

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Comment l'uberisation change le travail?

Le cas de l'entreprise Deliveroo en Belgique

Auteur : Florian BOUILLE
Promoteur : Prof Laura MERLA
Lecteur : Prof Auriane LAMINE
Année académique 2018-2019
Master européen en sciences du travail – 120 ECTS

En premier lieu, je tiens à remercier ma promotrice, Laura Merla, pour sa disponibilité, son enthousiasme et les nombreux conseils qu'elle m'a prodigués tout au long de l'élaboration de ce travail.

Je remercie également l'ensemble des coursiers de Deliveroo que j'ai rencontrés à Bruxelles et à Liège et grâce à qui j'ai pu mener à bien ce projet.

Ensuite, je suis reconnaissant envers Madame Schoevaerts pour avoir pris le temps de relire mon travail et de m'apporter ses judicieux conseils sur le style et l'orthographe.

Enfin, je remercie ma famille pour leur encouragement et leur soutien.

Tables des matières

<i>Tables des matières.....</i>	<i>III</i>
<i>Introduction</i>	<i>5</i>
<i>B. De l'économie collaborative à « l'ubérisation » du travail.....</i>	<i>8</i>
1. Qu'est-ce que le travail ?	9
2. L'ubérisation, une forme détournée du discours sur le travail prononcé par l'économie collaborative	12
2.1 Qu'est-ce que l'économie collaborative ?	13
2.2 Qu'est-ce que l'« uberisation » ?	15
2.3 Une précarisation des travailleurs ?	16
2.4 Le pouvoir structurant des outils de gestion	18
2.5 Typologie des plateformes numériques selon leur degré de management du travail	20
3. Le cas de la Belgique et du Royaume-Uni	24
3.1 La parasubordination.....	24
3.2 Les politiques publiques.....	28
4. L'expérience du travail comme caractère expressif	33
5. Le concept de précarité selon Serge Paugam	36
<i>C. Petit détour analytique... La conception méthodologique.....</i>	<i>39</i>
1. Présentation de l'entreprise Deliveroo.....	39
1.1 Origine	39
1.2 Quelques chiffres... ..	40
1.3 L'activité de Deliveroo	40
2. La sélection des unités d'observation	43
3. L'instrument d'observation et la collecte des données	46
<i>D. Analyse des entretiens et des observations.....</i>	<i>49</i>
1. Le rapport salarial	49
1.1 Définition	49
1.2 Le métier de coursier, une subordination de fait ?	51
2. L'expérience du travail	58
2.1 Le caractère expressif du travail	58
2.2 La flexibilité, le principal avantage dans le discours des coursiers	62
3. Le métier de coursier, synonyme de précarité ?	66

<i>Conclusion</i>	71
<i>Bibliographie</i>	76
<i>Annexes</i>	81

Introduction

En 2014, la start-up Uber, créée en mars 2009 par Garrett Camp, Travis Kalanick et Oscar Salazar, pénètre le marché européen du transport par le biais de son application mobile de mise en contact d'utilisateurs avec des conducteurs réalisant des services de transport.

En moins d'un an, la société parvient à s'imposer dans la plupart des grandes villes européennes (Bruxelles, Londres, Paris, Berlin). La progression de l'entreprise américaine fait prendre conscience aux européens de nombreux enjeux qui transparaissent à travers l'évolution technologique déjà présente aux États-Unis. En effet, à partir de quelques algorithmes et d'une application mobile, n'importe qui peut exercer la fonction de chauffeur de taxi, sans payer de cotisations sociales ni d'impôt, et ce, sans formation préalable. De plus, ces nouveaux chauffeurs ne sont soumis à aucune contraintes réglementaires (contrôle technique, assurance), imposant dès lors une forte concurrence aux entreprises traditionnelles de taxi. Dès lors, la start-up américaine semble perturber tout un modèle de réglementation et d'encadrement (Degryse, 2016, p. 7).

Ce phénomène marque un tel point de rupture qu'il est aujourd'hui usuel de parler d'uberisation de l'économie et de troisième révolution industrielle. Popularisée par l'essayiste américain Jeremy Rifkin, cette expression désigne une nouvelle révolution industrielle et économique.

Philippe Arnaud, journaliste pour le journal Le monde, présente l'œuvre du théoricien américain comme suit :

Nous vivons la fin d'une époque ; celle d'une économie fondée sur les énergies fossiles ; mais aussi, celle du travail à temps plein, du capitalisme patrimonial, de l'organisation pyramidale des entreprises, et de la gestion exclusivement marchande du monde.

Sans que nous nous en apercevions, nous sommes déjà entrés dans une troisième révolution industrielle ; celle-ci va bouleverser nos façons de vivre, de travailler, de consommer. Telle est, en substance, la thèse de l'économiste américain, qui affirme, après d'autres que l'humanité est à un carrefour (Arnaud, 2012, p. 1).

Selon Christophe Degryse (2016), les sociétés comme Uber, ListMinut, Deliveroo, Airbnb, etc. constituent de nouvelles formes d'entreprises rendues techniquement possibles grâce à trois évolutions récentes :

- « l'internet et le développement de réseaux à haut débit ;
- le Big Data, c'est-à-dire l'agglomération, par des plateformes internet, de masses gigantesques d'informations commerciales, personnelles, géographiques directement exploitables ;
- l'extension fulgurante des appareils mobiles (téléphones mobiles, tablettes) permettant aux consommateurs, travailleurs, prestataires de services l'internet mobile à tout moment à tout endroit. Aujourd'hui, pour 400 dollars, on peut se procurer un smartphone dont les performances équivalent à celles d'un super-ordinateur de 5 millions de dollars en 1975 ! » (Degryse, 2016, p. 7).

Ces différentes évolutions ont eu comme conséquences d'atténuer les frontières entre vie privée/vie professionnelle et les distances grâce aux réseaux, de créer des données, constituant ainsi une nouvelle matière première, exploitables par des entreprises et des plateformes. Christophe Degryse (2016) souligne que ces différents effets bouleversent intensément les conditions d'exercice de multiples professions. Cette transformation concerneraient tant les métiers intellectuels que manuels, tant les salariés que les indépendants, tant le secteur industriel que celui des services (*ibid*, p. 8).

Sur base de ces éléments et de plusieurs lectures, la question que nous nous sommes posés est la suivante : « Comment l'uberisation change le travail ? ». Pour y répondre, nous avons, de prime abord, défini le concept de travail et tenté de saisir la réalité se cachant derrière la notion d'uberisation. Nous avons ensuite construit notre analyse autour de trois grands axes : le rapport salarial des prestataires des plateformes numériques, l'expérience du travail conceptualisée par Isabelle Ferreras et la notion de précarité selon le sociologue Serge Paugam. Notre terrain d'analyse s'est limité aux coursiers de l'entreprise Deliveroo. En effet, la plateforme de livraison de colis alimentaires est aujourd'hui un acteur inévitable dans le paysage urbain. En outre, l'objectif principal de ce projet est de distinguer si cette plateforme donne aux prestataires la maîtrise du processus de leur activité et du sens à leur travail, ou au contraire évoque des enjeux de subordination. De plus, l'une des recommandations du Master européen en sciences du travail est de réaliser une étude comparative entre deux pays membres de l'Union Européenne en regard de la problématique posée. Notre choix s'est porté pour la Belgique et le Royaume-Uni, qui se justifie par des cultures nationales différentes et parce que la société Deliveroo fut fondée à Londres. Cependant, n'ayant eu l'occasion de nous rendre outre-manche afin d'interroger des coursiers britanniques, nous ne pouvons pas qualifier ce travail d'étude comparative. Dès lors, nous avons analysé, dans la première partie de cette étude, la question

de la parasubordination et des différentes politiques publiques des deux pays en réponse à la problématique posée.

Enfin, concernant la deuxième partie de ce travail, nous avons concentré notre recherche en Belgique, en partant à la rencontre des principaux acteurs concernés. Au total, huit coursiers de Deliveroo ont accepté de répondre à nos questions, à Bruxelles et à Liège.

B. De l'économie collaborative à « l'ubérisation » du travail

Cette partie visera à retracer, dans un premier temps, l'évolution de la notion de travail dans une perspective sociologique et philosophique, en prêtant une attention particulière à son rapport avec le concept d'emploi.

Deuxièmement, nous analyserons l'évolution du concept d'économie collaborative à l'« uberisation » du travail. En effet, aujourd'hui, nous entendons fréquemment parler d'uberisation, d'économie collaborative, d'économie de partage, d'économie de plateforme, etc. Il sera donc nécessaire de nous atteler aux différentes classifications des modèles afin de mieux les comprendre. De nombreux enjeux sont liés aux classifications, notamment en termes de supervision des tâches. Nous allons donc étudier ces différents concepts, selon une méthode analytique descriptive.

Troisièmement, nous nous attarderons aux implications de l'uberisation en Belgique et aux Royaume-Uni. En effet, à travers nos recherches dans la littérature, plusieurs auteurs mentionnaient l'existence d'une dépendance économique des prestataires de service vis-à-vis des plateformes numériques, en théorisant cette relation de travail sous l'étiquette de parasubordination. De ce fait, nous analyserons cette notion, ainsi que les mesures mises en place au niveau étatique dans les deux pays. En outre, nous nous intéresserons aux différentes politiques publiques en Belgique et au Royaume-Uni qui ont eu une incidence directe sur le marché du travail, ces dernières décennies, face à l'apparition de nouvelles formes d'emploi.

Enfin, nous verrons à travers l'analyse des différents points précédemment mentionnés, qu'en période de crise, les différents états européens, ainsi que les entreprises ont eu recours à des politiques de flexibilité qui ont provoqué une précarisation du marché du travail. Face à ce constat, nous étudierons d'abord l'éventuelle importance de la flexibilité dans le rapport au travail des coursiers de Deliveroo à travers le concept d'expérience du travail d'Isabelle Ferreras, chercheuse qualifiée au sein du Fonds National de la Recherche Scientifique (FNRS), et ensuite la notion de précarité conceptualisée par le sociologue français Serge Paugam.

1. Qu'est-ce que le travail ?

Selon Laura Merla (2017), la notion « travail » trouve son origine étymologique dans le latin *tripalium*, qui était un instrument de torture à trois pieux. Cette définition renvoie à une notion de contrainte, de peine. En effet, durant l'Antiquité, le « travail » était réservé aux esclaves.

Le terme « travail » évolue ensuite selon les époques. Lors de la fin de la période féodale, il y a une valorisation de l'activité productive en tant que contrainte sociale. Les vassaux sont dans l'obligation de travailler pour se préserver de la misère et surtout parce que l'économie a besoin de main d'œuvre. Le travailleur met son temps et ses aptitudes au service du groupe, contre le droit de participer aux ressources collectives. Cela renvoie à une activité socialement contraignante et basée sur une relation de réciprocité.

Selon la morale chrétienne, le travail est la condition humaine. En effet, la Bible stipule que l'homme gagne son pain « à la sueur de son front » et la femme procrée « dans la douleur ». La notion « travail » évolue de surcroît au sein de l'éthique protestante. Elle devient une fin en soi, indépendamment de la satisfaction matérielle qu'elle procure. Durant le XVII^{ème} et le XVIII^{ème} siècle, le travail est associé au projet de liberté et de citoyenneté. Le travail devient aussi un choix qui offre la liberté matérielle. En outre, suite à la révolution industrielle, le travail est progressivement valorisé et acquiert une place centrale par rapport aux autres activités de la vie sociale¹.

Dans notre société capitaliste, André Gorz définit le travail au sens économique moderne comme suit :

C'est une activité déployée *en vue de l'échange marchand* et qui fait nécessairement l'objet d'un *calcul comptable*. Le travailleur travaille « pour gagner sa vie », c'est-à-dire pour obtenir en échange d'un travail dont les résultats n'ont pas d'utilité *directe pour lui-même*, de quoi acheter tout ce dont il a besoin et qui est produit par d'autres que lui. Ce travail qu'il vend doit être accompli *le plus efficacement possible*, afin de pouvoir être échangé contre des quantités égales et, si possible, supérieures de travail incorporées dans des biens et services qui, eux aussi, sont produits le plus efficacement possible. (Gorz, 1988, p.171).

¹ Merla, L., Cours d'introduction aux sciences du travail, Master en sciences du travail, Syllabus, Université Catholique de Louvain, 2017-2018.

Dans la société capitaliste, le travail est un thème omniprésent mais cela n'a pas toujours été le cas. Selon Mark Hunyadi (2018), durant les Trente Glorieuses, le travail est considéré comme un facteur d'enrichissement principal et une condition sociale naturelle (même si pour certains, le travail est abrutissant). Le citoyen considérait que le travail avait des bienfaits (enrichissement et bien-être) qui étaient supérieurs à ses désagréments. *Le travail allait de soi.*²

Néanmoins, il existait de nombreuses critiques sur la matérialisation, la production sans sens, et la division du travail par exemple. Le travail était aussi considéré *comme un facteur d'aliénation*. Le concept d'aliénation a des sens multiples et a évolué tout au long de la pensée de Karl Marx. Matthieu de Nanteuil et Isabelle Ferreras (2018)³ définissent cette notion de la manière suivante :

L'aliénation se manifeste lorsqu'un travailleur fait l'expérience d'une « conscience rendue étrangère à elle-même ». En effet, le travail constitue l'expérience humaine par excellence. Il est le lieu dans lequel l'être humain, en produisant les outils nécessaires à la maîtrise de la nature, produit sa propre conscience. Il caractérise « l'essence de l'homme ». Mais dans le travail organisé par le régime capitaliste – processus dans lequel le produit du travail comme la maîtrise de l'organisation du travail échappent au travailleur –, l'homme est *séparé* de son essence (de Nanteuil et Ferreras, 2018, *Premier concept-clé : la division du travail*, slide 13).

L'année 1973 marque la fin des Trente Glorieuse avec le premier choc pétrolier. Il y a alors un chômage de masse et la concurrence internationale est plus rude. L'emploi devient un bien rare, et est donc recherché. La perception du travail change car celui-ci devient un facteur d'intégration sociale. Les individus qui n'ont pas d'emploi craignent, dès lors, l'exclusion. Il y a donc une modification de situation entre avant et après le choc pétrolier. Le travail n'est plus seulement un facteur d'aliénation mais devient également un facteur d'intégration.

Les entreprises profitent de cette peur de l'exclusion et opèrent une plus forte sélection. Les États Providences cherchent à se réformer. C'est encore le cas aujourd'hui et d'autant plus depuis le début des années 2000. En effet, les systèmes sociaux doivent être adaptés suite au chômage de masse et aussi à la hauteur des exigences morales à l'égard des plus défavorisés.⁴

² Hunyadi, M., Cours de philosophie du travail, Master en sciences du travail, Syllabus, Université Catholique de Louvain, 2018-2019.

³ de Nanteuil, M., et Ferreras, I., Cours de sociologie du travail, Master en sciences du travail, Syllabus, Université Catholique de Louvain, 2017-2018.

⁴ Hunyadi, M., Cours de philosophie du travail, Master en sciences du travail, Syllabus, Université Catholique de Louvain, 2018-2019.

En outre, d'autres phénomènes se sont superposés, ceux de la robotisation, l'automatisation et de la numérisation. Pierre Veltz⁵ parle de société « hyper-industrielle » où il y a désormais une crainte de voir les emplois supprimés et l'apparition d'une nouvelle séquence, celle du maintien ou de la suppression d'emplois.

Ces différents changements ont généré un puissant lot de souffrances individuelles et familiales ainsi que la misère. On assiste à l'émergence massive d'une souffrance sur les lieux de travail qui est directement liée au travail lui-même ainsi qu'aux conditions de travail. Le capitalisme d'entreprise se rationalise et des effets de discipline se sont développés chez les travailleurs comme, par exemple, la domestication du personnel dans le contexte professionnel mais aussi en dehors de celui-ci. L'existence même de l'individu est affectée. Il en résulte une corrosion du caractère de l'individu et de ses normes de personnalité, le capitalisme empêchant l'éclosion d'un Moi stable (Sennett, 2000, p. 31).

Le capitalisme exige de la flexibilité, ce qui rend la vie angoissante et difficile et cela a des conséquences sur la santé, la qualité de vie et la qualité du travail fourni, sur l'épanouissement de l'homme qui a du mal à avoir des projets à long terme. Le régime temporel (obsession du contrat de travail) qu'impose le capitalisme flexible condamne les individus à vivre cette pression du travail comme un inéluctable destin. Il n'a aucune prise là-dessus.

Ce n'est pas le capitalisme qui est flexible, mais celui qui le subit doit l'être. Le destin prend la forme d'adaptation permanente. Le travail et le travailleur y sont soumis. A cette souffrance existentielle s'ajoute la souffrance des corps et la souffrance psychique (burnout, etc.). Les conditions subjectives du travail, la manière dont le travailleur éprouve son travail, se sont dégradées, alors que les conditions objectives s'améliorent. Le symptôme de ce paradoxe est la souffrance grandissante des travailleurs. *Le travail serait devenu une source de souffrance (ibid.).*

⁵ Perrot, É. (2017), « Pierre Veltz, LA SOCIÉTÉ HYPER-INDUSTRIELLE. Le nouveau capitalisme productif » Seuil, 128, 360 (5), pp. 90-92.

2. L'ubérisation, une forme détournée du discours sur le travail prononcé par l'économie collaborative

Selon Galiere (2018, pp.40-44), le développement des plateformes collaboratives a pour objectif initial d'élaborer un mode alternatif de travail. En effet, c'est autour de l'idée de libération du travail que se sont organisés certains collectifs.

L'économie collaborative serait un moyen de libérer le travail de l'aliénation intrinsèque du salariat, comme le précisait Karl Marx, et du management des organisations pyramidales. En effet, ceux-ci sont accusés de déposséder les travailleurs de la maîtrise du sens de leur activité. Dès lors, les plateformes numériques se présenteraient comme une alternative, permettant aux travailleurs d'organiser, de manière autonome, leurs rythmes et horaires de travail.

Cependant, l'utopie collaborative du travail laisserait place à une certaine désillusion. Les doutes concernant cette économie ont été exprimés par A. De Grave, le co-fondateur de OuiShare :

Force est de constater que la grande révolution collaborative à laquelle mes camarades et moi rêvions, lorsqu'on a fondé OuiShare⁶ il y a maintenant 6 ans, n'est pas arrivée. Oui, il y a de la diversité des acteurs, oui il y a des petites coopératives qui se créent et qui essaient de se poser en alternatives face aux mastodontes du capitalisme californien... Mais force est de constater que le gros de la puissance est concentré du côté d'Uber (cité dans Galiere, 2018, p.41).

De ce fait, avec l'apparition de conséquences sociales jugées déstabilisatrices, le terme « économie collaborative » est employé avec une plus grande prudence. De nouvelles terminologies sont désormais employées davantage, comme par exemple « capitalisme de plateforme » ou « économie des petits boulots » L'uberisation serait l'incarnation de cette transformation, au sein de laquelle on pourrait observer différentes formes d'injustice. (*Ibid.*)

⁶ Ouishare est une association loi de 1901 fondée en janvier 2012 à Paris, qui (en 2016) se présente comme « une communauté, un accélérateur d'idées et de projets dédié à l'émergence de la société collaborative : une société basée sur des principes d'ouverture, de collaboration, de confiance et de partage de la valeur. [En ligne] (<https://fr.wikipedia.org/wiki/OuiShare>).

2.1 Qu'est-ce que l'économie collaborative ?

Rachel Botsman (2011), fer de lance de l'économie collaborative, définit celle-ci « comme un modèle économique basé sur des réseaux distribués d'individus et de communautés connectées, par opposition aux institutions centralisées, et qui transforment nos façons de produire, consommer, financer et apprendre » (Botsman, 2011, p.22).

Selon Borel et al. (2015), les frontières de cette économie ne sont pas claires. D'une part, parce qu'elles recouvrent une multitude de secteurs d'activités (services, logement, transport,...), il est donc difficile de saisir sa nature sans prendre en compte les spécificités de chaque secteur. D'autre part, cette économie ne constitue que le prolongement d'anciennes pratiques (les gens n'ont pas attendu Deliveroo pour commander leur repas). Enfin, d'autres concepts gravitent autour de la notion d'économie collaborative, comme l'économie de partage ou l'économie de la fonctionnalité, qui ont la particularité de se croiser sans jamais se recouvrir. Leurs définitions varient aussi en fonction des langues.

Malgré le manque de clarté conceptuelle, les premières études de groupes de réflexion sont assez prometteuses. Selon certains, cette économie serait une solution pour aboutir à une économie plus verte, et un moyen de recréer du lien social. Ces dernières années, le monde universitaire a mené des recherches sur le sujet et a dressé un certain nombre de critiques sur ces nouvelles pratiques et des limites du modèle. Il questionne avant tout la contradiction importante de l'économie collaborative ; qui se positionne à la fois comme une alternative au modèle de propriété, de croissance et de développement, mais aussi comme un renouveau du capitalisme, notamment l'extraction de la valeur marchande désormais ouverte au partage (*ibid.*).

Selon de Nanteuil et Zune (2016), l'étiquette d'économie collaborative, regroupe des formes économiques très hétérogènes. En effet, elles se distinguent de par leurs modèles de production et d'usage de biens et de services :

- la *production coopérative*, à l'instar du modèle *open source* à présent décliné dans de multiples initiatives à côté du terrain initial du développement de logiciels, repose sur le principe d'une économie du don, orientée vers la production de communs. Elle réunit des contributeurs volontaires dans la construction collective d'un bien généralement librement partagé, où la réputation se gagne à travers un *ethos*⁷ de

⁷ Pierre Bourdieu employait le mot d'*ethos*, après bien d'autres, par opposition à l'éthique, pour désigner un ensemble objectivement systématique de dispositions à dimension éthique, de principes pratiques (l'éthique étant

l'implication, du savoir-faire et de la circulation des idées ; (de Nanteuil et Zune, 2016, p.6).

