sociale, je voyais quasiment plus mes potes, j'allais plus en soirée, etc. Ca c'était dur ».*

On sent également chez Yanis un ras-le-bol concernant la soumission nécessaire aux décisions d'Uber : *« Quand ils ont baissé leurs prix c'est passé à 1€. Ils ont décidé ça dans leur coin ».* Cela concerne aussi les exigences concernant la tenue vestimentaire et les prestations, comme évoqué plus haut.

Malgré tous ses aspects négatifs, Yanis a vu dans son activité, et dans le travail via les plateformes numériques, plusieurs aspects positifs. Selon lui, *« le gros avantage, c'est que finalement t'es tout seul à gérer. [...] Le jour où t'as pas envie de bosser, tu bosses pas. Pas besoin de demander l'autorisation à ton supérieur. Tu prends ta pause quand tu veux. La seule imposition c'est toi-même. Et ça c'était vraiment très plaisant. Je bossais énormément, et j'avais pas beaucoup de temps libre, mais y avait quand même une liberté derrière. C'est un peu paradoxale, mais c'était ça ».* Nous n'avons pas eu à évoquer cette question de la liberté pour que Yanis en parle de lui-même, en pointant le paradoxe de ce travail.

Nous avons également demandé à Yanis la façon dont il percevait le fait de posséder ses propres moyens de production²³. Pour lui : *« C'est une liberté. Et même là l'heure actuelle j'aimerais bien ouvrir des business. Pour celui qui aime bien bosser, il te dirait de toute manière qu'il veut rester à son compte. Et pas que dans le domaine d'Uber, un artisan, celui qui travaille dans le bâtiment, etc. On doit travailler beaucoup, et même si on a l'impression d'être enchaîné par le boulot, on se sent libre. Parce que aussi d'un côté si un moment donné y a un truc qu'on veut pas faire on le fait pas. C'est de notre plein gré »*. La comparaison avec l'artisanat est particulièrement intéressante à deux titres. Tout d'abord, car il fait référence à un mode de production qui a été en grande partie supprimé par l'avènement du capitalisme industriel à la fin du XIXe siècle, en le mettant en comparaison avec le capitalisme de plateforme, qui est lui-même en train de progressivement remplacer le capitalisme industriel. Deuxièmement, ce qui différencie fondamentalement l'artisanat et le capitalisme de plateforme, est que dans ce dernier, des multinationales réalisent du profit issu du travail des utilisateurs de la plateforme, tout comme dans le capitalisme industriel. Cette dimension n'est pas à négliger. En effet, un des principaux aspects du numérique généralement mis en avant, est sa capacité à permettre à chacun de démultiplier ses potentialités créatrices, de développer une activité. Or, nous voyons dans le cas étudié ici que le profit est un poids pour les créateurs de richesses et un frein au développement : Yanis a du arrêter son activité en raison de la sous-rémunération imposée par Uber.

CONCLUSION

A travers l'exemple d'Uber nous avons montré les changements que pouvaient apporter les plateformes numériques de travail.

Le chapitre sur le statut du chauffeur Uber, nous a montré comment Uber contribue au développement du modèle de l'auto-entrepreneur. Nous voyons que même pour un salarié comme Yanis, les conditions de travail se rapprochent de celles d'un auto-entrepreneur.

A travers une analyse comparative entre chauffeur Uber et chauffeur de taxi nous avons pu nuancer l'idée de révolution qu'apporterait les plateformes numériques dans l'activité. Si des

²³ En ce qui concerne les chauffeurs VTC, ces moyens de production sont un smartphone et une voiture. A noter que dans le cas de Yanis cependant, il ne possède pas la voiture qu'il utilise pour son activité. Il répond donc en prenant du recul par rapport à sa propre situation.

différences sont présentes dans la relation-client entre un Uber et un taxi, on se rend compte que les pratiques des chauffeurs de taxis peuvent se retrouver dans celles des chauffeurs Uber. Nous avons également pu voir que les conditions de travail d'auto-entrepreneur du chauffeur Uber avaient tendance à restreindre les réseaux de sociabilités professionnelles et de ce dernier. Enfin dans une dernière partie nous avons mis en lumière les contradictions inhérentes à ce nouveau système productif. Les débats qu'ils provoquent tournent beaucoup autour de la question de la liberté au travail. La liberté permise par les plateformes entre en contradiction avec la rémunération particulièrement basse, une nécessité de travailler toujours plus, une absence de protection, ainsi qu'une absence de pouvoir sur le mode de production, détenue entièrement par l'entreprise qui a créé la plateforme.

BIBLIOGRAPHIE

Introduction

- Marquet Denis, Rencker Édouard, *Entreprise : muter ou périr*, L'Archipel, Paris, 2016
- LOI n° 2016-1920 du 29 décembre 2016 relative à la régulation, à la responsabilisation et à la simplification dans le secteur du transport public particulier de personnes, www.legifrance.gouv.fr
- LOI n° 2014-1104 du 1er octobre 2014 relative aux taxis et aux voitures de transport avec chauffeur, www.legifrance.gouv.fr
- Arthur Conan, “La proposition de loi Grandguillaume adoptée en commission à l'Assemblée”, Le Parisien, 5 juillet 2016 [En ligne]
- A.Landier, D.Szomoru et D.Thesmar, *Travailler sur une plateforme internet. Une analyse des chauffeurs utilisant Uber en France*, defi-metiers.fr, 2016
- Vincent Vèrier, “Chauffeurs VTC : la loi sera appliquée au 1er janvier «avec pragmatisme»”, Le Parisien, 10 novembre 2017 [En ligne]
- “Taxis contre VTC : les députés adoptent la proposition de loi Thévenoud”, Le Parisien, 10 juillet 2014 [En ligne]

Première partie

- Laurent Lasne, *Uber. La prédation en bande organisée*, Editions Le Tiers Livre, Paris, 2015
- Notice Wikipedia “Uber (Entreprise)”
- Yann Le Pollotec, *Uber, pointe immergée du capitalisme de plateformes*, Revue Progressistes, n°12, 2016

Troisième partie

- Fred Davis, *The Cabdriver and His Fare: Facets of Fleeting Relationship*, American Journal of Sociology 65, 1959.
- Jean-Gabriel Bontinck, « A Roissy, l'irréductible ‘village des taxis’ », Le Parisien, 5 décembre 2016 [En ligne]

- Christophe Alix, “Le chauffeur Uber, un salarié qui s’ignore ?”, Libération, 21 octobre 2015 [En ligne]
- Marion Fontaine, « Sport, sociabilité et cultures politiques en territoire lensois, 1936-1955 », Les Cahiers du Centre de Recherches Historiques [En ligne], 31 | 2003

Quatrième partie

- Yann Le Pollotec, *Uber, pointe immergée du capitalisme de plateformes*, Revue Progressistes, n°12, 2016
- Emmanuel Macron, *Révolution*, XO Editions, Paris, 2016, 270 p.
- Jean-Luc Mélenchon, *L’Avenir en commun*, Editions du Seuil, Paris, 2016, 128 p.,
- Parti communiste français, *La France en commun*, 2016, 72 p.
- François Fillon, *Mon projet pour la France*, force-republicaine.fr, 2016

ANNEXES

Entretien avec Yanis²⁴, 23 ans, ancien chauffeur Uber pendant 3 ans.

Quand et combien de temps est-ce que tu as exercé en tant que chauffeur uber ?

J'ai fait ça pendant 2 ans et demi, j'ai arrêté il y a 3 mois.

Tu avais une autre occupation professionnelle à côté de cette activité ?

Uber on peut pas travailler... à part y avait des étudiants qui voulaient se faire de l'argent de poche et qui faisaient ça le week end avant. Mais Uber tu dois faire ça à temps fois.