- la *production à la demande* est un cas de figure très différent. Selon les auteurs, elle s'appuie sur des plateformes numériques dont le but est de mettre en relation des offreurs et des demandeurs de services. Ces services sont bien souvent dématérialisés et déterritorialisés. Ils reposent sur des besoins ou des compétences exprimés à titre individuel : services informatiques ou juridiques, traductions, etc. Des offres monétaires sont échangées en réponse à des demandes standardisées (un service informatique spécifique par exemple). La plateforme sert alors de support à l'expression d'offres venant des moins-disants, dans un espace mondialisé ; (*ibid.*)
- enfin, un grand nombre d'activités, reprises sous l'appellation de *consommation collaborative*, ont pour objectif l'activation de « ressources dormantes » par des formes de partage, d'emprunt, de troc ou d'exploitation. Celles-ci sont articulées à des plateformes informatiques qui assurent le rôle d'un « intermédiaire de confiance » entre les parties (type Airbnb, Uber, etc.). Le défi est l'accès à des ressources en vue de la satisfaction d'un besoin : se déplacer, stocker, se loger, etc. et non pas la production d'un bien collectif ou la prestation négociée d'un service particulier. Il en va de même de la satisfaction, qui est obtenue également par l'usage d'un bien appartenant à autrui plutôt que par l'investissement dans une propriété personnelle. Dans cette perspective, les plateformes spécialisées sont supposées organiser une allocation « optimale » entre offres et demandes, au moyen d'un algorithme qui représente leur atout capitalistique. Dans ce cas de figure, la standardisation des activités professionnelles vient perturber les secteurs où ces activités étaient, jusqu'à présent, structurées par les règles de la profession, alliant règles déontologiques et savoir-faire partagés entre professionnels. Cela mène à l'apparition de nouvelles formes de prédation économique, bien souvent dénoncées et décriées, comme dans le cas de l'entreprise Uber. (*ibid.*)

2.2 Qu'est-ce que l'« uberisation » ?

Le terme Uberisation, qui vient du nom de la société Uber, est un phénomène récent en économie, reposant sur l'utilisation de services, et qui consiste à mettre en relation de manière presque instantanée les professionnels et les clients par le biais de l'utilisation des nouvelles technologies, comme une application ou les réseaux sociaux par exemple.⁸

Concernant la signification du mot, Russel (2015) explique que celui-ci a été popularisé par Maurice Lévy, CEO du groupe Publicis. En effet, il fut le premier à utiliser l'expression dans un entretien accordé au Financial Times le 14 décembre 2014 en l'exprimant ainsi : « Tout le monde commence à s'inquiéter d'être uberisé », prophétise le publicitaire, en référence à l'application de VTC. Ubé-quoi ? « C'est comme-ci vous vous réveillez un matin et que votre activité traditionnelle s'était envolée » a-t-il précisé. « L'uberisation est un néologisme qui peut s'utiliser pour décrire comment une start-up à travers une plateforme numérique permet de mettre en relation les entreprises et ses clients, note Bruno Teboul, auteur du livre « Uberisation=économie déchirée »⁹.

Le néologisme d'uberisation est fréquemment utilisé afin de désigner la manière dont l'entreprise Uber et d'autres plateformes menacent un modèle économique, qualifié de « traditionnel ». De plus, le cabinet de conseil en direction générale Monitor Deloitte, qui a consacré une étude sur « l'uberisation, partager ou mourir ? » en 2015, et a établi une définition de l'uberisation, basée sur sept critères :

1. Disruption : les modèles traditionnels sont remis en cause ; les grandes entreprises sont menacées par des particuliers qui bouleversent le marché en un temps record.
2. Usage – L'usage d'un bien ou d'un service donné prédomine sur la possession de ce même bien ou service.
3. Innovation – Des approches nouvelles qui apportent un regard différent sur notre quotidien et le mieux-vivre, à travers l'expérience utilisateur.
4. Échange – Connecter des gens qui recherchent un produit / un service avec ceux qui ont un produit / un service à offrir. Cet échange peut prendre la forme d'un troc, d'un partage, d'une vente ou d'une location.

⁸ Le212.info (2015), *Qu'est-ce que l'uberisation*, (page consultée le 20 janvier 2019), [article en ligne] http://www.le212.info/Qu-est-ce-que-l-uberisation_a9087.html.

⁹ Russel, G. (2015), *Ce que cache exactement le nouveau mot uberisation*, (page consultée le 20 janvier 2019), [article en ligne] <http://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/2015/11/09/32001-20151109ARTFIG00210-ce-que-cache-exactement-le-nouveau-mot-uberisation.php>, cité dans Bouayachi, 2017, p.6.

5. Digital – Cet échange est supporté par des plateformes digitales : internet, mobile, tablettes, systèmes de paiement, etc.
6. Interdépendance – Le consommateur est au centre et le nombre d'intermédiaires est réduit au minimum.
7. Dynamique – Prix ajusté en temps réel suivant l'offre et la demande. L'accès au produit / service se fait à la demande, au moment et à l'endroit voulus par l'utilisateur.¹⁰ (cité dans Bouayachi, 2017, pp.6-7).

Nous pouvons également trouver la définition d'uberiser dans le dictionnaire « Le petit Robert » et le définit comme l'action de « déstabiliser et transformer un modèle économique innovant tirant parti des nouvelles technologies »¹¹ (*ibid.*, p.7).

2.3 Une précarisation des travailleurs ?

Selon Bianquis (2016), l'uberisation serait synonyme de précarité. En effet, l'auteur explique que lorsqu'on analyse l'entreprise Uber¹² de plus près, nous remarquons que le statut des chauffeurs Uber semble éloigné des objectifs du statut d'auto entrepreneur. Pour une grande majorité des chauffeurs, leur activité de chauffeur ne constitue ni une activité indépendante complémentaire à leur travail principal, ni un service qui exige une petite structure. En effet, les chauffeurs de l'application sont très nombreux et liés à une seule entreprise. De plus, Gaspard Bianquis souligne que le rapport de l'Inspection Générale des Finances et de l'Inspection Générale des Affaires Sociales au sujet de la loi de 2008 dénonce une déviation du statut d'auto entrepreneur vers un statut de salarié précaire :

ce risque de détournement du modèle salarial est d'autant plus important que les activités sont ouvertes et le régime attractif, ce qui semble être le cas pour les chauffeurs Uber. Comme l'explique le rapport, une telle situation conduit à un report de la précarité et des responsabilités sur le salarié (Bianquis, 2016, pp.157-158).

¹⁰ De Fooz, A. (2015), *Uberisation... Tout le monde en parle*, Deloitte définit le terme, (page consultée le 20 janvier 2019), [article en ligne] <https://www.solutions-magazine.com/uberisation-tout-le-monde-en-parle-deloitte-definit-le-terme/>

¹¹ Le Robert (2019), *Uberiser*, (page consultée le 20 janvier 2019), [En ligne] <http://www.lerobert.com/le-robert-illustre/les-mots-nouveaux.php>.

¹² *Uber est né à San Francisco, en 2009. Fondé par Garrett Camp, Oscar Salazar et Travis Kalanick, ce dernier en étant actuellement le Directeur Général ; Uber a connu une croissance rapide qui lui permet d'être valorisé à plus de 41 milliards de dollars en 2015 après une dernière levée de fonds qui porte le montant total des levées à près de 5 milliards de dollars. Offrant une nouvelle solution de transport en mettant en relation passagers et conducteurs indépendants par l'intermédiaire d'une application pour téléphones mobiles, Uber est aujourd'hui présent dans 58 pays et plus de 300 villes* (Diridollou et al., 2016, p. 16).

En conséquence, le contrat établi entre les parties (les chauffeurs et l'entreprise Uber) ressemble à un contrat de louage de travail, malgré le statut d'auto entrepreneur.

En effet, comme le conçoit la Théorie des Organisations, ce statut regroupe plusieurs dimensions caractérisant le contrat de travail :

1. l'autorité : un chauffeur doit accepter au moins 80 % des courses que lui soumet l'application ;
2. l'asymétrie : le chauffeur dépend de l'application, qui fixe le prix de la course, lui propose la course et le met en relation avec le client ;
3. le contrôle des performances : via le système de notation des clients ;
4. l'incitation monétaire : primes pour les chauffeurs travaillant le soir ou le week-end (*ibid*, p.158).

Cette situation serait essentiellement bénéfique pour l'entreprise Uber. En effet, Bianquis précise que la relation entre les parties présente de nombreux avantages. Premièrement, ce modèle favorise les économies d'échelles. De plus, en regard des risques habituellement réduits par le contrat salarial (en terme de loyauté par exemple), il semblerait que la capacité des chauffeurs Uber de nuire à l'entreprise ne soit possible que de manière marginale. Effectivement, ces derniers sont nombreux dans un marché en concurrence monopolistique où Uber détient la plus grande part de marché (*ibid.*).

Cependant, concernant les chauffeurs, cette relation se traduit plutôt par une précarité importante. « Si le revenu moyen est de près de 20 € de l'heure (net de la part remise à Uber), les coûts (entretien, assurance, carburant du véhicule, pressing), les contraintes et l'absence de protection sociale en cas de cessation d'activité font du métier un métier précaire. » (*Ibid.*).

Face à ce constat, le statut d'indépendant des chauffeurs Uber semblerait relativement fictif.

2.4 Le pouvoir structurant des outils de gestion

Selon Moisdon (cité dans Galiere, 2018, p.42), le concept d'outil de gestion renvoie à toutes « formalisations de l'activité organisée ». Le but est d'investiguer la portée prescriptive des plateformes numériques, qui prônent initialement un discours valorisant l'indépendance et la maîtrise du sens du travail. Galiere a mené une étude dont l'objectif est « de déceler dans les propriétés intrinsèques des plateformes des éléments qui rendent possibles le management du travail des prestataires externes. » (*Ibid.*)

Pour ce faire, l'auteur a mobilisé deux types de littérature.

Premièrement, Il est question du paradigme décisionnel des outils de gestion. Cette approche des outils de gestion s'inspire directement de l'approche classique, inventée par Henri Fayol dans les années 1910. En effet, ce dernier voyait dans « l'outillage administratif » un moyen d'aider les dirigeants à prévoir, organiser, commander, coordonner et contrôler l'activité » (*ibid.*, p.43). Les outils sont considérés comme des moyens concrets de remplir les cinq grandes fonctions, précédemment citées, de la gestion d'une entreprise. De ce fait, les outils sont élaborés afin d'imposer leur propre rythme, délaissant toute finalité de l'action. A partir de cette conception de l'outil, l'auteur s'intéresse à la manière dont les algorithmes influencent le comportement des collaborateurs des plateformes. Ensuite, Galiere précise qu'il est important de décrire les différents mécanismes mis en place par les plateformes dans une perspective d'organiser la prestation de travail, afin de déterminer le degré de prescription de certaines plateformes.

Deuxièmement, l'auteur s'inspire du paradigme foucaldien, « qui souligne l'idée que le pouvoir s'enracine dans une multitude de dispositifs disciplinant le comportement des individus. » (*ibid.*). De plus, Dumez (cité dans Galiere, 2018, p.43) définit un dispositif comme étant « constitué d'une hétérogénéité d'éléments qui s'articulent entre eux – discours, réglementations, mais sans doute aussi d'algorithmes –, composée au départ d'un objectif stratégique même s'il joue ensuite de manière autonome. » (Galiere, 2018, p.43).

Au sein des organisations, nous pouvons retrouver principalement deux types de dispositifs : les dispositifs disciplinaires et de gouvernement (*ibid.*).

Les dispositifs disciplinaires sont des prescriptions exercées directement sur les conduites des individus. Elles peuvent être réalisées de trois manières :

- surveillance hiérarchique : par exemple en temps réel via des mesures de non acceptation de tâches ;

- sanctions de manière à réguler les écarts à la norme ;
- examen : cela renvoie à une individualisation des mécanismes d'évaluation, de façon à rendre les acteurs calculables et à faciliter la gestion de leurs comportements (*ibid.*).

Les dispositifs de gouvernement diffèrent des disciplinaires, car ils ne cherchent pas à contraindre les comportements mais à les orienter, via des incitations, vers une finalité managériale. L'exercice du pouvoir, dans ce cas de figure, est plus subtil car il donne l'impression aux collaborateurs de se sentir autonome. L'auteur prend comme exemple le recours au mécanisme des zones de majoration tarifaire. Chez Uber, ils utilisent ce mécanisme afin d'inciter les chauffeurs de se rendre à un point précis par l'appât d'un bonus.

Enfin, Chiapello et Gilbert (cité dans Galiere, 2018, p.43) font l'hypothèse que ces deux dispositifs, qui reposent respectivement sur la prescription et l'incitation, sont présents au sein des organisations internalisées. Galiere s'est reposé sur ces deux critères afin d'établir une typologie des plateformes numériques selon leur degré de management du travail.

2.5 Typologie des plateformes numériques selon leur degré de management du travail

Galiere (2018) a cherché à cartographier les plateformes de travail de pair à pair en tant qu'outils de gestion, à partir de leur substrat matériel et de la manière dont elles agissent sur le travail. Pour ce faire, elle a fait ressortir de manière inductive l'ensemble des pratiques de management des ressources humaines que les plateformes peuvent potentiellement mettre en place.

Tableau 1. Ensemble des pratiques de management du travail opérées par les plateformes

Prescrire	Sélectionner les prestataires	Identifier des besoins en ressources humaines Définir des prérequis Instaurer une mission test préalable au partenariat
	Harmoniser les prestations	Améliorer l'attractivité des profils Mettre en place un code de bonne conduite Standardiser le processus de travail Encadrer la durée de la prestation Encadrer la tarification
	Coordonner les plannings	Attribuer les missions selon un algorithme Gérer les missions à partir d'un calendrier en ligne
	Contrôler et sanctionner la performance	Évaluer la performance à partir des retours des consommateurs Évaluer la performance à partir de métriques relevés automatiquement Relier le référencement de profils aux indicateurs de performance Sanctionner les mauvais comportements et performances
Inciter	Accompagner les prestataires	Accompagner dans les démarches administratives Échanger sur le fonctionnement de la plateforme avant les premières missions Proposer des formations Demander des retours sur le fonctionnement de la plateforme
	Récompenser les prestataires	Inciter financièrement à l'activité sur la plateforme Hiérarchiser en fonction des performances et offrir des avantages aux « meilleurs »
	Animer une communauté de marque	Organiser des événements favorisant la rencontre entre prestataires Animer des groupes de discussions sur les réseaux sociaux Tenir un blog destiné aux prestataires

Source : Galiere (2018, p.46)

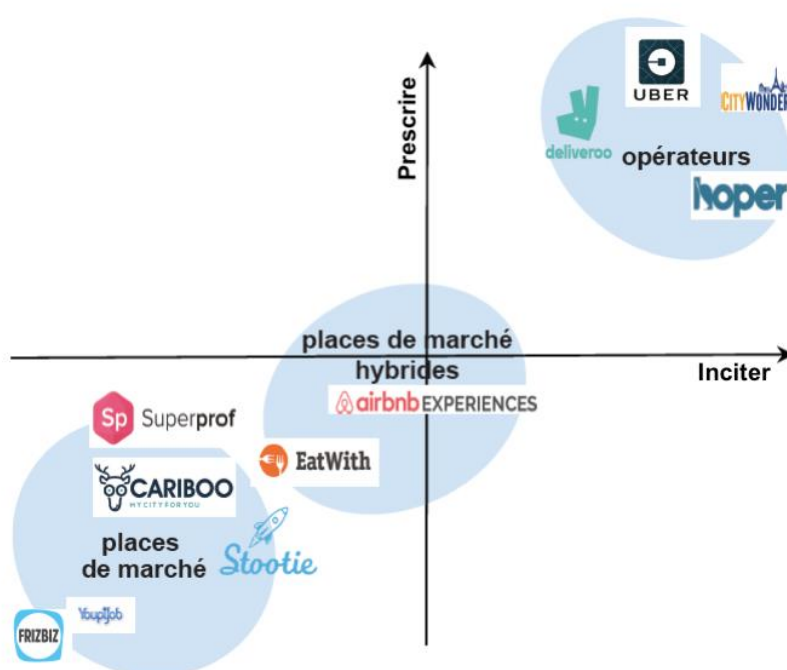
Ce tableau met en évidence deux idées. Premièrement, les plateformes numériques organisent le travail selon deux axes, comme nous l'avons vu, prescrire et inciter, rappelant ainsi la distinction entre les dispositifs disciplinaires et de gouvernement.

Concernant le concept « prescrire », nous constatons la présence de propriétés intrinsèques aux plateformes qui évoquent la surveillance, le contrôle et l'examen des performances. Par

exemple, le processus de travail sur les plateformes peut être divisé en tâches à valider sur une application, pendant un certain laps de temps, sous peine d'impacter des indicateurs de performance calculés instantanément et d'engendrer, comme une déconnexion temporaire par exemple (*ibid.*). Ces prescriptions renvoient directement à quatre des cinq fonctions de la gestion développées par Fayol : « les plateformes ne permettent pas seulement de contrôler les performances, mais aussi d'organiser le processus de travail selon des standards, de coordonner les plannings de mission ou de prévoir des besoins en ressources humaines. » (*ibid.*, p.47). Le concept « inciter » fait référence à des méthodes de management plus souples. En effet, cela consiste à fidéliser les collaborateurs via un système de récompense par exemple.

Deuxièmement, ce tableau a pour objectif de repérer ce qui permettrait d'orienter le comportement des collaborateurs. En effet, comme mentionné, les plateformes ne se limitent pas toujours à la mise en place d'arrangements dépersonnalisés, et peuvent recourir aussi à un management dit humain. Par exemple, une plateforme peut organiser des événements destinés aux prestataires.

Figure 2. Typologie des grands groupes de plateforme selon leur degré de management du travail (axes prescrire/inciter)



Source : Galiere (2018, p.47)

Au regard des deux axes prescrire/inciter, nous pouvons identifier trois groupes de plateformes encadrant une prestation de travail de particulier à particulier. Cette typologie s'inspire de la distinction établie par Menascé (cité dans Galiere, 2018, p.48) entre plateformes de type places de marché et plateformes de type opératrices. Mais intéressons-nous aux plateformes de type Uber. Elles sont situées en haut à droite du graphique. Celles-ci mettent en application le plus haut degré de prescription et d'incitation.

Concernant le management, l'objectif est de distinguer si ces plateformes donnent aux prestataires la maîtrise du processus de leur activité et du sens à leur travail, ou au contraire évoquent des enjeux de subordination. Un élément important qui distingue les plateformes dites « opératrices » par rapport aux autres est la présence d'une dépendance économique. En effet, elles attribuent elles-mêmes les missions demandées par le client aux prestataires. De plus, lorsqu'un client exprime son besoin via une plateforme, la mission sera donc confiée à un prestataire, et celui-ci n'aura parfois pas le choix de refuser la mission. Cette situation résulterait du fait que ces plateformes tiennent à créer une image de marque forte et fiable, afin de créer un socle solide de prestataires régulièrement actifs (*ibid.*).

Néanmoins, le groupe des plateformes « opératrices » n'est pas homogène. Galiere distingue deux stratégies de management.

Premièrement, il y a la stratégie utilisée par Uber ou Deliveroo. Elle a comme philosophie de reprendre le principe collaboratif d'accès pour tous :

La barrière à l'entrée est faible, les plateformes pouvant même aller jusqu'à accompagner les futurs prestataires dans les démarches administratives. La standardisation prend la forme de conseils donnés tout au long du temps d'activité sur la plateforme (réunion préalable au partenariat, permanences ou appels téléphoniques, podcasts ou messages d'informations, etc.), d'un processus de travail sectionné en courtes parties à valider sur la plateforme, d'identification de métriques de performance stricts faisant l'objet de sanctions tout aussi strictes, allant jusqu'à la suspension du compte (Galiere, 2018, p.48).

Deuxièmement, la stratégie d'autres plateformes, comme City Wonders, n'est pas de mettre l'accent sur l'accès à tous. En effet, celle-ci préconise le recours des principes d'un recrutement classique, dans le cadre de la sélection des prestataires. C'est-à-dire analyser un besoin, définir le profil d'un candidat, mener des entretiens dans les locaux de l'entreprise, établir et faire passer des tests de sélection, etc. Au sein des plateformes « opératrices », les

prestataires ont l'occasion d'être accompagnés dans la maîtrise de la plateforme et de recevoir des contacts directs avec des responsables de la plateforme. Lors de son inscription, le prestataire rencontre également une personne de référence, qu'il peut contacter lorsqu'un problème est rencontré. De plus, des formations peuvent être organisées par la plateforme, ou à défaut, des moments de rencontres informelles sont organisées en vue de fédérer les prestataires. Enfin, il existe également un système de récompense des activités de la plateforme. Par exemple, un coursier Deliveroo, qui mène son activité de manière sérieuse et assidue, pourra réserver ses créneaux d'activité anticipativement par rapport aux autres prestataires. Ou un guide de la plateforme City Wonders, qui se voit attribuer le titre de « meilleur guide du mois », aura l'occasion d'obtenir une possibilité de devenir formateur et des bonus financiers (*ibid.*).

En conclusion, la théorie du pouvoir structurant des outils de gestion des plateformes numériques permet de mettre en lumière la complexité du statut professionnel d'un prestataire de service pour le compte d'une plateforme. Ceux-ci mènent leur activité en qualité d'indépendant et non en tant que salarié. Cependant, les auteurs, précédemment mentionnés, insistent sur l'importance pour un travailleur indépendant de concevoir, organiser et exercer son travail en toute autonomie. Cependant, si le professionnel subit l'influence ou l'intervention d'une autre partie dans l'organisation de son travail, cette situation pourrait révéler la présence de subordination, qui constitue une caractéristique de l'emploi salarié. De ce fait, cette théorie révèle l'éventuelle existence d'une dépendance économique des prestataires vis-à-vis des plateformes de type opératrices. Ce postulat nous a permis d'émettre une première **hypothèse** qui sera vérifiée sur le terrain :

- **les prestataires de la plateforme Deliveroo exercent légalement leur activité en tant qu'indépendant. Cependant, leur relation avec l'entreprise de livraison révèle effectivement une subordination de fait.**

Désormais, nous allons approfondir la question des travailleurs économiquement dépendants, ou aussi appelés parasubordonnés en Belgique et au Royaume-Uni. Nous verrons si cette situation est juridiquement reconnue dans ces états, ainsi que les différentes mesures politiques misent en place face à cette problématique.

3. Le cas de la Belgique et du Royaume-Uni

L'objectif de ce chapitre est d'exposer, dans un premier temps, la problématique de l'uberisation sous le prisme de la relation de travail. Nous analyserons la notion de parasubordination, ainsi que les mesures mises en place au niveau étatique, en Belgique et au Royaume-Uni. Dans un second temps, nous verrons qu'en période de crise, les différents états européens, ainsi que les entreprises ont eu recours à des politiques de flexibilité, provoquant une précarisation du marché du travail. Dès lors, nous analyserons les politiques publiques en Belgique et au Royaume-Uni qui ont eu une incidence directe sur l'emploi.

3.1 La parasubordination

L'uberisation s'est imposée en Europe depuis quelques années. D'un point de vue strictement formel, ces formes de travail sont généralement qualifiées de travail indépendant. Cependant, selon Perulli (2003), il existerait une tendance croissante à accorder des protections juridiques à ces nouvelles formes de travail. Nous pouvons tout de même observer, dans le débat public, que se manifeste la nécessité d'étendre la protection du travailleur que celle fournie par le modèle binaire, dans les pays où cette tendance n'a pas encore donné lieu à des modifications législatives.

Avant d'entamer notre analyse de la parasubordination en Belgique et au Royaume-Uni et de la rendre plus claire, il est nécessaire de mentionner quelques précisions préliminaires apportées par Perulli.

- A. « Le travailleur économiquement dépendant est actuellement inclus dans la catégorie du travail indépendant, il s'agit donc d'un travail indépendant bien que présentant des traits particuliers ;
- B. Le travailleur économiquement dépendant ne doit pas être confondu avec le faux travailleur indépendant, car il représente un phénomène différent, aussi bien du point de vue juridique que du point de vue socio-économique ;
- C. Le concept de travailleur économiquement dépendant est, dans l'état actuel des choses, une notion ouverte et partiellement indéfinie, car il est encore impossible d'identifier une typologie de travail précise » (Perulli, 2003, pp.58-59).

Par ailleurs, les états européens abordent cette notion différemment selon la manière dont ceux-ci vont définir et éventuellement discipliner le travail économiquement dépendant.

De plus, Perulli précise qu'en Europe, nous pouvons diviser les états en deux groupes distincts : ceux qui emploient la notion de travailleur parasubordonné et ceux qui ne l'emploient pas.

A. Les états où nous trouvons une définition de travailleur parasubordonné ou travailleur économiquement dépendant. Le Royaume-Uni figure parmi ceux-ci.

« Nous pouvons aussi inclure dans ce groupe les états dans lesquels, même s'il n'existe pas de notion légale de travailleur économiquement dépendant, on trouve un débat nourri sur la nécessité d'introduire des mesures légales en faveur des travailleurs économiquement dépendants » (Perulli, 2003, p.60).

B. Nous retrouvons enfin les états où la notion de travailleur parasubordonné n'est pas définie et, dans lesquels, il manque également un débat sur le sujet entre les acteurs sociaux et politiques. La Belgique figure parmi ceux-ci, car même s'il existe un certain débat, celui-ci n'est pas significatif.

3.1.1 La Belgique

En Belgique, selon Lambrecht (2016), la question des implications de ces nouvelles formes d'emploi a débuté avec l'affaire Uber lorsque Bart Tommelein, l'ancien secrétaire d'état à la Lutte contre la fraude sociale du gouvernement fédéral Michel, a annoncé en novembre 2015, suite à une enquête de l'ONSS (Office National de Sécurité Sociale), que les chauffeurs Uber étaient considérés comme des travailleurs indépendants. En réaction à ces propos, L'UBT (Union belge du transport), centrale professionnelle des transports de la FGTB (Fédération générale du travail de Belgique), avait annoncé avoir déposé plainte contre l'entreprise Uber pour recours à des faux indépendants auprès de l'auditorat du travail. De plus, L'UBT dénonçait également, à l'époque, la poursuite des activités d'Uber malgré une condamnation du tribunal de Commerce de Bruxelles¹³.

En droit belge, « l'existence d'une relation d'emploi salarié suppose la démonstration d'un lien de subordination. La loi-programme du 27 décembre 2006 fixe les critères généraux permettant d'apprécier l'existence d'un tel lien de subordination » (Lambrecht, 2016, p.23). Afin d'établir une éventuelle requalification, le lien de subordination devra être prouvé selon

¹³ Le Soir (2015), *Pourquoi Uber énerve les chauffeurs de taxis*, (page consultée le 28 février 2019), [article en ligne] <https://www.lesoir.be/art/918724/article/actualite/france/2015-06-25/pourquoi-uber-enerve-chauffeurs-taxis>

trois critères : la liberté d'organisation du temps de travail, la liberté d'organisation du travail et la possibilité d'exercer un contrôle hiérarchique (*Ibid.*).

Dans le cas de Deliveroo, dont les coursiers sont également considérés comme des travailleurs indépendants, il serait possible de trouver des éléments indiquant l'existence d'un contrôle hiérarchique (le contrôle et la sanction des performances), ainsi que de limitations à la liberté d'organisation du travail (l'harmonisation des prestations) (*Ibid.*). De plus, les services de l'enseigne de livraison imposent, d'une part, des conditions relatives à l'organisation du travail des livreurs (uniformes, mise à disposition de matériel), et d'autre part, le respect d'un horaire de travail en rotation prédéterminé (la coordination des plannings) (*Ibid.*). Le cas de l'entreprise de livraison semble donc constituer un terrain propice pour une éventuelle requalification de la relation de travail. Toutefois, la situation en Belgique fut plus compliquée. En effet, en mai 2016, Deliveroo a conclu un protocole d'accord avec la coopérative Smart, dont la mission vise à offrir une sécurité financière et juridique aux travailleurs « autonomes » ou intermittents (*Ibid.*). Dans le cadre de cet accord, « les travailleurs de ces plateformes peuvent conclure un contrat de travail avec Smart et bénéficier dès lors des protections dont jouissent les salariés : revenu mensuel minimum garanti, remboursement des frais professionnels, assurance accidents de travail , etc » (Lambrecht, 2016, p.24). En outre, l'ensemble des travailleurs ne relevant pas du régime, issus de la collaboration de Deliveroo et Smart, sont considérés comme des indépendants. Cependant, la société de livraison a mis un terme à sa collaboration avec Smart en octobre 2017¹⁴. C'est pourquoi, aujourd'hui, nous retrouvons uniquement des coursiers indépendants chez Deliveroo, en dehors des travailleurs étudiants et relevant du statut P2P¹⁵.

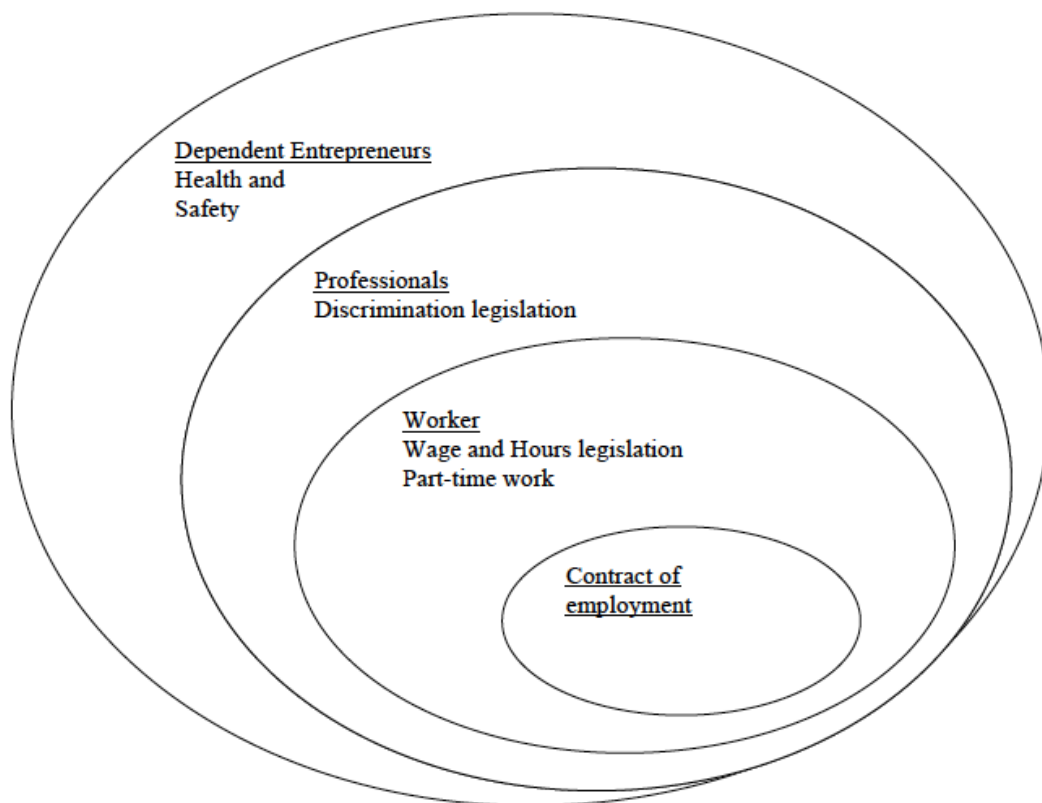
¹⁴ Chorum-cides.fr (2017), *Économie collaborative : pacte avorté entre Deliveroo et SMart en Belgique*, (page consultée le 28 février 2019), [article en ligne] <https://www.chorum-cides.fr/actualite/economie-collaborative-pacte-avorte-entre-deliveroo-et-smart-en-belgique/>

¹⁵ Le statut P2P a été établi par la loi De Croo et permet à toutes personnes, sauf les indépendants, de travailler comme coursier sans payer de TVA ni de contributions sociales. Les individus travaillant sous ce statut doivent tout de même payer 10% de taxes personnelles retenues directement par la plateforme et transmises à l'administration. Cependant, un travailleur ne peut pas dépasser le montant net de 5000€ lors d'une année fiscale. Gagner davantage entraîne une requalification juridique en indépendant complémentaire et une taxation en tant que telle. (Uber.com (2019), Statut juridique. Vos options en tant que coursier. Retrieved from <https://www.uber.com/fr-BE/drive/resources/statut/>)

3.1.2 Le Royaume-Uni

La notion :

De prime abord, la notion de travailleur économiquement dépendant n'est pas textuellement employée. Toutefois, la législation britannique a introduit le statut de « worker », qui se situe entre celui de travailleur indépendant (self-employed) et celui de travailleur salarié (employee) (Perulli, 2003). De manière plus précise, le droit anglais utilise la notion de worker pour indiquer un groupe plus large qui comprend les travailleurs salariés et ceux qui signent un contrat « whereby the individual undertakes to do or perform personally any work or services for another party to the contract whose status is not by virtue of the contract that of a client or customer of any profession or business undertaking carried on by the individual » (*Ibid.*, p.69). De manière globale, la législation britannique organise son système de protection sociale selon des lignes concentriques, et s'écarte partiellement de la dichotomie traditionnelle où seulement les notions de travail salarié et travail indépendant ont de l'importance. Le champ d'application de ces protections, qui en principe n'est réservé qu'au travail salarié, a été représenté à travers le schéma suivant (*ibid.*) :



Source : Perulli (2003, p.70)

La discipline :

Comme nous l'avons vu sur la figure de la page précédente, la législation anglaise a étendu le champ d'application de plusieurs matières, qui concernent traditionnellement uniquement le travail salarié, aux « workers » :

- « interdiction de la discrimination ;
- revenu minimum national ;
- horaire de travail ;
- travail à temps partiel » (Perulli, 2003, p.71).

Concernant les coursiers Deliveroo¹⁶, ceux-ci sont considérés comme des travailleurs indépendants mais leur statut pourrait être modifié à l'avenir. En effet, plusieurs enquêtes ont démontré une exploitation des livreurs. Ceux-ci étaient employés par des agences d'intérim, payés en dessous du salaire minimum. De plus, ils ne bénéficiaient d'aucune protection sociale, et prestaient des horaires jugés illégaux. Ces abus ont conduit le gouvernement britannique à commander une étude concernant les implications des entreprises de la gig economy sur les droits des travailleurs, leurs libertés, ainsi que sur les obligations des employeurs. Pour ce faire, six thèmes ont été pris en considération pour mener l'investigation: « sécurité, salaire et droits ; promotion et formation ; l'équilibre entre droits et responsabilités ; la représentation des travailleurs ; les opportunités pour les groupes sous représentés dans le monde du travail ; les nouvelles formes de commerce » (Lorber, 2017, p.222).

3.2 Les politiques publiques

L'uberisation exige de la flexibilité, ce qui est synonyme de précarité (Bianquis, 2016), comme analysé précédemment. Cependant, la précarisation en Europe serait apparue sous l'effet de la flexibilité, bien avant le phénomène d'uberisation. En réponse à cette situation, L'Union Européenne donne l'impulsion vers davantage de flexicurité (Azema, 2019). Le livre vert de 2006 va fonder les recommandations de la commission européenne et pousse les gouvernements à assurer davantage de flexibilité des entreprises et davantage de sécurité des personnes.

La flexicurité est un néologisme, et provient des Pays-Bas, dont le ministre de l'emploi en 1995 a fait adopter un texte nommé « flexibility et security ». En 1999, le ministère du travail adopte le triangle d'or de la flexicurité qui comprend trois éléments (*ibid.*) :

¹⁶ Lorber, P. (2017), La Gig Economy, [online] http://comptrasec.u-bordeaux.fr/sites/default/files/pdf_revue_actu_juridique/actualites_royaume-uni_-_rdctss_2017-3_final.pdf

- « grande flexibilité du marché du travail (droit du licenciement) dans un cadre de négociation collective ;
- une assurance chômage générale (niveau, durée) ;
- les politiques actives de l'emploi, de conduire rapidement les chômeurs vers une activité professionnelle (opérateur unique, formation professionnelle) » (*Ibid.*).

Selon Azema (2019), l'objectif du triangle d'or est de favoriser la mobilité professionnelle, et de développer l'emploi par la flexibilité. Ce système permet aux entreprises de procéder à des licenciements plus facilement et de permettre aux salariés de jouir d'indemnités plus favorables et un accompagnement individualisé. Cependant, les réformes participent à rendre instable la protection des travailleurs. Il y aurait deux explications :

- le droit du travail s'est transformé en un outil de politique économique dont la finalité est un fonctionnement efficace du marché à l'ère de la globalisation ;
- une analyse économique du droit. En effet, la rigidité de la protection accordée au travailleur agirait négativement sur l'emploi. De plus, le contrôle du juge sur la légitimité d'un licenciement et des sanctions prévues représenterait une ingérence dans la sphère de décision réservée à l'employeur.

Toutes ces idées provoquent des conséquences, qui incarnent les vieux droits du 19^{ème} siècle, qui ne seraient plus adaptées aux sollicitations économiques et sociales d'une société post-industrielle. Le droit du travail ne servirait plus à rééquilibrer des rapports de pouvoir liés au contrat de travail, mais devrait fournir une solution aux répercussions du chômage ou d'adapter les structures du droit du travail aux nouvelles valeurs incarnées par le marché (*Ibid.*).

3.2.1 La Belgique

Selon Conter (2011), depuis plusieurs années, les politiques publiques belges reflètent l'idée de la substitution de la sécurisation de la carrière à la sécurité de l'emploi garantie par le droit du travail, en regard de la mention de la flexicurité dans les lignes directrices européennes pour l'emploi.

En 2004, le gouvernement belge soutient qu'il « conviendrait d'examiner dans la législation belge quelles sont les règles qui offrent une protection exagérée et contre-productive et quelles règles demeurent importantes pour garantir la sécurité des travailleurs » (*Ibid.*, p.54) à travers le programme national de réforme. De plus, les autorités belges mentionnent qu'il ne faut pas se limiter à réexaminer le droit du travail, mais également le marché du travail.

Désormais le concept de sécurité de l'emploi ayant comme référence une carrière à temps plein, tout au long de sa vie auprès d'un même employeur n'a plus lieu d'être. L'objectif sera de lui substituer l'appellation de sécurité de la carrière, en permettant à chacun d'aménager au mieux sa vie professionnelle et privée. Cela se traduirait sous la forme d'une assistance lors du passage d'un emploi à un autre ou dans le cadre des transitions sur le marché du travail (*Ibid.*).

Cette nouvelle conception du marché du travail prend forme à travers la normalisation des contrats de travail jugés atypiques, à la condition qu'ils permettent la transition vers des emplois standards. Les pouvoirs publics ont, en effet, examiné ces dernières années :

quelles adaptations de la législation seraient souhaitables pour promouvoir la flexicurité en Belgique. Le principe de base étant de considérer que le travail à temps partiel, un emploi temporaire ou encore le travail intérimaire peuvent constituer une forme d'intégration convenable dans le marché du travail et offrir, en outre, une forme de tremplin pour une intégration durable dans l'emploi. Dans ce cadre, les travailleurs concernés doivent jouir d'une protection sociale complète (*Ibid.*, p.55).

C'est finalement un programme national de réforme de 2006 qui énoncera l'objectif final de ces réformes, sous l'impulsion du livre vert de 2006. Ce programme stipule, dans un plan d'action détaillé, les lignes directrices permettant de transformer un marché du travail dominé par l'idée de sécurisation de l'emploi en un marché où c'est le concept de la sécurité de la carrière qui deviendrait la norme (*Ibid.*).

Enfin, c'est à travers le programme national de réforme 2008-2010, adopté en octobre 2008, que ce principe est réaffirmé en insistant sur l'importance de l'accompagnement des individus vers l'emploi « dans un contexte où le concept de sécurisation des trajectoires dans l'emploi doit supplanter le concept de sécurité de l'emploi » (*Ibid.*, p.55).

3.2.2 *Le Royaume-Uni*

Selon Azema (2019), Il y a deux grandes caractéristiques :

- le travail paie davantage que les mesures d'assistance. L'accent est mis sur le retour à l'emploi ;
- recherche constante d'une flexibilité du marché du travail. Ex : le contrat 0 heure qui va permettre aux employeurs de faire travailler les personnes à la demande, en fonction des besoins de l'entreprise.

Sur le plan normatif, il n'y a pas vraiment de droit anglais. On y retrouve une tradition de Common Law, qui considère que le droit écrit est trop rigide par rapport à la souplesse de la jurisprudence. Il existe malgré tout des lois, ainsi que des tentatives de compilations de ces dernières par des éditeurs privés. On peut distinguer deux époques :

- entre 1997 et 2007, avec le gouvernement Blair, des mesures ont été adoptées en matière de salaire minimum, protection des femmes enceintes, et de discriminations ;
- la crise de 2008 va entraîner des réformes importantes, notamment avec le gouvernement Cameron, où le droit des travailleurs sera mis à mal. L'accès au juge est rendu difficile car les frais de justice ont été augmentés. De plus, le gouvernement a également joué sur les délais de recours au juge (*Ibid.*).

Les politiques actives de l'emploi :

Dans la logique britannique, aussitôt que les salariés sont sous occupés, ils mettent en péril la rentabilité d'une entreprise. C'est pourquoi des accords d'entreprises se sont multipliés pour que les salariés acceptent de baisser leur temps de travail face à une activité ralentie. On peut avoir des ralentissements jusqu'à cinq jours de travail, avec des baisses de salaire (Azema, 2019).

De plus, nous pouvons retrouver le contrat 0 heure. Il a été instauré en 1996 par le biais d'une loi sur l'emploi. Il va connaître un intérêt particulier pour le travailleur afin d'organiser le temps de travail. Avec ce contrat, aucun travail n'est garanti. Le salarié aura connaissance de ses horaires, de ses missions au dernier moment. Le salarié est à la disposition de son employeur et cela à n'importe quel moment de la journée. Chaque heure est rémunérée au salaire minimum (+/- 7 euros de l'heure). La disponibilité du salarié ne fait pas l'objet d'une compensation pécuniaire. Ces contrats forment une extrême minorité, mais certains secteurs l'utilisent beaucoup (restauration, distribution et aussi les services publics, ...) (*Ibid.*).

Les politiques passives de l'emploi :

Azema (2019) explique qu'au Royaume-Uni, les allocations de chômage, proposées aux salariés, ne sont pas avantageuses, que ce soit au niveau du montant des prestations, ou de la durée (JSA – Job Seeker Allowance).