- Tu avais un autre métier ou d'autres emplois avant de faire chauffeur Uber ? Tu as quoi comme qualifications ?

J'étais en année sabbatique. J'avais fait un DUT comptabilité. Après je faisais des ménages, et d'autres trucs. Puis un ami avait monté sa boîte et m'a proposé.

Il a monté sa boîte de VTC ?

Oui avant on faisait sa capacité de transports, un diplôme, et on pouvait monter sa boîte.

Donc c'est pas Uber ?

Non c'était une boîte, avec une flotte de de voitures.

Et donc c'est après que tu as bossé pour Uber ?

En fait c'était quasiment avec Uber. Lui il fournissait les voitures mais moi je me connectai sur l'application et je faisais des courses Uber. Et parfois il m'appelait et il me disait déconnecte toi j'ai un client privé.

Donc la voiture n'était pas la tienne ?

Ouais la voiture était à mon patron. Parfois même pas à mon patron, c'était une voiture de location. Il y a de boîtes qui se sont spécialisées dans la location de voitures pour VTC, parce que quand on lance une boîte c'est compliqué.

²⁴ Le prénom a été changé.

Tu avais déjà eu une occupation dans le transport personnel ?

Dans les transports non, à part maintenant où je suis dans la livraison. Mais après les études j'ai fait plein de choses, sécurité, bâtiment, accueil.

D'accord. Je vais te poser quelques questions sur le déroulement des courses. Déjà, côté chauffeur comment se passe la prise d'une course ?

Moi une fois que je suis connecté, je suis considéré comme disponible. Si le client veut commander un chauffeur, c'est le chauffeur le plus proche qui reçoit la course, et il a 10 secondes pour accepter, et va chercher le client. Par exemple, je suis à Levallois Perret, je me ballade. Tel client commande une course, j'arrive sur le lieu, je lui demande « bonjour vous êtes bien telle personne ? », si c'est bon, je vois l'adresse de destination, et je démarre la course.

Ca se passe comment la cours en général ? Il y a des discussions ? Si oui, qui les engagent ?

Ca dépend le chauffeur, et ça dépend le client. Moi je suis quelqu'un d'hyper sociable et j'aime bien parler. La règle normalement c'est que le chauffeur ne doit pas entamer la discussion. Mais moi j'aime pas les blancs. Je préférerais entamer la discussion pour être plus à l'aise. Et à partir de là, si le client était sociable. Mais y a les deux extremes, le client hyper sociable, et celui qui répondait de manière sèche, et là je voyais qu'il voulait pas parler et après je discutais plus.

Et les discussions, elles parlent de quoi ?

De tout et de rien, moi je travaillais beaucoup le soir. On parlait du boulot quand j'avais des gens qui sortaient du travail. Mais aussi souvent on parlait des endroits à visiter dans Paris, parce que j'avais beaucoup de touristes, anglais, espagnols, italiens, etc. Ils me demandaient si je connaissais des spots. La journée ça discutait moins. Le gars était au boulot, même dans la voiture, il avait son téléphone, il recevait des appels, etc.

Tu considérais ça important de parler ?

Pour moi ouais, c'était super important. Y avait un aspect social. Ca dépendait des gens, hein. Mais parfois ce métier pouvait avoir un aspect social. Parfois y avait des gens qui

avaient passé une sale journée, même des gens qui parfois pleuraient dans ma voiture. Donc j'étais obligé de les reconforter. Ouais y avait un vrai aspect social dans ce métier.

D'accord je vois. Et en quoi c'est important d'être bien noté par les clients ?

La réponse va être vaste. Déjà, premier point, si on a une note inférieure à 4, 4,5, pendant un certain temps, on peut se faire suspendre de l'application. Donc ils mettaient vraiment la barre très très haute, c'était chaud. Sur ça la journée les clients pouvaient être très exigeants. Ça dépendait vraiment, certains étaient exécrables, d'autres les meilleurs gens que j'avais jamais rencontré. Le soir ils étaient plus cool, ça rigolait etc.

Tu avais des techniques pour obtenir les meilleures notes possibles ?

Ca dépend. Y en a qui appliquait les procédures à la lettre, c'est-à-dire, ouverture de porte, tu sais un peu comme les courses de luxe. Je faisais ça aussi au début. Ca c'était parce que les tarifs étaient élevés. Puis les tarifs ont baissé, et donc j'ai arrêté. Ils demandaient aussi des bonbons des bouteils d'eau etc aussi et j'ai arrêté. Moi je mettais un point d'honneur à ma conduite et à ma connaissance de Paris. Parce que ça c'est super important. Conduite fluide, souple etc. C'est un vrai métier, ça se fait pas comme ça. En plus à Paris sur la route c'est n'importe quoi y a que des tarés. Donc moi je mettais un point d'honneur à ce que les clients passent un bon moment dans ma voiture, et les clients appréciaient, j'avais une note de 4,80 pendant deux ans et demi, ce qui est vraiment pas mal.

Et toi de ton côté c'était quoi tes critères pour noter les clients ?

J'avais des critères extrêmes. Soit l'extrême d'un côté, soit de l'autre. Soit ils disaient bonjour et aurevoir et était un minimum courtois, et là c'était cinq étoiles. Soit ils manquaient de respect, étaient excécrables, ils faisaient des remarques sur la conduite, et là c'était une étoile. Par exemple en disant « là vous auriez du prendre à droite ». Alors que c'est mon métier, c'est moi qui connais ! Et parfois on me reproche de faire exprès de perdre du temps, alors que moi je fais le maximum pour amener le client le plus rapidement chez lui. Mais ça la note ça change pas beaucoup pour le client, il risque pas de se faire virer, contrairement à nous. La note des clients c'est juste pour les chauffeurs, un chauffeur peut ne pas avoir envie de prendre quelqu'un qui a une mauvaise note.

D'accord. Maintenant je souhaiterais te poser quelques questions sur l'activité de chauffeur Uber. Pour commencer, comment se passe une journée type ?

Une journée type, alors.... Ca dépend, t'as celui qui bosse la nuit, celui qui bosse la journée. Mais bon c'est à peu près pareil. Je sors, je vais prendre ma voiture. Il fallait qu'elle soit tout le temps propre, si je l'avais pas lavé la veille, je vais la laver. Puis je me connecte sur mon téléphone. Et là j'ai déjà commencé ma journée de boulot. Soit j'attends sur place, soit je vais vers des endroits où il y a beaucoup de demandes, ça peut être Levallois où il y a beaucoup de boulot, ça peut être Neuilly-sur-Seine, où il y a beaucoup de gens aisés qui prennent pas le bus. Après la première course, en général on enchaine. On va d'un point A à un point B et ça s'enchaîne.

Le fait de travailler le jour ou la journée, ça dépend de quoi ?

Moi je travaillais pour un patron donc c'est lui qui choisit. A la base je travaillais le matin de 5h à 15h, avec une heure de pause. Et puis moi après ça m'a saoulé parce que y a beaucoup de bouchons à Paris, les clients aiment pas, ils te soufflent à la nuque, c'est vraiment pas de bonnes conditions de travail. Donc dès qu'une place s'est libérée la nuit je l'ai prise. C'est vraiment beaucoup mieux. Les clients sont moins stressés, plus agréables. Et ça roule mieux, c'est beaucoup moins stressant.

Tu te fixais un nombre de courses à faire par jour ? Ou un nombre d'heures ?