- Au maximum, un individu touche approximativement 500 euros par mois, quel que soit le montant de son salaire antérieur.

- Le taux de chômage s'élève autour de 6%.
- La durée maximum des indemnisations est de 6 mois.
- Les demandeurs d'emploi, s'ils veulent obtenir ces allocations de demandeurs d'emploi, doivent être disponibles et rechercher activement un emploi à temps plein (*Ibid.*).

Par ailleurs, d'autres allocations sont admises pour les personnes malades, les parents isolés, ou d'autres personnes en situation d'assistance sociale. Les alternatives au travail sont parfois autorisées dans certaines circonstances comme les études, le travail bénévole et le travail de type écologique. Les jeunes de 16-17 ans vont pouvoir percevoir cette JSA pour une courte durée dans certaines hypothèses : s'ils sont obligés de vivre loin de leur parent, ou s'ils ont un enfant à charge par exemple. Ces prestations peuvent être réduites pour ceux qui ont une certaine épargne (*Ibid.*).

De plus, les individus qui ont quitté volontairement leur travail ne peuvent percevoir la JSA. La principale innovation se trouve dans la mise en place d'un programme pour les seniors, un new deal pour les 50 ans et plus, qui est fondé sur le volontariat. Celui-ci constitue un soutien renforcé à la recherche d'emploi, par le biais d'une aide financière lors du retour à l'emploi par les fonds publics pendant les premières semaines de travail. L'assistance pour cette recherche d'emploi connaît un niveau qui augmente en fonction de la durée du chômage. L'idée est un soutien individualisé dans la recherche d'emploi (*Ibid.*).

Les mesures de préretraites sont presque inexistantes et l'âge de la retraite est passé depuis 2010, de 60 à 65 ans. L'objectif final est 68 ans (*Ibid.*).

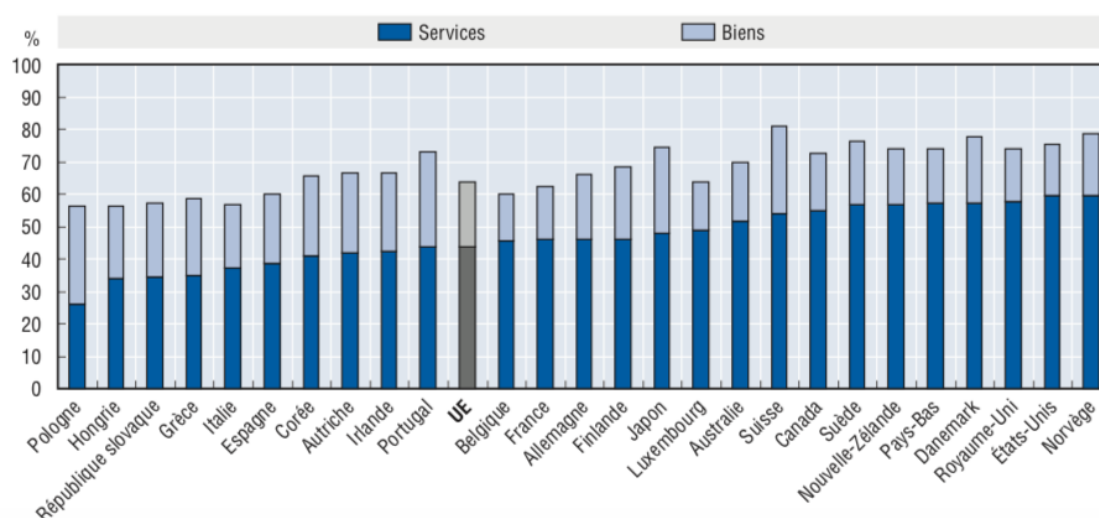
En conclusion, la question de la parasubordination est encore peu traitée au niveau étatique et laisse apparaître un flou juridique. En effet, le Royaume-Uni semble aborder davantage la problématique que la Belgique en élargissant la conception de travailleur salarié sous la dénomination de « worker ». Alors qu'en Belgique, le travail parasubordonné ou économiquement dépendant n'est pas encore juridiquement défini. De plus, avec l'apparition de nouvelles formes d'emploi et l'impulsion de politiques publiques, l'objectif du droit du licenciement a été déplacé, l'accent est désormais mis sur l'indemnisation plutôt que sur la protection de l'emploi. Cette indemnisation est souvent revue à la baisse (Azema, 2019). Ces différentes mesures ont été prises sous l'impulsion d'une recherche constante de flexibilité du marché du travail menant ainsi à une précarisation de ce dernier. Dans ce contexte, nous analyserons le rapport qu'entretiennent les travailleurs avec leur activité professionnelle et le

sens qu'ils leur donnent. Enfin, il sera utile d'étudier le concept de précarité afin de déceler les différentes dimensions qu'il implique.

4. L'expérience du travail comme caractère expressif

Depuis les années 70, nous assistons à un développement exponentiel du secteur tertiaire, aussi bien en Belgique qu'au Royaume Uni. Selon des chiffres de L'OCDE de 2005, la part de la population d'âge actif employée dans les secteurs des biens et des services s'élevait à environ 60% en Belgique, et à plus de 70% au Royaume-Uni.

Part de la population d'âge actif employée dans les secteurs des biens et des services¹, 2002, pourcentages



Source : OCDE (2005, p.5)

Cette évolution a favorisé le recours à des stratégies de flexibilité. Celles-ci s'inscrivent dans une logique de concurrence toujours plus intense et sont exploitées par les entreprises à des rythmes différents selon les secteurs. Concernant l'organisation du travail, ces politiques se sont traduites par des phénomènes aussi nouveaux que variés, tels que le recours au temps partiel, la variabilité des horaires, la polyvalence des tâches, etc. (Ferrerias, 2009).

Face à ces différentes conséquences, la sociologie du travail s'est intéressée à la question de la nature du travail. De ce fait, les conséquences de la flexibilité auraient une incidence directe sur l'expérience du travail, se traduisant comme une « souffrance ».

Dominique Méda (2010) a mené une série d'enquêtes quantitatives qui lui ont permis de conclure à une sorte d'indécidabilité interprétative, qu'elle nomme l'apparent paradoxe du travail. En effet, son étude révèle :

Que 73% des Français répondent que « dans leur vie, le travail est très important ».
Interrogée quant à sa « satisfaction vis-à-vis du travail », 73% de la population française

active et occupée lui donne « une note supérieure ou égale à 7 sur une échelle allant de 1 à 10 ». De plus, le stress n'aurait jamais été aussi intense et affecte toutes les couches de salariés. Le travail pourrait tout aussi bien être déclaré « important », voire « très important », la place accordée au travail est « centrale », parce que celui-ci est utile, indispensable à la reproduction biologique, mais constitue également une source d'inconfort ou de problèmes, qu'il ne serait source d'épanouissement ou de plaisir (Méda, 2010, p.31, citée dans de Nanteuil, M., et Ferreras, I., 2018).

Dans notre société, où 70% de l'emploi salarié dans les pays occidentaux prend place dans le secteur tertiaire, Ferreras (2009) défend une sociologie compréhensive et critique du travail en mettant l'accent sur sa dimension « politique » et sa participation fondamentale à la vie démocratique de nos sociétés. En effet, le rapport au travail révélerait une composante expressive structurante, s'opposant ainsi à l'idée d'une motivation animée par la seule rationalité instrumentale. L'auteure a étudié le type de rapport au travail sur un échantillon composé de caissières. Elle indique que le rapport au travail le plus répandu est un rapport expressif autonome. Elle défend la thèse que le sens que prend le travail dépend d'une série de facteurs liés à l'expérience du travail. En effet, il y aurait cinq dimensions constituant le rapport au travail, une de type instrumentale et quatre expressives :

Instrumentale :

- Travailler, c'est un moyen pour vivre en dehors du travail.

Expressives :

- Travailler, c'est être inclus dans le tissu social,
- c'est se sentir utile (à la société/entreprise),
- c'est être autonome, capable de mener sa propre vie,
- c'est faire quelque chose d'intéressant. (Ferreras, 2009, p.8-9).

En conclusion, afin d'étudier les implications de l'uberisation sur le travail de coursier pour l'entreprise Deliveroo, il est nécessaire de s'intéresser à la nature de leur travail de manière préalable à une rencontre sur le terrain. L'étude de Dominique Méda nous a interpellé quant à l'importance qu'ont les individus à accorder à leur travail, et de l'éventuelle souffrance qu'ils en retirent. C'est ce pourquoi, nous avons jugé la théorie d'Isabelle Ferreras utile à notre recherche. Il serait intéressant de reprendre les différentes dimensions expressives de l'expérience du travail afin d'évaluer le rapport qu'entretiennent les prestataires de la

plateforme Deliveroo avec leur activité. Et plus particulièrement, nous chercherons à comprendre leur perception vis-à-vis de la flexibilité présente dans leur secteur d'activité. La perçoivent-ils comme une source de souffrance, ou plutôt comme un avantage ?

Cette interrogation et plusieurs lectures nous ont permis d'émettre une **hypothèse** que nous tenterons de confirmer ou d'infirmer :

- **l'uberisation engendre davantage de flexibilité dans le travail. A travers leur expérience en tant que coursier, les prestataires de la plateforme Deliveroo perçoivent la flexibilité comme le principal avantage.**

5. Le concept de précarité selon Serge Paugam

Selon Serge Paugam (2000), la précarité est un concept renvoyant à deux sens différents. Premièrement, nous retrouvons celui dont Robert Castel fait référence, c'est-à-dire « l'absence ou, tout au moins, le sentiment d'absence ou d'affaiblissement des protections face aux principaux risques sociaux, notamment le chômage et la pauvreté » (Paugam, 2000, p.17). Deuxièmement, celui qui se rapproche, dans une moindre mesure, de la conception réalisée par Pierre Bourdieu lorsqu'il insiste à la fois sur les conditions dans lesquelles se constituent aujourd'hui les rapports sociaux du travail et sur les formes de domination qui les caractérisent. « Dans le premier sens, l'insécurité sociale résulte de la perte au moins partielle des supports sociaux, et dans le second, d'une infériorité socialement reconnue à l'origine de souffrances, voire de différentes formes de détresse psychologique, notamment la perte de confiance en soi et le sentiment d'inutilité » (*ibid.*).

Ces deux sens s'insèrent au sein du concept de précarité professionnelle. Serge Paugam a défini un idéal type de l'intégration professionnelle comme la double assurance de la reconnaissance matérielle et symbolique du travail et de la protection sociale qui découle de l'emploi, en se basant sur le fait que le rapport au travail et le rapport à l'emploi constituent deux dimensions distinctes de l'intégration professionnelle. La première condition est remplie lorsque un salarié éprouve de la satisfaction au travail, et la seconde, lorsque l'emploi est caractérisé d'une certaine stabilité, permettant aux travailleurs de planifier l'avenir et de se protéger des aléas de la vie. Ce type idéal, qualifié d'intégration assurée, permet de distinguer trois types de déviation :

- « l'intégration incertaine (satisfaction au travail et instabilité de l'emploi) ;
 - l'intégration laborieuse (insatisfaction au travail et stabilité de l'emploi) ;
 - l'intégration disqualifiante (insatisfaction au travail et instabilité de l'emploi) »
- (*ibid.*).

Cette typologie permettrait d'analyser les inégalités présentes au sein du monde du travail. En effet, chacune de ces déviations constitue une forme, intense ou non, de précarité professionnelle « qui prend en compte les évolutions structurelles de l'organisation du travail et du marché de l'emploi » (*ibid.*). Cette typologie permettrait également d'étudier les inégalités qui structurent l'espace social de l'intégration professionnelle. Elle constitue un outil permettant d'analyser les effets sociaux, et plus précisément sur la vie politique, familiale, et les formes d'engagement collectif.

De plus, le concept de précarité se traduit également, à la suite de l'affaiblissement du lien de participation organique. Ce dernier se distingue des autres liens « en ce qu'il se caractérise par l'apprentissage et l'exercice d'une fonction déterminée dans l'organisation du travail » (*ibid.*). Selon Durkheim (cité dans Paugam, 2000, p.18), ce qui fait la solidarité organique, c'est-à-dire le lien social dans les sociétés modernes, c'est la complémentarité des fonctions, car celle-ci confère à tous les individus, malgré leurs différences, une position sociale précise susceptible de leur apporter le sentiment d'être utile. Le lien de participation organique s'établit au cours du parcours scolaire et se prolonge dans le monde du travail. Comme d'autres liens, il est susceptible de se rompre sous certaines conditions. Premièrement, durant le parcours scolaire, la rupture est provoquée par la mésentente avec les enseignants et les élèves, le refoulement dans des classes dévalorisées, et la sortie du système sans diplôme, signifiant un échec, tant pour l'individu que pour l'établissement scolaire dans sa mission éducatrice. Deuxièmement, durant la vie professionnelle, la rupture passe par l'impossibilité d'accéder à un emploi. Elle peut apparaître également sur le lieu professionnel lorsqu'un salarié vit une intégration médiocre, est peu apprécié, faiblement rémunéré, et susceptible d'être licencié dans un délai proche. Dès lors, apparaît le sentiment de l'inutilité (*ibid.*).

En réalité, Paugam souligne que les deux sens de la précarité renvoient à deux éléments essentiels du lien de participation organique qui ont été fortement remis en question:

la précarité de l'emploi traduit un affaiblissement de la protection du travailleur ; la précarité du travail exprime un déni de reconnaissance, une faillite identitaire qui survient lorsque plus rien dans le monde du travail ne peut stimuler l'individu et lui fournir la preuve de son utilité, de sa valorisation par le regard de l'autre ou des autres. La protection et la reconnaissance se retrouvent dans chaque type de lien social. La protection renvoie le plus souvent à la dimension statutaire du lien, le lien étant encadré par un ensemble de règles juridiques ou conventionnelles visant à assurer à l'individu une intégration sociale. En protégeant les individus, la société assure en même temps sa cohésion et sa stabilité. La reconnaissance renvoie davantage à la dimension affective ou émotionnelle du lien. C'est le fait de compter pour autrui. Elle engage l'individu dans des actes qui assurent, au-delà du statut, l'effectivité du lien. Il est frappant de constater que la distinction entre l'emploi et le travail recoupe en réalité ces deux dimensions fondamentales du lien (*ibid.*, pp.18-19).

En conclusion, rappelons d'abord que l'uberisation nécessite de la flexibilité qui engendre de la précarité. Nous avons analysé précédemment le concept d'uberisation et la notion de

flexibilité. Et donc, dans un processus de réflexion continue, il nous a simplement semblé naturel d'étudier la question de la précarité, ainsi que ses différentes composantes. Nous avons vu que la précarité se mesure selon deux indicateurs : la satisfaction au travail et l'instabilité de l'emploi. Le premier est étroitement lié aux différentes dimensions de la théorie de l'expérience du travail de Ferreras, que nous avons préalablement examiné. L'apport de la théorie de Serge Paugam nous permettra d'approfondir nos questions destinées aux coursiers de Deliveroo, comme leur perception de leur utilité par exemple. De plus, le critère de l'instabilité de l'emploi nous offre un plus large éventail de moyens pour mesurer leur rapport au travail. En effet, nous pourrions dès lors les interroger par rapport aux perspectives professionnelles à plus long terme, afin de saisir les éventuelles possibilités d'évolution dans leur fonction ou s'ils jugent l'avenir d'incertain. Bref, ces différents indicateurs nous permettront de conférer davantage de « substance » à notre investigation et d'éventuellement avancer que le phénomène d'uberisation soit synonyme de précarité. Cependant, notre réflexion sur le concept de précarité, enrichie par la littérature, nous a permis d'établir une dernière **hypothèse** qui sera vérifiée empiriquement par le biais de la collecte des données sur le terrain, réalisée dans la deuxième partie de ce travail :

- **l'activité de coursier pour la plateforme Deliveroo renvoie à une insatisfaction au travail et une instabilité de l'emploi, qui traduit une intégration disqualifiante.**

C. Petit détour analytique... La conception méthodologique

De prime abord, nous tenons à préciser que la méthode employée pour les analyses n'a pas de valeur statistiquement significative et ne permet pas une généralisation à l'ensemble des acteurs mobilisés, c'est-à-dire les coursiers de l'entreprise Deliveroo. Au contraire, l'enquête menée sur le terrain a principalement l'ambition de proposer une perspective exploratoire sur la condition de livreur pour la société de livraison de colis alimentaires.

Concernant la méthodologie de la recherche, nous avons adopté une approche qualitative. A travers la partie théorique, nous avons retravaillé la question de départ par le biais de lectures exploratoires et réalisé la problématique autour des concepts de rapport salarial, d'expérience de travail et de précarité en vue de transformer la question de départ en question de recherche. Ensuite nous avons construit un modèle d'analyse en reprenant les concepts et en précisant les dimensions, ainsi que les indicateurs.

1. Présentation de l'entreprise Deliveroo

Au regard de la question de recherche et des concepts mobilisés, notre choix de terrain d'analyse s'est porté pour l'entreprise Deliveroo. Cette décision se justifie par des raisons personnelles. En effet, cela fait désormais quelques années qu'on entend parler d'uberisation comme modèle disruptif. De plus, une multitude d'analyses traitent la question du travail salarié et indépendant des chauffeurs de la société Uber et de la mutation des modalités d'emploi, mais moins concernant les coursiers de la firme Deliveroo¹⁷. Cette entreprise est aujourd'hui incontournable dans le paysage urbain. C'est pourquoi nous nous sommes intéressés à la question de l'emploi des prestataires de la plateforme de livraison de colis alimentaires.

1.1 Origine

La société Deliveroo a été fondée à Londres en 2013 par William Shu. Un article du journal Le Parisien (2016) révèle que l'idée de l'entrepreneur américain a émergé d'une anecdote :

Tout est parti d'une histoire personnelle : je travaillais comme analyste financier chez Morgan Stanley à New-York et avais l'habitude de me faire livrer des repas de qualité au bureau, le midi et surtout le soir, car je travaillais souvent très tard. J'ai ensuite été muté à Londres et faisais les mêmes horaires tardifs au bureau donc j'ai tout de suite cherché des repas livrés de qualité, je pensais que c'était comme à New-York... Mais en

¹⁷ Cette affirmation résulte exclusivement d'un avis personnel.

fait je n'en n'ai jamais trouvé, la nourriture était décevante. (William Shu, cité dans Parisien, 2016, p.1).

Suite à cette expérience, William Shu stipule qu'il manquait deux éléments à Londres : la présence d'une livraison à domicile rapide, en 30 minutes maximum, et surtout la possibilité de se faire livrer des repas issus de restaurants réputés, qui n'offraient pas ce genre de service. Ce manque d'offres est rapidement devenu pour lui une obsession et, après avoir repris des études de commerces pendant deux ans à New York, il décida de créer son entreprise en 2013 (*ibid.*).

1.2 Quelques chiffres...

Le journal Business Insider France (2017) dresse un bilan d'une ascension fulgurante pour la société ces dernières années. En effet, l'entreprise aurait levé, en 2017, 385 millions de dollars (322 millions d'euros) sur une valorisation supérieure à 2 milliards de dollars.

Deliveroo est présent dans une douzaine de pays et plus de 150 villes. Elle propose notamment ses services dans huit pays européens, en Australie, à Honk Kong et dans les Émirats arabes unis.

Le chiffre d'affaires de Deliveroo a augmenté de plus de 600% en 2016, mais par contre la perte d'exploitation s'est creusée. En effet, celle-ci s'élève à 141,05 millions de livres pour un chiffre d'affaires de 128,56 millions de livres. Enfin, en 2017, le montant des fonds levés par la société de livraison rapide s'élevait à 474,6 millions de dollars.

1.3 L'activité de Deliveroo

A travers nos entretiens, nous nous sommes intéressés à l'activité de coursier en tant que prestataire de la plateforme Deliveroo. Pour devenir livreur, il est indispensable de disposer d'un smartphone et de télécharger l'application. Lorsque l'on prend contact avec l'entreprise, il faut en premier lieu s'inscrire sur le site. Ensuite une rencontre est organisée, bien souvent, dans un endroit informel afin d'établir un premier contact. Après avoir rempli l'ensemble des démarches administratives par mail et via l'application, une formation, centrée sur le métier de coursier et les normes d'hygiènes à respecter, était organisée. Et enfin, le futur collaborateur recevait son équipement (sac et équipement à l'image de l'entreprise) approximativement une semaine suivant son inscription. Il était ensuite prêt à effectuer ses premières livraisons.

FB : Et la procédure de recrutement, ça se passe comment ?

Monsieur B : A l'époque, quand je l'ai fait, c'est des informations personnelles à transmettre et un espèce de formulaire à remplir sur internet. Ensuite j'ai un premier

rendez-vous dans le centre de Liège, dans les bureaux. Là, ils nous ont donné d'autres informations sur l'utilisation de l'application, le matériel, c'était assez rapide

Par contre, il nous a été mentionné qu'un premier contact avec un collaborateur de Deliveroo et la possibilité de suivre une formation, après l'inscription, n'existent plus aujourd'hui.

FB : Et comment se passe le processus de recrutement pour devenir travailleur chez eux ?

Madame H : Ben en fait, tu peux aller sur le site et ils t'expliquent tout. Le formulaire se remplit en ligne, tu reçois tout en ligne, il suffit de t'inscrire, quel statut tu veux mettre. Et ton équipement, tu le reçois dans les cinq jours, un truc comme ça. Et tout se fait par l'application téléphone que tu as le droit... Enfin ils te donnent un code pour que tu t'inscrives sur l'application.

FB : Et il n'y a pas de contact avec un collaborateur de Deliveroo ?

Madame H : Non.

Concernant le lien contractuel, il est possible de travailler comme coursier sous trois statuts : indépendant à titre principal ou complémentaire, étudiant-indépendant et le statut P2P (particulier à particulier). En guise de rappel, ce dernier a été établi par la loi De Croo et permet à toutes personnes, sauf les indépendants, de travailler comme coursier sans payer de TVA ni de contributions sociales. Les individus travaillant sous ce statut doivent tout de même payer 10% de taxes personnelles retenues directement par la plateforme et transmises à l'administration. Cependant, un travailleur ne peut pas dépasser le montant net de 5000€ lors d'une année fiscale. Gagner davantage entraîne une requalification juridique en indépendant complémentaire et une taxation en tant que telle.¹⁸

De plus, un coursier dispose d'une certaine flexibilité pour organiser ses horaires. En effet, Deliveroo se base sur le système de réservation. Chaque lundi, un coursier peut réserver les horaires pour la semaine d'après. Et en fonction de la performance d'un livreur, celui-ci pourra réserver son horaire avant les autres. Par exemple, certaines personnes peuvent réserver le matin à partir de 11h, alors que d'autres auront accès à la réservation vers 15 ou 17h. Le système change aussi en fonction de la fréquence d'activité d'un coursier. Il existe également un système

¹⁸ Uber.com (2019), Statut juridique. Vos options en tant que coursier. Retrieved from <https://www.uber.com/fr-BE/drive/resources/statut/>

de pénalités. En effet, si un coursier réserve des créneaux et qu'il en annule moins de 24h à l'avance, celui-ci se verra octroyer une pénalité. C'est-à-dire que l'individu en question aura accès aux réservations plus tard que les autres.

Monsieur D : (...) tous les lundis, c'est le jour de réservation des séances. Donc le lundi, on va pouvoir réserver toutes les sessions de la semaine suivante. Pas la semaine en cours, mais de la semaine suivante. Et en fait en fonction de nos statistiques qui sont basées sur si on a été présent aux sessions qu'on a réservé ou si on a fait des annulations tardives dans les 24 heures. En fonction de ce pourcentage-là, par exemple quelqu'un qui a 100% de taux de présence et 0% d'annulations tardives, il va pouvoir réserver à 11 heures le lundi, il sera dans les premiers à pouvoir réserver. Par contre plus les statistiques sont mauvaises, plus on devra attendre pour s'inscrire et moins il y aura de places. Donc ça pousse juste à respecter ce qu'on a réservé. Mais toujours en pouvant annuler dans les plus de 24 heures, c'est donc vraiment dans les 24 heures que ça se joue. Ca reste donc quand même très flexible.

Enfin, concernant la rémunération, les coursiers de la plateforme ont connu un changement de système. En effet, dans un premier temps, les prestataires étaient payé à l'heure. Mais cela n'a duré qu'un temps pour cause d'abus. En effet, certains interviewés dénonçaient la flânerie de certains livreurs qui s'arrangeaient pour travailler durant des tranches horaires, durant lesquelles, il y avait peu de commandes. De ce fait, les coursiers de la plateforme sont désormais payés à la commande, dont le montant peut légèrement varier en fonction de la distance parcourue ou des éventuels pourboires par exemple, et ne disposent d'aucune garantie salariale. Quant au versement de la rémunération, celui-ci est organisé toutes les deux semaines.¹⁹

¹⁹ Voir annexe B : les entretiens

2. La sélection des unités d'observation

Concernant l'étape d'observation, nous avons concentré la recherche en privilégiant l'entretien semi-directif. Concernant l'échantillon à analyser, nous avons focalisé l'investigation sur un petit nombre d'individus. En effet, nous avons tenté, dans un premier temps, de procéder par choix raisonnés en rencontrant des coursiers de l'entreprise Deliveroo, qui sont quotidiennement exposés aux impacts des plateformes collaboratives. La population que nous avons sélectionnée a une portée délimitée à l'analyse que l'on a développée en ce que le nombre total d'observations ($n=8$) est limité et non-représentatif. De ce fait, nous ne pouvons pas parler de constitution d'échantillon. Selon Van Campenhoudt et Quivy (2017), la technique de l'échantillonnage est la plus utilisée en sciences sociales. Par conséquent, l'objectif de cette recherche relève avant tout de l'exploration et de la compréhension d'expériences qui se limitent aux individus rencontrés et interrogés. Ces derniers ont été sélectionnés sans réels outils méthodologiques. Un premier contact a été établi via une connaissance personnelle ayant eu une expérience professionnelle au sein de Deliveroo. Cette personne nous a expliqué que les prestataires de la plateforme étaient récalcitrants à l'idée d'accorder des entretiens, de par le nombre important de sollicitations d'étudiants s'intéressant aux nouvelles formes d'emploi. Afin de faciliter le contact avec les coursiers, la personne de contact m'a inscrit sur un groupe de discussion du réseau social Facebook destiné aux livreurs de la firme. Suite à l'inscription, nous avons tenté d'établir un échantillon en abordant par message des personnes présentant des profils, liés à l'âge et aux statuts, plus ou moins homogènes. Cependant, nous avons reçu un nombre important de refus ou nos messages sont simplement restés sans réponses²⁰. Dès lors, nous nous sommes « contentés » des seules personnes intéressées à répondre à nos questions. Cette situation peut laisser apparaître plusieurs biais. Comme le présente le CEDIP²¹ (2014), il y a un risque de biais de sélection, qui a pour effet la non représentativité des personnes sondées par rapport aux caractéristiques de la population-mère que nous sommes censés étudier. Cependant, nous avons récolté des informations par rapport à la population-mère de manière préalable à la constitution de la sélection, ce qui permettrait de combler partiellement le biais. De plus, lors de la récolte des données, j'ai pu, par moment, émettre une opinion toute faite par rapport aux idées d'un individu avant même l'avoir interrogé. Cette situation révèle un biais lié aux stéréotypes. En effet, les stéréotypes renvoient aux croyances d'un membre d'un groupe

²⁰ Le nombre de refus et de messages sans réponses n'ont pas été comptabilisés.

²¹ Le CEDIP est une entité du Centre Ministériel français de Valorisation des Ressources Humaines (CMVRH) (CEDIP, Comité européen des instructeurs de plongée professionnels (2014), *Les principaux biais à connaître en matière de recueil d'information*, Montpellier : CEDIP, Comité européen des instructeurs de plongée professionnels).

qui peuvent être généralisées à l'ensemble des membres de ce groupe (*Ibid.*). Il me fallait, dès lors, faire preuve de prudence car il est évident qu'un individu ne partage pas forcément les croyances que l'on se fait de lui.

Au total, nous avons rencontré et interrogé huit personnes, dont quatre personnes à Liège et une à Bruxelles. Les trois derniers entretiens ont été réalisés par le biais du réseau social Messenger²² pour cause de départ en Erasmus. Concernant la conduite des entretiens, celle-ci sera relatée dans le point suivant. Le profil des prestataires pris dans leur totalité est assez varié même si globalement la fonction est avant tout dominée par les hommes (n=7), à l'exception de l'une d'entre eux. Une autre grande tendance est l'âge des personnes interviewées. Ainsi, l'âge des livreurs rencontrés se situe pour la plupart dans la vingtaine d'années (n=7) et une personne était âgée d'une trentaine d'années. Le métier est avant tout une activité exercée par des étudiants et des travailleurs à titre complémentaire sous le statut P2P. Nous avons rencontré une personne exerçant au titre de travailleur indépendant. En outre, l'ensemble des coursiers interviewés vivent à proximité de la ville dans laquelle ils travaillent (Liège et Bruxelles). Par ailleurs, le niveau de qualification de ces personnes est assez varié mais la plupart des coursiers possèdent un diplôme de l'enseignement supérieur. En effet, un livreur n'a pas de diplôme, deux ont leur CESS et cinq disposent d'un bachelier (n=2) ou sont encore étudiants (n=3). Le métier qu'ils exercent leur est apparu comme étant un moyen plus aisé d'accéder à l'emploi pour les personnes peu qualifiées ou parce qu'ils ne trouvaient pas d'emploi dans leur secteur d'activité (pour les profils qualifiés). Concernant les étudiants, cette fonction leur est apparu comme étant un moyen de gagner de l'argent de manière flexible.

²² Cette application permet de communiquer par vidéoconférence.

Deliveroo	Monsieur A	Monsieur B	Monsieur C	Monsieur D
Sexe	Homme	Homme	Homme	Homme
Age	25 ans	23 ans	24 ans	26 ans
Diplôme	Bachelier	Étudiant en Kinésithérapie	Pas de diplôme	Bachelier
Statut	P2P	Étudiant	P2P	Indépendant principal
Lieu d'exercice de la profession	Liège	Liège	Liège	Liège
Deliveroo	Monsieur E	Monsieur F	Monsieur G	Madame H
Sexe	Homme	Homme	Homme	Femme
Age	24 ans	24 ans	32 ans	26 ans
Diplôme	Bachelier	CESS	CESS	Étudiante en architecture d'intérieur
Statut	P2P	Étudiant	P2P	Étudiant
Lieu d'exercice de la profession	Bruxelles	Liège	Bruxelles	Liège

3. L'instrument d'observation et la collecte des données

La méthode utilisée a été l'entretien semi-directif. Le guide d'entretien²³ était composé d'un ensemble de points portant sur la présentation de la personne, l'expérience du travail, le rapport salarial et la précarisation.

Le guide s'est développé au fur et à mesure de l'élaboration de la problématique et du modèle d'analyse. En effet, bien que nous eussions l'impression que notre question de recherche et nos hypothèses soient claires et bien formulées, nous avons conscience du fait qu'il s'agissait d'un processus de réflexion continue. Cela implique qu'elles peuvent toujours être retravaillées et améliorées. Par exemple, nous pouvions travailler davantage à la formulation d'hypothèses plus concises, afin de nous assurer qu'elles soient bien en lien avec notre question de recherche en tout point. De même que nous devons nous assurer que les données que nous allons récolter nous permettraient bien de valider ou d'invalidier nos hypothèses et de répondre à notre question de recherche. Toutes ces compétences pouvaient toujours être développées davantage au cours de ce travail.

Dans ce processus d'amélioration continue dans lequel nous essayions de réaliser notre étude, nous savions qu'il était très important de bien concevoir notre guide d'entretien. Pour ce faire, nous nous sommes basés sur les méthodes d'entretien décrites dans le *Vadémécum* du cours d'approches interdisciplinaires du travail et de la GRH, que nous avons approfondi avec des ouvrages littéraires tels que le manuel de recherche en sciences sociales par exemple. Notre objectif était de créer un guide d'entretien qui nous permettrait de récolter des données pertinentes pour notre problématique.

Il était donc important que notre question de recherche et nos hypothèses soient correctement formulées, car c'est en fonction de celles-ci que nous allons formuler notre guide d'entretien, mener nos interviews et analyser les données récoltées. Toute notre démarche se devait de rester cohérente pendant l'entièreté de la recherche. Nous avons continué de consulter des sources théoriques qui nous guideraient dans le processus scientifique de la recherche. J'ai également continué de me nourrir du feedback du professeur Laura Merla qui me recadrerait dans notre démarche.

En outre, les entretiens ont été menés entre novembre 2018 et janvier 2019. Cinq entretiens ont duré entre trente et quarante-cinq minutes, tandis que trois autres ont duré entre vingt et trente minutes. Les conditions de passation de ces derniers n'étaient pas idéales et c'est durant

²³ Voir annexe A : le guide d'entretien

cette étape que nous avons rencontré certains freins. En effet, concernant les cinq personnes interrogées, celle-ci étaient difficilement disponibles et réalisaient des shifts selon des horaires très variables. De ce fait, nous avons interviewé trois personnes sur un banc public, en ville, après leur mission. Nous avons rencontré des difficultés pour mener l'entretien de par la présence et le bruit des passants. Nous avons rencontré les deux autres livreurs entre deux missions. Cette situation nous laissait peu de temps pour les questionner en profondeur sur certains sujets. De plus, concernant les trois dernières personnes interrogées, les entretiens ont été réalisés par le biais de l'application Messenger²⁴ pour cause d'un départ en Erasmus lors du mois de janvier. Cependant, hormis l'absence de face à face, les entretiens se sont déroulés de manière satisfaisante car nous avons convenu des moments qui arrangeaient au mieux les coursiers, permettant ainsi d'investiguer au mieux les différents points abordés dans le guide d'entretien. Enfin, un frein important rencontré résidait dans la méfiance des coursiers de Deliveroo pour un entretien. Ceux-ci m'ont révélé qu'ils étaient fortement sollicités de par le nombre d'études dont ils faisaient l'objet. Ils ont également précisé que les travaux, les concernant, insistaient davantage sur les zones d'ombre de leur activité, plutôt que sur les aspects positifs comme la solidarité existant entre certains livreurs, la flexibilité qui est généralement un critère apprécié et la satisfaction de certains d'exercer leur activité en tant qu'indépendant. L'ensemble des entretiens réalisés ont été systématiquement retranscrits pour faire l'objet de l'analyse.

Dans un second temps, au regard des premiers résultats, nous avons réalisé une analyse de contenu pour les données relatives à la Belgique. En effet, l'un des objectifs du master européen en sciences du travail est de réaliser une étude comparative entre deux pays. Nous avons fait le choix, comme précédemment mentionné, de concentrer notre recherche sur la Belgique et le Royaume-Uni. Cependant, puisque nous n'avons pas eu l'occasion de nous rendre au Royaume-Uni afin d'interroger des coursiers Deliveroo britanniques, il serait faux de qualifier ce travail d'étude comparative. Concernant l'analyse de la situation des prestataires de la plateforme Deliveroo en Belgique, nous avons d'abord procédé à la retranscription intégrale de nos entretiens²⁵. Par après, pour chaque concept traité séparément, nous avons croisé le contenu de chaque entretien avec les différents indicateurs des théories mobilisées. Face aux réponses de chaque individu, nous avons, dès lors, établi les tendances générales pour la population étudiée afin de valider ou invalider nos hypothèses. Pour l'analyse du Royaume-Uni, nous avons

²⁴ Cette application permet de communiquer par vidéoconférence.

²⁵ Voir Annexe B : les entretiens

procédé essentiellement au recueil de données secondaires et documentaires. Nous avons privilégié des lectures scientifiques portant sur la question de la parasubordination et des politiques publiques de l'emploi en Europe, afin de traiter la situation de l'entreprise Deliveroo dans les deux pays.

Enfin, concernant les conclusions, nous avons présenté les résultats en mettant en évidence les nouvelles connaissances et les perspectives pratiques.

D. Analyse des entretiens et des observations

1. Le rapport salarial

Ce chapitre a pour objectif de comprendre et d'éclaircir la zone d'ombre planant sur la relation de travail entre l'entreprise Deliveroo et ses coursiers. Existe-t-il un rapport salarial ou ces livreurs correspondent aux critères d'un travailleur indépendant ?

1.1 Définition

Robert Boyer (1986, p.18) définit le rapport salarial comme « l'ensemble des conditions juridiques et institutionnelles qui régissent l'usage du travail salarié ainsi que la reproduction de l'existence des travailleurs ».

De façon plus analytique, « il est commode de décomposer le rapport salarial en cinq principes de base/composantes :

1. l'organisation de la production,
2. la hiérarchie des qualifications,
3. la mobilité des travailleurs (dans et hors de l'entreprise),
4. la formation du salaire (direct et indirect),
5. la couverture sociale. » (*ibid.*).

En travaillant en qualité d'indépendant, les travailleurs de la firme Deliveroo s'écartent de la définition donnée. Premièrement, un livreur organise lui-même sa production. Il est propriétaire de son matériel (son vélo) et organise, comme il l'entend, le nombre de livraisons à réaliser en une journée, la définition de ses tâches et la manière dont il va les exécuter, et du volume horaire qu'il prestera quotidiennement, hebdomadairement, et mensuellement.

Monsieur A : Il n'y a pas du tout de supérieur en fait. On choisit soi-même son emploi du temps. On a aucun contact avec le personnel fixe de Deliveroo. On peut toujours contacter le call center en cas de soucis ou si on a une question précise, alors là on peut envoyer un mail.

Deuxièmement, il n'existe pas à proprement parlé de hiérarchie de qualifications, puisqu'il existe une fonction unique, qui est celle de coursier. De plus, un livreur ne travaille jamais en équipe, mais de manière solitaire et décentralisée.

Troisièmement, il n'existe pas de possibilités d'évolution pour un coursier. Un livreur indépendant ne peut occuper une autre fonction ou prétendre à quelque autorité hiérarchique

sur d'autres travailleurs. Il pourra éventuellement postuler à un poste vacant de Deliveroo afin de rejoindre une fonction de salarié au sein des bureaux de la firme, mais ceux-ci sont peu nombreux. De plus, un coursier ne peut faire l'objet de mutation professionnelle, puisqu'il peut travailler dans chaque ville où l'entreprise Deliveroo est présente, depuis l'application de son smartphone.

FB : Concernant les perspectives professionnelles d'un coursier, existe-t-il des possibilités d'évolution au sein de la société ?

Monsieur A : Tous les coursiers sont égaux, il n'existe pas un poste avec plus de responsabilités. Maintenant j'imagine que si un poste se libère au sein de Deliveroo et qu'un coursier a les compétences, il a l'avantage de connaître l'entreprise et son fonctionnement. Mais pendant que j'y travaillais, je n'ai jamais reçu de mails expliquant qu'un job se libérait ou quoi. Il faut savoir qu'ils travaillent avec très peu de personnel car la plus grande partie du boulot se fait via l'application. Et lorsqu'on les contacte en cas de problème, on est en communication avec des call centers qui ne sont pas ici, en Belgique. Ainsi que la facturation et le versement des rémunérations sont faits depuis l'Angleterre, à la maison mère (...).

Concernant la formation du salaire, les coursiers sont payés à la commande, dont la rémunération est composée d'un montant lié à l'acceptation de la commande, du dépôt de celle-ci et des frais kilométriques. De ce fait, le montant peut légèrement varier en fonction de la distance parcourue ou des éventuels pourboires par exemple. Par ailleurs, les livreurs ne disposent d'aucune garantie salariale. Quant au versement de la rémunération, celui-ci est organisé toutes les deux semaines.

Monsieur G : (...) J'ai donc connu le système actuel, qui est 2,5 euros l'acceptation de commande, 1 euro de dépôt de la commande chez le client et le péage au kilométrage. Donc ça revient en moyenne sur une zone d'Ixelles, entre 5,5 et 7 euros la commande (...).

Enfin, les travailleurs ne jouissent pas de couverture sociale. En effet, lors de l'apparition de Deliveroo en Belgique, les premiers coursiers travaillaient sous le régime de salarié mais il y a eu un changement de statut. Ceux-ci travaillent dorénavant comme indépendants. Cette situation révèle le recours de certains livreurs à des stratégies. Ces derniers préfèrent user du statut P2P qui permet d'être exonéré d'impôts dans la mesure où le montant de la rémunération

annuelle ne dépasse pas 5000 euros net. Lorsque le montant est dépassé, le statut du coursier sera requalifié en tant qu'indépendant.

FB : Chez Deliveroo, existe-t-il un statut de salarié permettant de cotiser dans le cadre de la sécurité sociale, ou d'avoir droit à la mutuelle en cas de maladie ?

Monsieur A : Non, avant il existait des salariés, mais quand j'ai travaillé, j'ai signé un contrat P2P, une nouvelle forme de contrat permettant de gagner maximum 5100 ou 5200 euros sur l'année sans devoir se mettre en tant qu'indépendant. Donc si on veut gagner plus que ce montant-là, on se mettra en tant qu'indépendant. Et en tant qu'indépendant, les rémunérations sont plus élevées.

1.2 Le métier de coursier, une subordination de fait ?

A travers cette partie, nous démontrerons que l'activité de coursier ne constitue ni une activité indépendante complémentaire à leur travail principal, ni un service qui exige une petite structure. En effet, les livreurs de Deliveroo sont très nombreux et liés à une seule entreprise. Si l'existence d'une éventuelle subordination est avérée, nous pourrions, dès lors, considérer une déviation du statut d'indépendant vers un statut de salarié précaire²⁶.

Comme nous l'avions vu précédemment, la théorie du pouvoir structurant des outils de gestion de Galiere (2018) a permis d'établir une typologie des plateformes numériques selon leur degré de management du travail. L'entreprise Deliveroo appartient au groupe des plateformes dites « opératrices » dont la stratégie est de reprendre le principe collaboratif d'accès pour tous, caractérisé par l'accompagnement des futurs prestataires dans les démarches administratives, d'une standardisation qui prend la forme de conseils donnés tout au long du temps d'activité sur la plateforme et d'un système de contrôle des activités des coursiers pouvant faire l'objet de pénalités, allant jusqu'à la suspension du compte.

Concernant le management, l'objectif est de distinguer si ces plateformes donnent aux prestataires la maîtrise du processus de leur activité et du sens à leur travail, ou au contraire évoquent des enjeux de subordination. Un élément important qui distingue les plateformes dites « opératrices » par rapport aux autres c'est la présence d'une dépendance économique. Cette distinction se fait selon deux axes : prescrire et inciter.

²⁶ La question de la précarisation sera traitée dans le chapitre « Le métier de coursier, synonyme de précarité ? ».

L'axe « prescrire » fait référence aux dispositifs disciplinaires exercés directement sur les conduites des individus. Elles peuvent être réalisées sous la forme d'une surveillance hiérarchique ; de sanctions de manière à réguler les écarts à la norme ; et d'une individualisation des mécanismes d'évaluation, de façon à rendre les acteurs calculables et à faciliter la gestion de leurs comportements.