Un nombre d'heures pas vraiment, c'était assez libre. A partir du moment où j'avais fait un certain chiffre d'affaire. Généralement c'était 200€ de chiffre d'affaire. Mais je pouvais faire ça très rapidement, en 5-6h. Si je faisais en gros un aller retour depuis Charles de Gaulle, ça pouvait me faire la moitié de ma journée en terme de chiffre d'affaire. Mais y a aussi beaucoup de petites courses, de 5-10min. On fait concurrence à la RATP hein ! Les gens qui ont la flemme de marché. Mais les petites courses comme ça c'est un peu chiant.

Tu avais des stratégies pour avoir un maximum de courses ?

Le soir je vais me mettre dans certaines zones, moi je suis à Epinay, donc j'allais à Levallois, c'est pas loin, c'est collé à Paris. Si ça sonnait pas, je me prenais un café, j'attendais que ça sonne. Le soir j'allais dans les grands boulevards, Saint-Michel, Tour Eiffel. Mais même dans les coins perdus ça peut sonner, dans les Yvelines pour que je ramène sur Paris. Ca peut

sonner tout le temps. Et même pendant ma pause je me mettais dans un endroit pour que quand je me reconnecte j'ai plus de chances.

D'accord. Et ce travail ça te plaisait ?

Ah le travail oui c'est pas pour rien que j'ai fait ça, ça me plaisait énormément. J'adore la conduite, les voitures. Et l'aspect social je suis très sociable. Après j'ai arrêté car les conditions se sont détériorées, notamment sur les revenus.

Donc ce sont les tarifs qui t'ont fait arrêté ?

Ouais en grande partie. Les tarifs à la base, c'était 1€40 du km. Ça c'était le début. Quand ils ont baissé leurs prix c'est passé à 1€. Ils ont décidé ça dans leur coin. Puis ils ont mis en place le Pool, c'est un truc où y a des clients qui se connaissaient pas et qui prenaient la même voiture, et là ça passait à 80 centimes le km. C'est vraiment rien. Et quand la balance est trop déséquilibrée, c'est forcément que quelqu'un paie derrière. Et là bah c'était nous.

D'accord. Et tu utilisais d'autres plate-formes qu'Uber pour travailler ?

Chauffeurs privés ouais.

- Quelles sont les différences entre les différentes plate-formes ?

Les tarifs sont à peu près similaires, mais Chauffeurs privés mettait un point d'honneur à avoir un certain standing. Mais pourtant les tarifs avec Chauffeurs privés étaient les mêmes. Je te donne un exemple concret : si je vais dans un hôtel 2 étoiles et un 5 étoiles, le standing est pas le même, et je vais mettre le prix. Chauffeurs privés ils voulaient faire du low cost et du haut standing. Et moi ça me plaisait pas. Du coup je me prenais pas la tête, je mettais pas de cravatte, j'étais en jean, etc. Et même les clients ça leur plaisait le soir.

Et Heetch tu as fait ?

Le heetch j'en ai fait à la fin, avec mon véhicule perso. En plus de ma journée normale.

D'après ce que j'en sais, tu ne peux plus faire ça si ?

Alors je sais pas, je ne m'y intéresse plus. Mais Heetch c'est limité à 6000 euros par an. Donc c'est vraiment pour l'argent de poche et les frais du véhicule.

Et tu dirais que c'est quoi la meilleure plateforme ?

Je dirais Heetch, parce que c'est vraiment à la cool. Ils ont juste durci leurs conditions. Heetch c'était vraiment du covoiturage. Ils ont changé ça, parce que les taxis leur ont mis la pression. Après Heetch ont ouvert un truc professionnel, mais moi j'ai pas fait ça. C'était bien, le soir, et c'était à la cool, on tutoyait les clients etc. C'était détendu au possible. J'aurais bien aimé retrouvé ces conditions-là chez uber par exemple, je serais peut être resté.

Tu gagnais combien environ par mois si c'est pas indiscret ?

Je peux te donner l'exemple d'un mec à son compte, moi je bossais pour un patron qui prenait sa commission. Sur 200€ brutes, je prenais 35%, donc en gros 80€. Puis entre temps j'ai changé de patron, qui me faisait louer sa voiture, sa licence, et l'essence. Sur 200€ de chiffres, j'avais 75€ de dépenses de ma poche.