Enfin, l'axe « inciter » renvoie aux dispositifs de gouvernement qui cherchent à orienter les comportements, via des incitations, vers une finalité managériale. Par exemple, fidéliser les collaborateurs via un système de récompense.

1.2.1 La prescription

Cet axe est déterminé par plusieurs indicateurs :

- « la sélection des prestataires ;
- l'harmonisation des prestations ;
- la coordination des plannings ;
- le contrôle et la sanction des performances » (Galiere, 2018, p.46).

Concernant la sélection des prestataires, l'entreprise Deliveroo menait, à ses débuts, une véritable politique de recrutement par l'identification des besoins en ressources humaines, la définition de certains prérequis (en termes d'aptitudes comportementales). Pour ce faire, l'enseigne de livraison instaurait des entretiens de sélection aux futurs prestataires préalables au partenariat.

FB : Concernant Deliveroo, comment s'est passé le premier contact avec eux ?

Monsieur E : Il y a deux ans et demi, on devait passer un entretien, on nous donnait rendez-vous à plusieurs, puis on avait un entretien, et la sélection. On avait quelqu'un de physique qui nous posait des questions sur nos motivations pour travailler chez Deliveroo. Quelqu'un de très sympathique et très humain.

Cependant, aujourd'hui, l'entreprise ne pratique plus d'entretiens préalables. En effet, au vu du nombre important de coursiers et de la demande croissante pendant les périodes estivales, le partenariat s'élabore par une simple inscription sur internet afin de remplir les formalités administratives.

Monsieur E : Maintenant quand on veut s'inscrire, tout se fait via internet. Mais si on a des problèmes pour s'inscrire, on a la possibilité d'avoir quelqu'un par mail ou téléphone.

L'harmonisation des prestations, quant à elle, se traduit par la mise en place d'un code de bonne conduite qui est pratiqué lors de l'inscription en ligne. En effet, celle-ci sensibilise les prestataires, au début du partenariat, via une courte formation qui consiste à visualiser une vidéo relatant les conditions d'hygiène, les normes alimentaires et les comportements, vis-à-vis des clients, à adopter. Ensuite, les candidats doivent remplir un questionnaire afin de démontrer leur compréhension des règles de bonne conduite qui leur ont été présentées. Une fois le questionnaire terminé, l'inscription est finalisée et le nouveau collaborateur reçoit son uniforme, ainsi que son matériel (sac à dos frigorifique). De plus, il existe un encadrement de la durée de la prestation et de la tarification. En effet, la rémunération est directement liée à la livraison d'une commande, dont le montant de la tarification est fixée par Deliveroo. Cet encadrement permettrait d'inciter les coursiers d'augmenter leur performance lors de chaque livraison afin d'accroître leur profit.

Monsieur D : (...) Puis après il y a juste une espèce de formation vidéo en ligne qu'on devait suivre du début à la fin, puis on avait un petit questionnaire avec des questions très basiques, par exemple ils demandaient comment être poli avec les clients. Rien de plus que la base pour transporter de l'alimentaire. Il fallait donc répondre tout juste pour que ça se valide et après on était parti pour Deliveroo (...).

Deliveroo pratique une coordination des plannings de ses prestataires. Ceux-ci sont attribués selon un algorithme et les prestataires, quant à eux, peuvent gérer leurs missions à partir d'un calendrier en ligne. De plus, les travailleurs doivent veiller au respect d'un horaire de travail en rotation prédéterminé. La firme a connu un changement de système depuis 2018, mais le système de coordination reste inchangé. Il a même été amélioré. En effet, jusqu'en 2017, la coordination des plannings s'effectuait via Staffomatic, qui est un site de gestion du personnel en ligne²⁷. Dorénavant, l'enseigne de livraison alimentaire n'a plus recours à cet outil. Les prestataires peuvent gérer leur emploi du temps directement depuis l'application Deliveroo.

Monsieur E : Comparativement au début, on devait s'inscrire sur Staffomatic, mais ça c'était en 2016 et 2017. Mais maintenant, on a changé de système, on doit s'inscrire directement via l'application rider, et on choisit tous les créneaux qui nous intéressent. Par exemple, si je veux travailler le matin, entre 11h et 14h, je prends juste ces heures-là. Et puis le reste de la journée, je ne travaille plus ou je prends en cours de chemin, s'il y a de la place.

²⁷ Staffomatic.com (2019), Page d'accueil. Retrieved from <https://staffomatic.com/fr/>

Enfin concernant le contrôle et la sanction de performances, Deliveroo pratique, tout d'abord, une évaluation des performances à partir des retours des consommateurs via un système de notation. Puisque les commandes sont attribuées aux prestataires par le biais de l'application, il est donc aisé pour l'entreprise de savoir si tel livreur a effectué telle livraison. Cette situations peuvent laisser apparaître un effet pervers. En effet, un coursier nous a confié qu'il est fréquent qu'un prestataire ait un problème technique avec son vélo. De ce fait, il peut y avoir un problème de communication concernant la mention de l'incident, ayant une répercussion directe sur la qualité de la livraison. Lorsqu'un problème se présente, le coursier doit le signaler sur un groupe de discussion de l'application afin d'avertir le restaurateur. Cependant, la communication n'est pas toujours établie. Et donc, le manque de communication de la triple relation livreur-restaurateur-client peut avoir une incidence directe sur la satisfaction d'un client. Dans ce cas, la responsabilité d'une insatisfaction de la clientèle est à charge du coursier et non de Deliveroo.

Monsieur F : Les inconvénients de ce métier, c'est surtout le contact entre le restaurateur et le client. Pourquoi ? Car en fait quand on avait un problème technique avec le vélo, on devait prévenir le QG, c'est-à-dire les étudiants sur le groupe de discussion sur l'application, et eux répondaient. Le problème c'est qu'ils ne transmettaient pas l'information chez le restaurateur. Moi par exemple, je faisais une course dans un point précis et mon collègue, pendant une vingtaine de minutes, avait un problème technique. Il a dû dire aux agents qui devaient transférer, qu'il avait un problème. J'ai donc eu la commande, et je savais pas qu'il avait un problème. Et une fois arrivé, le mec m'a engueulé parce que les clients ont été chercher eux-mêmes leur commande. Ca c'est nous qui devons gérer, pas Deliveroo lui-même. J'ai dû téléphoner au client et demander pourquoi ils avaient été chercher, ils ont répondu qu'ils ont dû attendre et qu'ils étaient insatisfaits.

De plus, l'évaluation de la performance se fait également à partir de données métriques relevées automatiquement. En effet, l'ensemble de l'activité d'un coursier se fait via l'application, et les données relatives à cette activité seront traduites statistiquement afin d'évaluer la performance. Cette pratique pourra, dès lors, identifier les temps de livraison d'un coursier, sa fréquence d'activité, le ratio du nombre de réservations de plages horaires annulées moins de 24h à l'avance, et le nombre de commandes réalisées en un temps déterminé. Lorsqu'une performance est jugée insatisfaisante, comme par exemple le fait d'annuler une réservation horaire moins de 24h à l'avance, le travailleur fera l'objet de pénalités. Celles-ci

peuvent se traduire selon différents degrés, allant d'un accès tardif aux planning des réservations, jusqu'à la suppression du compte du prestataire.

Monsieur D : Je sais que s'il y a des soucis, comme des plaintes de clients répétitives envers un coursier, Deliveroo a la possibilité de mettre fin à la collaboration. C'est un peu ça le côté malsain du fait d'être indépendant. En fait si dès le lendemain, Deliveroo a envie d'arrêter de travailler avec nous sans raison, ils ont pas besoin de se justifier.

1.2.2L'incitation

L'axe de l'incitation passe par la détermination de trois critères :

- « l'accompagnement des prestataires ;
- le fait de récompenser les prestataires ;
- l'animation d'une communauté de marque » (Galiere, 2018, p.46).

Concernant l'accompagnement des prestataires, Deliveroo échange lors de l'inscription avec les futurs coursiers sur le fonctionnement de la plateforme avant les premières missions. De plus, elle propose aux livreurs un accompagnement, en ligne ou par téléphone, dans les démarches administratives à effectuer.

Monsieur B : (...) C'est des informations personnelles à transmettre et un espèce de formulaire à remplir sur internet. (...) Là, ils nous ont donné d'autres informations sur l'utilisation de l'application, le matériel, c'était assez rapide.

A ses débuts, l'entreprise proposait également des formations aux nouveaux prestataires afin de les fidéliser. Mais, comme précisé précédemment, la firme s'est développée et compte aujourd'hui un grand nombre de prestataires. De ce fait, Deliveroo ne propose plus de formations aux nouveaux livreurs.

Monsieur A : C'est juste l'inscription, mais de leur côté ils contrôlent si on a pas un casier judiciaire. Puis à ce moment-là, il y a une rencontre avec quelqu'un de Deliveroo, mais maintenant je pense qu'il n'y a plus de rencontre. Avant moi, des amis avaient droit à une mini formation, mais quand moi j'y étais, il n'y en avait plus.

De plus, Deliveroo pratique une politique visant à récompenser les prestataires de la plateformes selon différentes manières. La première est d'inciter financièrement à l'activité de la plateforme. Lorsque l'entreprise a changé de système pour une rémunération à la commande, celle-ci était d'un montant fixe peu importe la distance parcourue. Elle s'est vite rendue compte que peu de livreurs étaient enclins à parcourir de longue distance pour un montant fixe (7,25

euros par commande). Pour remédier à ce problème, la firme prend désormais en compte le kilométrage parcouru dans la rémunération.

Monsieur D : Il n'y a pas de garantie salariale. On est payé uniquement à la prestation. Avant on était payé 7,25 euros par commande. Je parle des indépendants, les étudiants touchent moins puisqu'ils n'ont pas de charges à payer comme nous. Et il n'y avait pas de différence en fonction de la distance, que ce soit à 300 mètres ou 3 km, c'était la même chose. Tandis que maintenant, c'est basé sur la distance, donc il y a un forfait fixe qui change tous les mois, et puis il y a une augmentation en fonction de la livraison.

La deuxième manière est de créer une hiérarchie entre les prestataires en fonction de la performance et d'offrir des avantages aux « meilleurs ». Par exemple, chaque semaine, lors de la réservation des plages horaires sur l'application, les livreurs plus performants auront accès au planning avant les autres coursiers. Ils auront donc l'avantage de choisir les horaires qui les conviennent le mieux.

Monsieur D : (...) Donc le lundi, on va pouvoir réserver toutes les sessions de la semaine suivante (...). Et en fait en fonction de nos statistiques qui sont basées sur si on a été présent aux sessions qu'on a réservées ou si on a fait des annulations tardives dans les 24 heures. En fonction de ce pourcentage-là, par exemple quelqu'un qui a 100% de taux de présence et 0% d'annulations tardives, il va pouvoir réserver à 11 heures le lundi, il sera dans les premiers à pouvoir réserver. (...).

Enfin, concernant l'animation d'une communauté de marque, l'entreprise possède une page officielle sur les réseaux sociaux, sur laquelle, les prestataires peuvent échanger sur leurs expériences, poser des questions en cas de problème, et fournir des informations diverses à la communauté. De plus, elle organise des événements favorisant la rencontre entre prestataires. Cela se fait dans un cadre informel, généralement dans un café, où les coursiers et les employés du siège d'exploitation de Deliveroo, situé à Bruxelles, se rencontrent pour nouer un esprit d'équipe, au-delà de leur activité d'indépendant. La tenue de ses événements devient plus rare aujourd'hui par rapport aux débuts de la firme.

Monsieur D : (...) Par exemple, parfois il y a les employés du bureau de Bruxelles qui font ce qu'ils appellent des « roo café », mais les riders appellent ça la « roo community », ils invitent les livreurs à aller boire un verre sur le compte de Deliveroo. (...)

Prescrire	La sélection des prestataires	Politique de sélection auparavant, mais plus aujourd'hui. 
	L'harmonisation des prestations	
	La coordination des plannings	
	Le contrôle et la sanction des performances	
Inciter	L'accompagnement des prestataires	
	Le fait de récompenser les prestataires	
	L'animation d'une communauté de marque	

En conclusion, nous constatons à travers cette analyse qu'il existe bel et bien une dépendance économique des coursiers vis-à-vis de l'entreprise Deliveroo. Selon Perulli (2003), les termes les plus fréquemment utilisés, pour décrire ces formes d'activité relevant d'une zone grise située entre travail salarié et travail indépendant, sont ceux de "travailleurs économiquement dépendants", "travailleurs parasubordonnés" ou "personnes pouvant s'apparenter à des salariés", comme analysé précédemment. Dès lors, nous pouvons confirmer la première **hypothèse** posée dans ce travail :

- **les prestataires de la plateforme Deliveroo exercent légalement leur activité en tant qu'indépendant. Cependant, leur relation avec l'entreprise de livraison révèle effectivement une subordination de fait.**

2. L'expérience du travail

A travers ce deuxième point, nous reprendrons le concept d'expérience du travail d'Isabelle Ferreras afin d'étudier le rapport au travail des prestataires de la plateforme Deliveroo, ainsi que la place de la flexibilité dans leur activité professionnelle.

2.1 Le caractère expressif du travail

En guise de rappel, Isabelle Ferreras (2009) a étudié le type de rapport au travail sur un échantillon composé de caissières, indiquant que le plus répandu est un rapport expressif autonome. Selon elle, le sens que prend le travail dépend de cinq dimensions constituant le rapport au travail liées à l'expérience du travail, une de type instrumentale et quatre expressives :

Instrumentale :

- Travailler, c'est un moyen pour vivre en dehors du travail.

Expressives :

- Travailler, c'est être inclus dans le tissu social,
- c'est se sentir utile (à la société/entreprise),
- c'est être autonome, capable de mener sa propre vie,
- c'est faire quelque chose d'intéressant. (Ferreras, 2009, p.8-9).

Dans le cadre de nos entretiens, le rapport au travail des coursiers de l'entreprise Deliveroo se révèle également de l'ordre d'un rapport expressif autonome. En effet, il serait réducteur de se limiter à une dimension instrumentale dans le rapport au travail des coursiers, bien qu'ils affirment naturellement qu'il faut bien travailler pour avoir un revenu pour vivre.

FB : Et dans votre vie professionnelle, qu'est-ce qui vous motive en général ?

Monsieur C : Quand il fait beau ça me motive, mais quand il pleut je travaille pas. Mais sinon c'est plus l'argent qu'autre chose quoi.

Mais au-delà du registre de la nécessité, un rapport de sens au travail s'élabore. Certaines personnes rencontrées nous ont confié que le fait d'occuper une activité professionnelle permet de se sentir utile, de contribuer au plaisir des clients. En effet, une personne interviewée nous a révélé qu'elle avait connu un parcours compliqué, ne disposant que du certificat d'étude secondaire supérieur. Malgré le fait qu'elle insistait sur les facettes jugées négatives du métier de livreur, en précisant que ce métier représentait pour elle un « dépannage », elle a néanmoins

admis ressentir un sentiment d'utilité auprès des clients, qui lui procurait un sentiment de satisfaction.

FB : Et quelles étaient les attitudes que vous pouviez apprécier chez un client ?

Monsieur F : C'est gai quand on apporte quelque chose à manger, Le type attendait ça depuis longtemps et quand on livre, ils sont contents, c'est ça que j'aimais.

Il est intéressant de noter, dans ce cas, que la logique expressive est autonome par rapport aux caractéristiques du travail presté. En effet, le sens est lié à l'expérience même du fait de travailler et pas totalement au contenu des tâches (Ferreras, 2009).

Le sens du travail peut également venir de l'inclusion dans le tissu social ou dans des relations interpersonnelles de camaraderie.

FB : Et concernant les relations avec d'autres travailleurs de Deliveroo, comment se passaient-elles ?

Monsieur F : On garde un bon contact, surtout avec les gens qui roulaient souvent. On s'organisait souvent pour aller place cathédrale et on s'amusait super bien. On garde toujours contact entre livreurs.

Cependant, cette inclusion concernerait essentiellement les travailleurs indépendants. En effet, un individu interviewé nous a confié qu'il existerait deux groupes distincts au sein des livreurs de la firme Deliveroo. Il nous expliqua que d'un côté, nous retrouvons les travailleurs indépendants, entre lesquels il existe une cohésion sociale. D'un autre côté, nous retrouvons les étudiants qui ressentent moins cette inclusion de par leur manque de sérieux professionnel. De plus, il précisa que les coursiers travaillent de manière délocalisée. Les seuls moments où ceux-ci peuvent se retrouver, c'est lors des temps d'attente de commandes dans des zones stratégiques, ou lorsque leur service est terminé. C'est pourquoi, certains individus se contenteraient seulement de réaliser leur livraison sans entretenir de relations particulières avec les autres livreurs de Deliveroo.

FB : Et comment se passent les relations avec les autres travailleurs de Deliveroo ?

Monsieur D : En fait dès qu'il y a des périodes creuses, il y a des coins centraux sur liège, comme Pont d'Avroy, les riders auront tendance à se regrouper là-bas. On se côtoie pas mal, mais il y a beaucoup de différences et tout le monde ne s'entend pas avec tout le monde. Car il y a un peu deux statuts. Il y a les indépendants qui sont très professionnels dans ce qu'ils font et qui vivent pour ça, et sont très polis avec les clients.

Et à côté de ça, il y a les étudiants qui font un peu les marioles, pas tous évidemment et tout le monde en paie le prix.

Par ailleurs, les travailleurs entretiennent également des relations avec ceux d'autres entreprises de plateformes, comme Uber Eats par exemple. Ces relations peuvent relever simplement de l'indifférence, comme de la sympathie. En effet, lors de leurs temps d'attente, les travailleurs des deux firmes peuvent se retrouver et échanger sur leurs expériences. Le fait qu'ils travaillent comme indépendant ne provoque pas d'animosité entre eux, certains exercent même leur activité pour les deux entreprises.

FB : Et concernant les relations avec les travailleurs des entreprises concurrentes, je pense par exemple à Uber Eats, y a-t-il une forme de rivalité ou d'amabilité entre vous ?

Monsieur A : Il n'y a pas de rivalité. On côtoyait les personnes et on se retrouvait ensemble à attendre devant un restaurant en attendant une commande, et on échangeait nos expériences. Certaines personnes travaillaient pour les deux entreprises, donc ce n'était pas vraiment des rivaux. C'est plus les entreprises même qui essaient de se battre pour les clients. Et nous, si ça ne va pas chez l'un, on va chez l'autre. Et par rapport aux coursiers en mobylette, on les croisait rarement et pas dans les mêmes restaurants. Certaines pizzerias avaient leurs propres coursiers en mobylette, et ensuite, nous, on aidait quand il y avait beaucoup de commandes.

Ces relations pouvaient tout de même tendre vers une forme de rivalité. Une personne interviewée nous a témoigné une mésaventure avec un livreur d'une autre enseigne qui a vandalisé son vélo pour qu'il ne puisse plus être apte à livrer ses colis alimentaires. Malgré que les commandes soient assignées automatiquement via la plateforme, il expliquait que le recours à ce genre de geste peut être lié au refus de certains coursiers à l'idée que leurs clients puissent collaborer avec d'autres entreprises de livraison.

FB : Et concernant les relations avec d'autres travailleurs, d'autres entreprises comme Uber Eats, vous les côtoyez ? Ou y a-t-il des coursiers qui travaillent pour les deux sociétés ?

Monsieur E : Oui, il y a des travailleurs qui travaillent pour les deux sociétés, mais j'ai rencontré un coursier d'Uber qui a crevé mes pneus de vélo. Du coup, c'est un peu désagréable.

FB : Pourquoi aurait-il fait ça ?

Monsieur E : Deliveroo travaille maintenant avec Mc Do, c'est assez récent, alors qu'ils travaillaient depuis un moment avec Uber déjà. Il m'a crevé mes pneus car il m'a dit que Mc Do appartenait à Uber.

En outre, il apparaît également un rapport expressif endogène, marqué par le fait que le travailleur trouve sens dans le contenu même de son travail. En effet, un coursier rencontré, passionné par le sport, nous confiait qu'il éprouvait du plaisir à exercer ce métier car il lui permettait d'exercer une activité physique. De ce fait, il jugeait « faire un travail intéressant ».

Monsieur B : (...) Je suis assez sportif, j'aime bien le vélo. Le boulot se passait sur liège, et puisque j'étudiais à Liège, j'en ai profité. Ca me permettait de faire mon sport et de gagner de l'argent (...).

Enfin, concernant le sens du travail lié à l'autonomie, se sentir capable de mener sa propre vie, ce critère ne s'est pas révélé concrètement au cours de nos entretiens. En effet, certains interviewés étaient encore étudiants et ne se sentaient pas concernés par ce type de questions. Quant aux autres, ils insistaient à contrario sur le fait que le métier de coursier était une activité à exercer à titre complémentaire car il serait difficile de pouvoir vivre de cette fonction en tant que travailleur indépendant à titre principal.

FB : Et vous n'avez jamais pensé à travailler en tant qu'indépendant ?

Monsieur G : J'ai voulu à un moment, me lancer comme indépendant, à mon compte, mais il y avait quelques points qui m'ont refroidi. (...) Maintenant ce qui m'a refroidi, dans un premier temps, quand on dit indépendant, ça veut dire qu'on vit de ça. Si un jour on a un problème de vélo, ou un bras cassé, c'est plus rien qui rentre, donc du coup, il y a quand même un certain danger indirect qui vous pose sur le dos et ça doit refroidir pas mal de personnes. On doit se dire, que je n'ai pas le droit à l'erreur, dans le sens que si je fais l'erreur, je me retrouve vite avec des soucis financiers. Car comme on le sait, quand on est indépendant, on a des charges sociales à payer tous les trimestres qui tournent entre 700 et 900 euros en fonction de ce que vous gagnez. C'est pas négligeable, c'est une certaine somme qu'on doit sortir de notre poche, donc voilà. Le deuxième point négatif, c'est qu'on touche le même barème qu'un P2P ou un étudiant indépendant. C'est pas trop normal, car un indépendant vit de ça à 100%, je trouve donc normal qu'un indépendant gagne plus qu'un simple P2P ou un étudiant qui n'a pas forcément de charges derrière, donc on peut se permettre de plus avoir de boulot du jour au lendemain. C'est les deux points négatifs pour l'aspect indépendant (...).

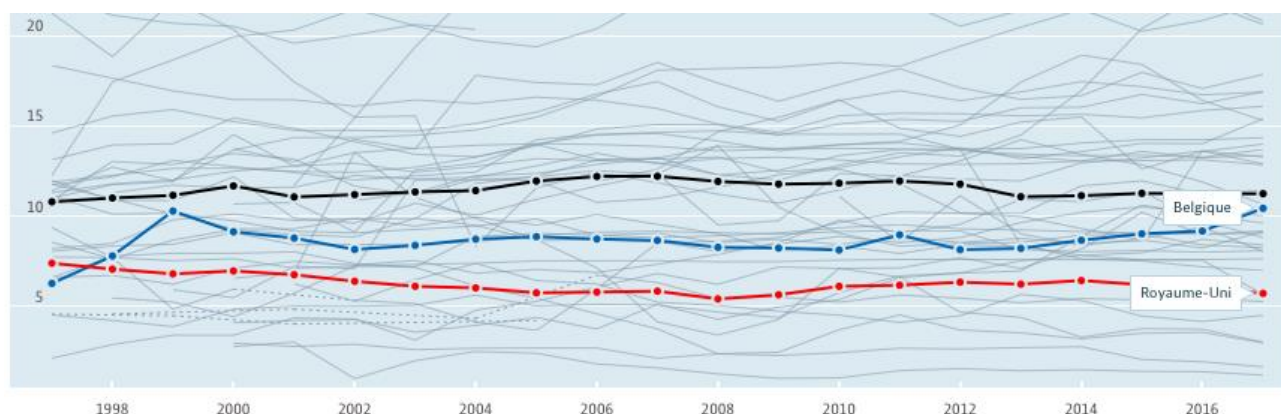
2.2 La flexibilité, le principal avantage dans le discours des coursiers

Après une phase d'amélioration du marché du travail dans les années 2000, nous avons vu apparaître une nouvelle hausse du chômage de longue durée et des inégalités entre groupes sociaux se sont creusées. De plus, la faiblesse de la croissance a eu des effets sur l'emploi et le chômage (Azema, 2019).

La crise annoncée en 2008 aurait écarté un espoir pour le retour au plein emploi. L'emploi est essentiellement déterminé par les variations de l'activité économique. L'impact de la croissance sur l'emploi est amorti par les entreprises. Celles-ci peuvent adapter très rapidement le volume d'emploi court. Mais elles n'ajustent pas immédiatement leurs effectifs stables au besoin de la production. Elles préfèrent recourir à la flexibilité interne en ajustant les rémunérations salariales, le temps de travail (avec des heures supplémentaires, en servant du chômage partiel ou des horaires imposés). Les entreprises vont ajuster leur effectif seulement si le rebond ou le creux conjoncturel se montre durable. Les rythmes de croissance sont retardés. Les chiffres ne donnent qu'une vision partielle du manque d'emploi (car il comprend aussi les temps partiels subis, ou les chômeurs découragés). Cela touche environ 5 millions de personnes, en particuliers les moins qualifiés (*Ibid.*).

En Belgique, il y a un marché du travail dual. Depuis les années 90, il y a une forte précarisation de l'emploi. Certaines personnes alternent entre emploi court et période de chômage. L'emploi temporaire s'est fortement développé en passant de 6,27% de l'emploi salarié en 1997, à 10,43% en 2017 (OCDE, 2019).

Cette évolution est moins marquante au Royaume-Uni. En effet, la part de l'emploi temporaire de l'emploi salarié a légèrement diminué en 20 ans, passant ainsi de 7,39% en 1997 à 5,72% en 2017 (*Ibid.*).



Source : OCDE (2019)

Cette précarisation du marché du travail se traduit par le raccourcissement de la durée des emplois temporaires. On voit l'apparition de CDD de moins d'un mois en Europe, et d'une forte augmentation du temps partiel, qui représente 1/5ème de l'emploi. Ces emplois sont fortement occupés par des femmes. Et il est proportionnellement développé chez les jeunes et les seniors. Les emplois temporaires sont plus fréquents parmi les faibles qualifications avec des horaires atypiques, comprenant de nombreuses coupures. L'organisation du temps de travail est fluctuante. Bref, les conditions de travail sont dégradées (Azema, 2019).

Parmi les raisons, nous trouvons l'émergence du secteur tertiaire (commerce, hôtellerie) comme précisé précédemment. La flexibilisation du travail a renforcé toutes ses tendances. Il arrivait que les politiques publiques favorisent les temps partiels. Ce travail à temps partiel est encadré par l'article 11bis de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, la convention collective de travail n° 35, conclue le 27 février 1981 au sein du Conseil national du travail, concernant certaines dispositions du droit du travail en matière de travail à temps partiel rendue obligatoire par l'arrêté royal du 21 septembre 1981, les articles 152 à 187 de la loi-programme du 22 décembre 1989, et la loi du 5 mars 2002 relative au principe de non-discrimination en faveur des travailleurs à temps partiel²⁸.

Par ailleurs, la flexibilité profite également aux coursiers de Deliveroo. En effet, en exerçant leur activité en tant qu'indépendant, ils se sentent libérer des contraintes des horaires imposées du salariat. Une personne rencontrée nous a confié que la flexibilité des horaires constituait un avantage car celui-ci travaillait en parallèle comme indépendant dans l'infographie. Son activité de livreur lui permettait d'obtenir un revenu complémentaire et de compléter son horaire personnel durant le développement de son activité principale. De plus, ce qui l'intéressait en particulier, c'était l'activité d'indépendant en elle-même. En effet, une de ses motivations était d'être son « propre patron » et de ne pas devoir rendre des comptes à un employeur.

FB : Sinon, concernant le métier de coursier, si vous deviez citer quelques avantages et inconvénients, ce seraient lesquels ?

Monsieur D : Le grand avantage, c'est la flexibilité du travail car on sélectionne des plages horaires d'heure en heure. La flexibilité aux niveau des horaires est vraiment bien car on peut se dire à tout moment, bon demain je ne vais pas travailler et j'annule mes

²⁸ Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (2019), *Contrat de travail à temps partiel*, (page consultée le 26 février 2019), [En ligne]
<http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=42392#AutoAncher8>

sessions. C'est ça qui m'arrangeait surtout vis-à-vis de mon activité, car puisque je me lançais et que j'avais des clients dispersés dans le temps, je savais donc bien m'adapter en fonction de mon autre activité. Par contre le gros inconvénient, comme on est indépendant, les frais sont à notre charge. On a pas non plus la protection d'un salarié normal. Même si c'est changé maintenant, car apparemment on est assuré en cas d'accident.

Cependant, cette flexibilité d'horaire n'est pas absolue. En effet, puisque Deliveroo est une entreprise de livraison de colis alimentaires, la grande partie des plages horaires sont disponibles durant les heures de repas, c'est-à-dire dans les alentours de midi et en soirée. Cette situation présente certaines contraintes aux travailleurs. Ceux-ci vivent généralement de manière décalée par rapport à la société, puisqu'ils doivent assurer un service à une clientèle, en dehors de leurs horaires de travail. De ce fait, les coursiers sont souvent contraints de travailler en soirée, les empêchant de profiter d'une certaine vie sociale.

FB : Sinon, concernant le métier de coursier, si vous deviez citer quelques avantages et inconvénients, ce seraient lesquels ?

Monsieur A : Le gros avantage et c'est ce que je recherchais, c'est la flexibilité du job. Donc on peut vraiment choisir quand on travaille et où on travaille. On peut aussi annuler plus de 24H à l'avance. Disons que si je travaillais encore, je pourrai annuler quelque chose pour la semaine qui vient sans être pénalisé. Et un inconvénient, c'est plutôt qu'on doit travailler pendant que les autres mangent, donc dans les alentours de midi et le soir. Notre rythme est différent, on doit souvent décaler les heures pour manger. Et comme on travaille souvent le soir, ça contraint la vie sociale. On travaille quand les gens vont sortir.

En conclusion, notre analyse nous a permis de mettre en lumière deux groupes distincts au sein de notre population : les travailleurs indépendants (auxquels nous pouvons englober dans une moindre mesure les prestataires occupés sous le statut P2P) et les étudiants. Premièrement, les coursiers reconnaissent eux-mêmes que les rapports sont différents entre les deux catégories. Les travailleurs indépendants et P2P sont davantage assidus et professionnels dans leur travail²⁹. La dite « négligence » des étudiants proviendrait uniquement de leur perception de la fonction. En effet, ceux-ci souhaitent exclusivement gagner de l'argent de poche et pratiquer un sport. De ce fait, les implications des deux groupes ne sont pas semblables, pouvant créer de

²⁹ Cette interprétation provient des témoignages récoltés en entretien.

l'animosité entre eux. Deuxièmement, à la question concernant leur capacité à mener leur propre vie, les travailleurs indépendants et P2P insistaient sur la difficulté d'exercer l'activité de coursier en tant qu'indépendant à titre principal dû aux nombreuses charges sociales à supporter. Tandis que les étudiants répondaient simplement qu'ils ne se sentaient pas concernés. Ces différents exemples démontrent la différence d'expérience du travail entre ces deux populations. Par ailleurs, dans le cadre de cette recherche, nous aurions peut-être pu nous focaliser sur les profils d'indépendants en délaissant les étudiants afin d'enrichir notre analyse en regard de la théorie d'Isabelle Ferreras.

Cependant, la tendance générale qui ressort de nos entretiens est que la flexibilité symbolise le principal avantage des coursiers de Deliveroo dans l'exercice de leur activité. Cette conclusion permet, dès lors, de confirmer notre hypothèse établie dans la première partie de cette étude :

- **l'uberisation engendre davantage de flexibilité dans le travail. A travers leur expérience en tant que coursier, les prestataires de la plateforme Deliveroo perçoivent la flexibilité comme le principal avantage.**

3. Le métier de coursier, synonyme de précarité ?

Ce dernier chapitre reprendra le concept de précarité de Serge Paugam, analysé dans la première partie de ce travail, où nous chercherons à comprendre si l'activité de coursier pour la firme Deliveroo se révèle être signe de précarisation. Si oui, nous tenterons de saisir quelle type de précarité elle constitue.

Pour rappel, Serge Paugam a défini un idéal type de l'intégration professionnelle comme la double assurance de la reconnaissance matérielle et symbolique du travail et de la protection sociale qui découle de l'emploi, en se basant sur le fait que le rapport au travail et le rapport à l'emploi constituent deux dimensions distinctes de l'intégration professionnelle. La première condition est remplie lorsque un salarié éprouve de la satisfaction au travail, et la seconde, lorsque l'emploi est caractérisé d'une certaine stabilité, permettant aux travailleurs de planifier l'avenir et de se protéger des aléas de la vie. Ce type idéal, qualifié d'intégration assurée, permet de distinguer trois types de déviation :

- « l'intégration incertaine (satisfaction au travail et instabilité de l'emploi) ;
 - l'intégration laborieuse (insatisfaction au travail et stabilité de l'emploi) ;
 - l'intégration disqualifiante (insatisfaction au travail et instabilité de l'emploi) »
- (Paugam, 2000, p.17).

Analysons désormais la question chez Deliveroo. Pour ce faire, nous avons décomposé le concept de précarité, lors de nos entretiens selon trois dimensions : le degré de sécurité ou d'insécurité, les perspectives professionnelles à plus long terme et la place de cette activité professionnelle dans la vie de la personne (*Ibid.*).

Premièrement, concernant le degré de sécurité ou d'insécurité, plusieurs points sont à préciser. Le sentiment d'insécurité dépendra directement de la durée du contrat, de l'éventuelle variabilité des rémunérations et de la protection sociale dont les coursiers disposent.

Ceux-ci n'exercent pas leur activité dans le cadre d'un contrat de travail. En effet, nous avons vu qu'ils travaillaient en qualité d'indépendant. De ce fait, la relation de travail pourrait être qualifiée d'« indéterminée », procurant ainsi une forme de sécurité d'emploi au travailleur. Cependant, l'entreprise Deliveroo a la capacité de mettre fin à une collaboration si elle le désire. On nous a révélé que ce cas de figure est extrêmement rare et qu'il est réservé, en guise de sanction, aux personnes qui ont adopté un comportement répréhensible vis-à-vis de la clientèle par exemple.

Monsieur D : Je sais que s'il y a des soucis, comme des plaintes de clients répétitives envers un coursier, Deliveroo a la possibilité de mettre fin à la collaboration. C'est un peu ça le côté malsain du fait d'être indépendant. En fait si dès le lendemain, Deliveroo a envie d'arrêter de travailler avec nous sans raison, ils ont pas besoin de se justifier.

Au regard de ce constat, nous remarquons que la relation de travail entre un coursier et l'entreprise Deliveroo n'est pas équitable. La dépendance économique du livreur traduit une instabilité dans sa relation de travail. D'autant plus, qu'en cas de fin de collaboration, un travailleur, étant indépendant, ne jouira d'aucune indemnité de licenciement.

De plus, un coursier ne bénéficie pas d'un salaire fixe, car étant rémunéré à la commande, celui-ci connaît une grande variabilité de ses revenus. En effet, le volume de prestation est directement lié aux saisons. Un témoignage précisa que la période la plus fructueuse se situe en hiver parce que les clients auront tendance à moins sortir en période de froid et seront plus sensibles de commander leur repas. En outre, durant cette saison, moins de coursiers trouvent le « courage » de pédaler et permettent donc à ceux qui travaillent de livrer davantage de commandes.

Monsieur B : Si on a pas de garantie salariale, tout dépend si on reçoit beaucoup de commandes sur notre téléphone. Et ça c'est plutôt chiant. Il y a eu pas mal de moments où on était dans la rue et qu'on avait froid pendant des heures sans commandes. Il arrive souvent qu'on soit beaucoup trop pour le nombre de commandes disponibles. C'était mal réparti. On était pas du tout productif. (...) Et il y avait aussi le temps d'attente devant les restaurants. Ça arrivait d'avoir la commande sur le téléphone mais on attendait 15 minutes devant le restaurant. C'était vraiment exaspérant.

Enfin, les prestataires de la plateformes ne jouissent d'aucune protection sociale puisqu'ils travaillent en qualité d'indépendant. Cette situation est vécue par certains de manière difficile parce qu'ils doivent supporter des charges sociales, jugées élevées, et qu'en cas de maladie par exemple, ceux-ci se retrouveront sans rémunération.

Monsieur G : (...) Maintenant ce qui m'a refroidi, dans un premier temps, quand on dit indépendant, ça veut dire qu'on vit de ça. Si un jour on a un problème de vélo, ou un bras cassé, c'est plus rien qui rentre, donc du coup, il y a quand même un certain danger indirect qui vous pose sur le dos et ça doit refroidir pas mal de personnes. On doit se dire, que je n'ai pas le droit à l'erreur, dans le sens que si je fais l'erreur, je me retrouve vite avec des soucis financiers.

Deuxièmement, par rapport aux perspectives à plus long terme, il n'existe pas de possibilités d'évolution chez Deliveroo, en tout cas pour la fonction de coursier. Un livreur prestataire peut exercer uniquement cette fonction. Il y a également l'absence de toute hiérarchie entre travailleur. L'ensemble des coursiers sont des travailleurs indépendants reliés à Deliveroo. Quant à savoir si l'avenir est perçu par ces derniers d'incertain, sept personnes sur les huit interrogées affirment qu'il l'est. Quant à la huitième³⁰, elle n'a pas pu se prononcer mais affirmait qu'il n'existait pas de possibilités d'évolution. Ce qui est paradoxal et révélateur de la relation de travail ambiguë des coursiers de Deliveroo, c'est qu'ils comparaient systématiquement leur situation à celles des salariés. En effet, ils estiment que l'avenir est incertain de par les nombreuses variables qu'ils ne peuvent contrôler, comme le nombre de commandes à livrer, le climat qui est directement lié à l'exercice de leur activité et le fait qu'ils ne jouissent d'aucune protection sociale.

Monsieur A : Ca reste quand même incertain, par rapport aux autres emplois qu'on peut trouver ailleurs, en dehors de Deliveroo, car il peut toujours avoir un moment avec moins de commandes, et du coup on gagne moins d'argent. On est aussi directement lié aux intempéries. Et donc si on tombe malade, on gagne moins d'argent, on a pas droit à des jours de congé maladie. Il n'y a aucune sécurité en fait. On est juste payé à la course.

Troisièmement, la question de la place de cette activité professionnelle dans la vie de la personne ne fait pas l'unanimité. Une seule personne interrogée a qualifiée son travail de job idéal et d'épanouissant pour l'aspect sportif. Quant aux autres, ceux qui avaient travaillé en tant qu'indépendant à titre principal ne jugeaient pas leur fonction comme un travail idéal de par le manque de protection sociale et de l'aspect physique du métier qui peut être usant sur le long terme. Par ailleurs, les personnes travaillant sous le statut P2P ou en tant qu'étudiant précisent qu'ils ont un rapport positif avec la fonction de coursier pour la flexibilité des horaires et la « liberté » dans l'organisation de leur travail, qu'ils ne retrouvent pas dans un emploi salarié. De plus, un autre avantage mis en évidence est l'aspect sportif de la fonction car l'ensemble des personnes interrogées présentaient un profil de sportif qui profitaient du métier de livreur afin de combiner activité professionnelle et sportive. Cependant, en comparaison avec la perception des travailleurs indépendants, les livreurs étudiants et sous statut P2P ont insisté sur le fait que c'était une activité à réaliser à titre complémentaire et non principal. En effet, ils pouvaient ainsi profiter des avantages de la fonction sans supporter les désagréments que le

³⁰ Voir annexe B : l'entretien de Madame G

statut d'indépendant à titre principal impose (l'aspect éprouvant de la fonction, le paiement de charges sociales, l'incertitude de l'avenir, etc.).

Monsieur C : Non, c'est un boulot complémentaire. Si on a un boulot à côté, ça aide. C'est pas à faire en tant que boulot principal.

Il en va de même de l'épanouissement dans le travail. Les réponses étaient moins tranchées également mais les explications rejoignaient les arguments apportés à la question du travail idéal. Une personne interviewée a même fait une allusion à la problématique traitée dans ce travail en laissant sous-entendre son opinion sur le sujet.

Monsieur B : Franchement ce boulot m'a bien dépanné et bien plu quand je l'ai fait. En tant qu'étudiant qui veut se faire un peu d'argent, c'est bien. Mais en tant que travailleur à temps plein, c'est pas du tout épanouissant. C'est sûr, c'est l'uberisation du travail, c'est pas agréable du tout.

Enfin, concernant la reconnaissance dans le travail, celle-ci est globalement négative. Dans un premier temps, les personnes interrogées discutaient de l'avantage de leur rémunération lorsqu'ils réalisaient plusieurs livraisons par heure, ainsi que leurs responsabilités associées à la fonction. Mais, dans un deuxième temps, ils adoptaient un esprit de recul au fur et à mesure de leurs confessions en précisant que cet acte de reconnaissance financier et social était éphémère. En effet, ils racontaient que Deliveroo ne représentait pas la source de cette reconnaissance, et qu'au contraire, le contact avec la plateforme est pratiquement inexistant. Ils rappelaient, ensuite, qu'ils devaient supporter l'ensemble des charges liées à la fonction et qu'ils ne jouissaient d'aucune aide financière, face à certaines situations comme les intempéries par exemple. De ce fait, ils regrettaient l'absence de partage des risques et la traduisaient comme un manque de reconnaissance de la part de Deliveroo.

Monsieur A : Quand on avait plusieurs courses par heure et qu'on avait du pouvoir de temps en temps, c'était pas mal. Mais voilà, encore une fois c'est au moment même, c'est un peu au jour le jour car idéalement quelqu'un qui en fait son job à plein-temps doit prendre des précautions. Par exemple, s'il y a une période avec de la pluie, il doit mettre de côté pour pouvoir combler les périodes où il y aura moins de livraisons. C'était nous qui devions réaliser cet effet tampon.

Par ailleurs, certains estimaient que l'entreprise fournissait un acte de reconnaissance à travers l'organisation de rencontres et d'événements. Nous avons analysé dans le chapitre « le

rapport salarial » que l'enseigne de livraison pratiquait une politique d'animation d'une communauté de marque afin de fidéliser les prestataires, ce qui peut se révéler efficace.

Monsieur D : Pas trop, car en fait on a jamais de contact avec eux, donc c'est difficile à dire. On est aussi indépendant, on travaille pour nous surtout. Donc on a pas de compte à leur rendre. La seule chose qu'on reçoit c'est la facture avec le paiement etc. Mais sinon reconnaissance... Quand on a un souci et qu'on appelle le support, ils sont super polis. Mais reconnaissance... Ils font quand même des campagnes sur internet, et font gagner des iPhones, ils essaient quand même de travailler la dessus. Mais sinon, on ne reçoit pas vraiment de reconnaissance, en tout cas, pas plus qu'un autre travail.