Et donc là tu étais toujours pas à ton compte...

Non, moi je voulais ouvrir ma propre boîte, j'avais contacté un comptable et tout, via Legal Start. Tu pourras jeter un œil si tu veux. J'avais commencé les statuts et tout, j'étais sur le point de l'ouvrir, et puis en bout de course j'ai annulé, parce que je me suis dit les conditions étaient déjà pas top, et si je rentre dedans j'aurais du mal à m'en sortir. Donc j'ai annulé. Et j'avais l'idée de devenir taxi.

Pour revenir à la rémunération, par moi environ ça te revenait à combien ?

Ca dépendait hein. Mois d'aout par exemple tous les parisiens sont en vacances et ça roule bien donc on fait moins de chiffre d'affaire.

Avec le premier module, 1600-1700 par mois, ça c'était la base. Et avec l'autre module, je pouvais atteindre 2300-2400€ par mois. Bah c'est le SMIC en fait. En travaillant 60-70 euros par semaine. En travaillant 6 jours sur 7. Voire 7 jours sur 7. C'est l'inconvénient de ce boulot : pas de vie sociale. Ma vie sociale c'était dans ma voiture, avec les clients. Mais sinon j'avais plus de vie sociale, je voyais quasiment plus mes potes, j'allais plus en soirée, etc. Ca c'était dur.

Tu dirais que c'est quoi les avantages et les inconvénients de cette activité ?

Alors, le gros avantage, c'est que finalement t'es tout seul à gérer. Meme si tu travailles beaucoup. Moi pour ma part c'était ça, j'étais passionné par le métier, et j'aime bien bosser.

J'ai jamais fait 35h classique, j'ai toujours beaucoup bossé. Et le jour où t'as pas envie de bosser, tu bosses pas. Pas besoin de demander l'autorisation à ton supérieur. Tu prends ta pause quand tu veux. La seule imposition c'est toi meme. Et ca c'était vraiment très plaisant. Je bossais énormément, et j'avais pas beaucoup de temps libre, mais y avait quand meme une liberté derrière. C'est un peu paradoxal, mais c'était ça. C'est pas comme dans un bureau avec les collègues de bureau, avec une pause le midi, etc. Après les inconvénients... c'est l'appât du gain, c'est énorme. Plus tu bosses plus tu touches de l'argent. Et ça tu le vois tout de suite, puisque Uber faisait les virements toutes les semaines. Donc t'es poussé à travailler plus. Au détriment de ta vie sociale. Moi je suis pas marié j'ai pas d'enfants donc ça va, mais ceux qui sont mariés, c'est très très dur. Au point qu'ils envisagent d'arrêter là. Ils me disent qu'ils préfèrent encore être payés au SMIC et voir leurs enfants à la fin de la journée. Ils reviennent aux valeurs de base.

A ce propos, c'était tu avais des contacts et des relations avec d'autres chauffeurs Uber ?

Ouais, on se disait collègues. Enfin le vrai terme c'était confrères. On prenait nos pauses en meme temps, on s'appelait à 3-4 et on mangeait ensemble. Et ça nous entraidait. Si t'es tout seul c'est vraiment dur. L'humain est pas fait pour être seul. Même avec les clients c'est pas pareil, c'est ceux qui te donnent de l'argent donc c'est pas pareil. Les confrères c'est plus que ça, ça devenait des amis. Et on s'entredait, on se donnait du courage. Quand on repartait, je disais qu'on « repartait au charbon », tellement c'était dur des fois.

D'accord je vois... Et tu voyais comment le fait de posséder tes propres outils de travail. Pour toi c'était plutôt une liberté, ou un poids ?

Pour moi c'est une liberté. Et même là l'heure actuelle j'aimerais bien ouvrir des business. Pour celui qui aime bien bosser, il te dirait de toute manière qu'il veut rester à son compte. Et pas que dans le domaine d'Uber, un artisan, celui qui travaille dans le bâtiment, etc. On doit travailler beaucoup, et même si on a l'impression d'être enchainé par le boulot, on se sent libre. Parce que aussi d'un coté si un moment donné y a un truc qu'on veut pas faire on le fait pas. C'est de notre plein gré.

Et y a quelques années, avant de commencer Uber, tu te serais imaginé devenir auto-entrepreneur ou quelque chose de proche, même si là tu n'étais pas auto-entrepreneur ?

Non, la vérité non. Après j'étais pas vraiment auto-entrepreneur, j'étais salarié je bossais pour un patron. Mais il y avait des accords tacites, des fois c'était pas très légal mais on s'arrangeait entre nous.

Oui mais du coup ça t'a donné envie de travailler à ton compte ?

Oui oui ça m'a poussé. Moi mon père il est artisan il a des salariés, etc. Moi j'ai fait de la comptabilité donc je m'occupe de sa compta. Et il me dit y a rien de mieux que d'avoir sa propre affaire. Et moi Uber ça m'a beaucoup plu cette liberté. Mais moi à la base j'étais parti pour travailler dans la comptabilité.

Et tu as abandonné cette idée ?

Oui j'ai abandonné. Ca m'a pas trop plus dans mes expériences. Parce que déjà en fait c'est pas avec une formation initiale et un stage de temps en temps que tu te rends compte de la réalité du travail. Mais moi le travail de bureau c'est pas pour moi. J'aime être sur le terrain. Je veux travailler de mes propres mains, le travail de bureau, le travail immatériel, c'est pas pour moi. Même un cadre qui est mieux payé que moi qui passe sa journée sur son ordi, moi je préfère faire des heures sup.

Ton travail, tu avais l'impression qu'il s'apparentait plus à celui d'un auto-entrepreneur ou d'un salarié ?

Moi je le ressentais plus comme si j'étais auto entrepreneur. Des fois je croisais pas le patron. Lui il bossait aussi. On s'appelait pour se demander le chiffre qu'on avait fait etc. C'était mon patron, mais je le considérais presque comme mon confrère, y avait pas cette distance. Quand j'en avais marre, je disais à mon patron aujourd'hui je viens pas bosser, et il me disait ok.

D'accord. Dernière question pour te demander à un peu ton avis sur une question de société.

Qu'est-ce que tu penses des gens qui disent que Uber a aidé les jeunes des quartiers ?

D'un côté c'est vrai, mais ma réponse va être nuancée. Mais Uber ils ont été malins, ils ont fait des campagnes de recrutement dans le 93. Ils sont venus et ont fait de la pub en disant « faites de l'argent en conduisant ». Donc le mec qui sait conduire, qui se dit je sais rien faire

à part ça, donc je vais faire ça. Donc au début il se fait de l'argent, mais après il rentre dans cette spirale de l'argent. Parce que auto-entrepreneur y a beaucoup de taxes, et les revenus d'Uber permettent pas de vivre correctement une fois ces taxes et impôts. Ces jeunes qui connaissent pas le monde du travail, c'est aussi dangereux d'aller dans ce type de travail, parce que ça leur apprend pas le monde du travail. Moi je dirais qu'il vaut mieux commencer dans un travail normal, en bas de l'échelle, et essayer de progresser depuis le bas de l'échelle.

Aussi parce que Uber c'est tout nouveau, ils ont des paradis fiscaux etc., et de l'autre côté y a pas de lobbys des chauffeurs ou des syndicats forts. Les taxis au contraire ils savent se protéger, y a un lobby, tu peux pas modifier les conditions de travail comme ça.

Y en a ils ont commencé par Uber pour apprendre le métier, parce que c'est le même métier mais en meme temps pas vraiment, et après ils font la passerelle.