En conclusion, une fois encore, nous remarquons une différence dans la perception des travailleurs indépendants et des étudiants. Ces derniers répondaient davantage positivement par rapport aux questions liées à la satisfaction au travail. De plus, ils ne se sentaient pas concernés par rapport à une éventuelle instabilité de l'emploi. De ce fait, il aurait été peut-être plus judicieux de ne pas sonder cette catégorie de la population. En effet, leurs opinions ont « biaisé » la tendance générale, ressortie de notre analyse, qui se présente comme particulièrement représentative des travailleurs indépendants et P2P. Celle-ci renvoie à une insatisfaction au travail et d'une instabilité de l'emploi, qui traduit une intégration disqualifiante. De ce fait, nous pouvons affirmer que la fonction de livreur chez Deliveroo constitue une activité précaire. Ce postulat nous permet de confirmer la dernière **hypothèse** établie dans notre partie théorique :

- **l'activité de coursier pour la plateforme Deliveroo renvoie à une insatisfaction au travail et une instabilité de l'emploi, qui traduit une intégration disqualifiante.**

Conclusion

Ce travail a été réalisé en gardant à l'esprit un objectif central : distinguer si la plateforme Deliveroo donne aux prestataires la maîtrise du processus de leur activité et du sens à leur travail, ou au contraire évoque des enjeux de subordination.

Comme nous avons pu le voir, l'ubérisation a déjà apporté certains changements et en annonce beaucoup d'autres. Les professeurs Matthieu de Nanteuil et Marc Zune (2016, p.6) ont précisé que cette économie a pour objectif l'activation de « ressources dormantes » par des formes de partage, d'emprunt, de troc ou d'exploitation. Le challenge est d'accéder à des ressources dans le but de satisfaire un besoin : se déplacer, stocker, se loger, etc. et non pas la production ou la prestation négociée d'un bien ou service particulier ou collectif. Il en va de même de la satisfaction du consommateur, qui est également obtenue par l'usage d'un bien appartenant à autrui. Dans cette perspective, les plateformes numériques sont supposées organiser la rencontre entre offres et demandes de manière optimale, par le biais d'un algorithme qui représente leur atout capitaliste. Cette situation révèle une standardisation des activités professionnelles qui vient perturber les secteurs où ces activités étaient structurées par des règles, alliant savoir-faire et règles déontologiques partagées entre professionnels. Cela mène à une situation de prédation économique virulente, bien souvent dénoncées, comme dans le cas de l'entreprise Uber par exemple.

D'autre part, nous ne faisons plus face à des salariés mais des travailleurs indépendants. En effet, l'uberisation bouscule une société se reposant essentiellement sur un système dual des relations de travail : le salariat et l'indépendance. Or, l'uberisation s'est imposé en Europe depuis quelques années en introduisant une situation de parasubordination. Nous avons vu qu'il existerait une tendance croissante à accorder des protections juridiques à ces nouvelles formes de travail que celle fournie par le modèle binaire. Au Royaume-Uni, la législation britannique organise son système de protection sociale structurée selon des lignes concentriques, et s'écarte partiellement de la dichotomie traditionnelle où seulement les notions de travail salarié et travail indépendant ont de l'importance en étendant le champ d'application de plusieurs matières, qui concernent traditionnellement uniquement le travail salarié, aux « workers ». En Belgique, les prestataires des plateformes numériques sont considérés comme des travailleurs indépendants.

Ce constat est ressorti de la question que nous nous sommes posés en débutant cette entreprise : « Comment l'uberisation change le travail ? ». Pour y répondre, nous avons construit nos hypothèses et notre analyse autour de trois grands axes : le rapport salarial des

prestataires de la plateforme Deliveroo, l'expérience du travail et le concept de précarité. Nous avons formulé nos hypothèses de la manière suivante :

- les prestataires de la plateforme Deliveroo exercent légalement leur activité en tant qu'indépendant. Cependant, leur relation avec l'entreprise de livraison révèle effectivement une subordination de fait.
- l'uberisation engendre davantage de flexibilité dans le travail. A travers leur expérience en tant que coursier, les prestataires de la plateforme Deliveroo perçoivent la flexibilité comme le principal avantage.
- l'activité de coursier pour la plateforme Deliveroo renvoie à une insatisfaction au travail et d'une instabilité de l'emploi, qui traduit une intégration disqualifiante.

Celles-ci ont, toutes les trois, été confirmées empiriquement par le biais d'entretiens semi-directifs sur le terrain auprès de huit coursiers de Deliveroo.

Concernant le rapport salarial, les livreurs de Deliveroo sont très nombreux et liés à une seule entreprise. A travers nos entretiens, l'existence d'une subordination de fait a été avérée, révélant une déviation du statut d'indépendant vers un statut de salarié précaire. Nous avons vu que Deliveroo est une plateforme de type « opératrice » qui est distinguée des autres de par la présence d'une dépendance économique. En effet, elle attribue elle-même les missions demandées par le client aux prestataires. De plus, lorsqu'un client exprime son besoin via une plateforme, la mission sera donc confiée à un prestataire, et celui-ci n'aura parfois pas le choix de refuser la mission. En outre, la plateforme peut aller jusqu'à accompagner les futurs prestataires dans les démarches administratives. La standardisation prend la forme de conseils donnés tout au long du temps d'activité sur la plateforme, d'un processus de travail sectionné en courtes parties à valider sur la plateforme, d'identification de métriques de performances stricts faisant l'objet de sanctions tout aussi strictes, allant jusqu'à la suspension du compte (Galiere, 2018, p.48).

En outre, dans le cadre de nos entretiens, le rapport au travail des coursiers de l'entreprise Deliveroo se révèle de l'ordre d'un rapport expressif autonome. Les personnes interviewées accordaient une certaine importance à la dimension instrumentale relevant de la nécessité de vivre décemment. De plus, elles nous ont confié que le fait d'occuper une activité professionnelle permet de se sentir utile et contribue à la satisfaction des clients. Toutefois, la logique expressive est autonome par rapport aux caractéristiques du travail presté. En effet, le sens est lié à l'expérience même du fait de travailler et pas totalement au contenu des tâches (Ferreras, 2009). Le sens du travail peut également venir de l'inclusion dans le tissu social ou

dans des relations interpersonnelles de camaraderie pour les travailleurs se côtoyant et non ceux qui travaillent de manière dispersée. Par ailleurs, pour certaines personnes, présentant un profil de sportif notamment, il est apparu un rapport expressif endogène, marqué par le fait que le travailleur trouve sens dans le contenu même de son travail. Enfin, la flexibilité constitue le principal avantage pour les coursiers de Deliveroo. En effet, en exerçant en tant qu'indépendant, ils se sentent libérer des contraintes des horaires imposés du salariat. Cependant, cette flexibilité d'horaire n'est pas absolue. La grande partie des plages horaires sont disponibles durant les heures de repas, c'est-à-dire dans les alentours de midi et en soirée puisque Deliveroo est une entreprise de livraison de colis alimentaires. De ce fait, les prestataires de la plateforme vivent généralement de manière décalée par rapport à la société, puisqu'ils doivent assurer un service à une clientèle, en dehors de leurs horaires de travail.

Ensuite, le métier de coursier constitue une activité précaire car celui-ci renvoie à une insatisfaction au travail et d'une instabilité d'emploi, qui traduit une intégration disqualifiante. Le sentiment d'insécurité dépendra directement de la durée du contrat, de l'éventuelle variabilité des rémunérations et de la protection sociale dont les coursiers disposent. Puisque ceux-ci travaillent en qualité d'indépendant, nous pouvons qualifier la relation de travail d'« indéterminée ». Cependant, l'entreprise Deliveroo a la capacité de mettre fin à une collaboration si elle le désire. De plus, la relation de travail entre un coursier et l'entreprise Deliveroo n'est pas équitable. La dépendance économique du livreur traduit une instabilité dans sa relation de travail. En outre, un coursier ne bénéficie pas d'un salaire fixe, car étant rémunéré à la commande, celui-ci connaît une grande variabilité de ses revenus et ne jouissent d'aucune protection sociale puisqu'ils travaillent en tant qu'indépendant. Cette situation est vécue par certains de manière difficile parce qu'ils doivent supporter des charges sociales, jugées élevées, et qu'en cas de maladie par exemple, ceux-ci se retrouveront sans rémunération. Par ailleurs, il n'existe pas de possibilités d'évolution chez Deliveroo, en tout cas pour la fonction de coursier. Un livreur prestataire peut exercer uniquement cette fonction. Il y a également l'absence de toute hiérarchie entre travailleur. La somme de ces constats traduit un sentiment jugeant l'avenir d'incertain. Concernant la place de cette activité professionnelle dans la vie de la personne, les individus exerçant la fonction de coursier en tant qu'indépendant à titre principal ne jugeaient pas leur fonction comme un travail idéal de par le manque de protection sociale et de l'aspect physique du métier qui peut être usant sur le long terme. Il en va de même de l'épanouissement dans le travail. Enfin, la perception de la reconnaissance dans le travail est globalement négative. Les coursiers interrogés ont souligné que les actes de reconnaissance financiers et

sociaux étaient éphémères car le contact avec la plateforme est pratiquement inexistant. Ils regrettaient l'absence de partage des risques puisqu'ils devaient supporter l'ensemble des charges liées à la fonction.

À travers cette étude, nous avons surtout voulu procéder à une réflexion critique sur le sujet, en essayant de répondre au mieux à notre question de recherche. Par la suite, nous avons tenté d'illustrer les mécanismes constituant la stratégie de l'uberisation ainsi que les pratiques mises en place en prenant comme exemple l'entreprise Deliveroo. L'ensemble des constats réalisés dans ce travail confirme bien les hypothèses émises précédemment. Mais cette étude n'a pas été une entreprise aisée, car malgré un intérêt particulier pour le sujet, ce travail manque encore à mes yeux d'éléments analytiques. En effet, ce travail est davantage descriptif. En effet, réaliser un tour d'horizon du phénomène n'est pas suffisant, il subsiste encore de nombreuses questions sans réponses. De plus, une faiblesse de ce travail réside dans le choix des personnes interrogées. En effet, nous avons souligné à plusieurs reprises les grandes différences concernant la perception des travailleurs indépendants et des étudiants vis-à-vis de leur travail. L'association des deux populations a pu, par moment, affaiblir la qualité de cette étude. Si cette entreprise était à refaire, je me concentrerais exclusivement sur une catégorie de prestataires ou l'autre, mais plus les deux en même temps. En effet, les résultats d'une recherche sur ces différents groupes, étudiés séparément, seraient davantage significatifs.

Enfin, le monde du travail présente une évolution de plus en plus rapide, qui rend une étude globale du phénomène compliquée mais propose également des perspectives futures de recherche. Par exemple, nous pourrions nous atteler davantage à la problématique de la parasubordination et des différentes politiques à envisager pour y répondre. Perulli (2003) préconise plusieurs pistes de réflexion :

- « une extension du domaine du salariat ;
- construire un droit de l'activité professionnelle composé d'un socle de droits fondamentaux applicables à tous les travailleurs quelle que soit la forme juridique de l'exercice d'une activité professionnelle ;
- la création d'une catégorie intermédiaire entre travail salarié et travail indépendant » (Perulli, 2003, p.5).

Ces différentes réponses s'inscrivent dans un cadre beaucoup plus large dont l'enjeu réside dans la recherche d'un nouveau modèle pour notre société. Marc Vericel (2018), professeur à

l'université de Saint-Etienne, traite cette problématique en posant une unique question : « veut-on revenir au modèle qui prévalait au XIX^e siècle et au début du XX^e, fondé sur les inégalités sociales et générateur d'un développement économique pour le moins chaotique, ou bien élaborer un nouveau modèle qui tienne compte des véritables réalités économiques et sociales et vise l'accroissement du bien-être de l'ensemble de la population ? » (Vericel, 2018, p. 931).

Bibliographie

Articles scientifiques :

- Bianquis, G. (2016), « Le chauffeur Uber, entrepreneur précaire ? », *Regards croisés sur l'économie*, 19, 2, pp. 155-159.
- Borel, S., Massé, D., et Demailly, D. (2015), « L'économie collaborative, entre utopie et *big business* », *Esprit*, vol. juillet 2015, 7, pp. 9-18.
- Conter, B. (2011), « La flexicurité en chiffres et en débat », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2106-2107, 21, pp. 1-63.
- de Nanteuil, M., et Zune, M. (2016), « Économie collaborative et (in)justice sociale », *Revue française de socio-économie*, 2, 17, pp. 5-12.
- Debonneuil, M. et Encaoua, D. (2014), « Innovations contemporaines : contreperformances ou étape transitoire ? », *Revue Française d'Economie*, 29, 2, pp. 1-31.
- Diridollou, C., Delecolle, T., Loussaïef, L. et Delchet-Cochet, K. (2016). « Légitimité des business models disruptifs : le cas Uber », *La Revue des Sciences de Gestion*, 281-282, 5, pp. 11-21.
- Galiere, S. (2018), « De l'économie collaborative à « l'uberisation » du travail : les plateformes numériques comme outils de gestion des ressources humaines », *@GRH*, 27, 2, pp. 37-56.
- Lambrecht, M. (2016), « L'économie des plateformes collaboratives », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2311-2312, 26, pp. 5-80.
- Perrot, É. (2017), « Pierre Veltz, LA SOCIÉTÉ HYPER-INDUSTRIELLE. Le nouveau capitalisme productif » *Seuil*, 128, 360(5), pp. 90-92.
- Vericel, M. (2018), « Pour une participation authentique des salariés à la vie de l'entreprise », *Droit Social*, Dalloz, 11, pp.924-932.

Monographie :

- Botsman, R., Rogers, R. (2011), *What's Mine Is Yours: The Rise of Collaborative Consumption*, London, HarperCollins Business.
- Brynjolfsson, E., McAfee, A. (2015), *Le deuxième âge de la machine. Travail et prospérité à l'heure de la révolution technologique*, Paris, Odile Jacob.

- Gorz, A. (1988), *Métamorphoses du travail. Quête du sens*, Paris, Galilée.
- Méda, D. (2010), *Travail : la révolution nécessaire*, La Tour d'Aigues, Aube.
- Paugam, S. (2000), *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Paris, PUF.
- Rifkin, J. (2012), *La troisième révolution industrielle. Comment le pouvoir latéral va transformer l'énergie, l'économie et le monde*, Paris, Les Liens qui libèrent.
- Rifkin, J. (2014), *La nouvelle société du coût marginal zéro : L'internet des objets, l'émergence des communaux collaboratifs et l'éclipse du capitalisme*, Paris, Les liens qui libèrent.
- Sennett, R. (2000), *Le travail sans qualités*, Paris, Albin Michel.
- Van Campenhoudt, L., Marquet, J., Quivy, R. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod.

Mémoires :

- Bouayachi, N. (2017). L'UBERISATION. Comment s'adapter à l'ubérisation en tant qu'entreprise traditionnelle ? A quelles conditions le travail dans l'économie collaborative peut-il avoir un sens pour les travailleurs ? (Mémoire de master, Université catholique de Louvain). <http://dial.uclouvain.be>
- Falcomer, M. (2017). Développements descriptifs, analytiques et critiques du modèle Uber : syntaxe organisationnelle, expérience du travail et rapport salarial, une nouvelle donne ? (Mémoire de master, Université catholique de Louvain). <http://dial.uclouvain.be>

Rapports de recherche :

- Arntz, M., Gregory, T., Zierahn, U. (2016), *The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries. A Comparative Analysis*, Paris : OECD Publishing.
- Boyer, R. (1986), *La flexibilité du travail en Europe*, Paris : La Découverte.
- CEDIP, Comité européen des instructeurs de plongée professionnels (2014), *Les principaux biais à connaître en matière de recueil d'information*, Montpellier : CEDIP, Comité européen des instructeurs de plongée professionnels.
- COE, Conseil d'orientation pour l'emploi (2017), *Automatisation, numérisation et emploi. Tome I : les impacts sur le volume, la structure et la localisation de l'emploi*, Paris : COE, Conseil d'orientation pour l'emploi.

Degryse, C. (2016), *Digitalisation of the Economy and its Impact on the Labour Market*, Brussels : European Trade Union Institute.

Ferreras, I. (2009), *Une nouvelle critique du travail contemporain*, Louvain-la-Neuve : CriDIS, Centre de recherches interdisciplinaires Démocratie, Institutions, Subjectivité.

Garben, S. (2017), *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*, [online] <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/regulating-occupational-safety-and-health-impact-online-platform/view>

Lorber, P. (2017), *La Gig Economy*, [online] http://comptrasec.u-bordeaux.fr/sites/default/files/pdf_revue_actu_juridique/actualites_royaume-uni_-_rdctss_2017-3_final.pdf

OCDE, Organisation de Coopération et de Développement Économiques (2005), *Les services et la croissance économique*, Paris : OCDE, Organisation de Coopération et de Développement Économiques.

Perulli, V.A. (2003), *Travail économiquement dépendant/parasubordination : les aspects juridiques, sociales et économiques*, [online] http://www.metiseurope.eu/content/pdf/n8/7_parasubordination.pdf

Sites internet :

Business Insider France (2017), *Deliveroo lève 385M\$ et vaut désormais plus de 2 Mds\$*, (page consultée le 26 janvier 2019), [article en ligne] <https://www.businessinsider.fr/deliveroo-leve-385-millions-de-dollars>

Chorum-cides.fr (2017), *Économie collaborative : pacte avorté entre Deliveroo et SMart en Belgique*, (page consultée le 28 février 2019), [article en ligne] <https://www.chorum-cides.fr/actualite/economie-collaborative-pacte-avorte-entre-deliveroo-et-smart-en-belgique/>

Centre de Liaisons Européennes et Internationales de Sécurité Sociale C.L.E.I.S.S (2019), *La protection sociale locale en Belgique*, (page consultée le 25 février 2019), [article en ligne] https://www.cleiss.fr/docs/regimes/regime_belgique.html

Centre de Liaisons Européennes et Internationales de Sécurité Sociale C.L.E.I.S.S (2019), *Le régime britannique de sécurité sociale*, (page consultée le 25 février 2019), [article en ligne] https://www.cleiss.fr/docs/regimes/regime_royaumeuni.html

- De Fooz, A. (2015), *Uberisation... Tout le monde en parle, Deloitte définit le terme*, (page consultée le 20 janvier 2019), [article en ligne] <https://www.solutions-magazine.com/uberisation-tout-le-monde-en-parle-deloitte-definit-le-terme/>
- Le212.info (2015), *Qu'est-ce que l'uberisation*, (page consultée le 20 janvier 2019), [article en ligne] http://www.le212.info/Qu-est-ce-que-l-uberisation_a9087.html. Le Magazine de l'Homme Moderne (1978), *Ethos, habitus, hexis de Pierre Bourdieu*, (page consultée le 20 janvier 2019), [article en ligne] <http://www.homme-moderne.org/societe/socio/bourdieu/questions/133-36.html>
- Le Parisien (2016), *William Shu, un "self made man" de la restauration à domicile, à vélo*, (page consultée le 26 janvier 2019), [article en ligne] <http://www.leparisien.fr/high-tech/william-shu-un-self-made-man-de-la-restauration-a-domicile-a-velo-01-04-2016-5678459.php>
- Le Robert (2019), *Uberiser*, (page consultée le 20 janvier 2019), [En ligne] <http://www.lerobert.com/le-robert-illustre/les-mots-nouveaux.php>
- Le Soir (2015), *Pourquoi Uber énerve les chauffeurs de taxis*, (page consultée le 28 février 2019), [article en ligne] <https://www.lesoir.be/art/918724/article/actualite/france/2015-06-25/pourquoi-uber-enerve-chauffeurs-taxis>
- OCDE, Organisation de Coopération et de Développement Économiques (2005), *Emploi temporaire*, (page consultée le 26 février 2019), [En ligne] <https://data.oecd.org/fr/emp/emploi-temporaire.htm>
- Russel, G. (2015), *Ce que cache exactement le nouveau mot uberisation*, (page consultée le 20 janvier 2019), [article en ligne] <http://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/2015/11/09/32001-20151109ARTFIG00210-ce-que-cache-exactement-le-nouveau-mot-uberisation.php>
- Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (2019), *Contrat de travail à temps partiel*, (page consultée le 26 février 2019), [En ligne] <http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=42392#AutoAncher8>
- Staffomatic.com (2019), Page d'accueil. Retrieved from <https://staffomatic.com/fr/>
- Uber.com (2019), *Statut juridique. Vos options en tant que coursier*. Retrieved from <https://www.uber.com/fr-BE/drive/resources/statut/>

Support de cours :

Azema, L., Cours de systèmes comparés d'emploi et de formation, Master 2 en droit social et sciences du travail européen, Syllabus, Université Toulouse 1 Capitole, 2018-2019.

de Nanteuil, M., et Ferreras, I., Cours de sociologie du travail, Master en sciences du travail, Syllabus, Université Catholique de Louvain, 2017-2018.

Hunyadi, M., Cours de philosophie du travail, Master en sciences du travail, Syllabus, Université Catholique de Louvain, 2018-2019.

Merla, L., Cours d'introduction aux sciences du travail, Master en sciences du travail, Syllabus, Université Catholique de Louvain, 2017-2018.

Annexes

Nota bene : conformément aux règles relatives au dépôt du mémoire sur la plateforme DIAL, l'ensemble des annexes a été mis à disposition du lecteur dans un seul et unique fichier à part.

