

UCL

Université
catholique
de Louvain

Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication (ESPO)
Ecole des sciences du travail (TRAV)

Ubérisation : Aliénation du travailleur et menace pour l'emploi

Partie I : En quoi le management de la société Uber pourrait-il provoquer des formes d'aliénation au sein de ses
collaborateurs ?

Partie II : Dans le cadre du développement de l'économie digitale, l'ubérisation est-elle une menace pour l'emploi ?

Mémoire réalisé par

Nedloussi Moustapha

Promoteurs :

Monsieur Guilhem Bascle

Monsieur Thierry Dock

Année académique 2017-2018

Master 60 en sciences du travail

Université Catholique de Louvain

**FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUES, SOCIALES,
POLITIQUES ET DE COMMUNICATION**

MÉMOIRE EN VUE DE L'OBTENTION DU TITRE DE MASTER EN
SCIENCES DU TRAVAIL

Ubérisation : Aliénation du travailleur et menace pour l'emploi

PAR NEDLOUSSI MOUSTAPHA

**SOUS LA DIRECTION DE MONSIEUR DOCK THIERRY ET
MONSIEUR BASCLE GUILHEM**

Année académique 2017-2018

Remerciements

Je tiens à remercier tout d'abord mes deux promoteurs,
Messieurs Bascle et Dock d'avoir accepté de m'accompagner pour la rédaction de ce travail.

Merci pour leur patience, leur disponibilité et leurs judicieux conseils.

Je tiens aussi à remercier les enseignants et les assistants de l'école des sciences du travail
pour la formation de qualité qu'ils m'ont apportée durant ce cursus scolaire.

Je continue en remerciant toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin, à la
finalisation de ce mémoire.

Enfin, j'adresse mes plus sincères remerciements à tous mes proches qui m'ont toujours
soutenu et encouragé tout au long de mes études.

Table des matières

Partie 1 : sciences de gestion.....	8
Introduction	8
Chapitre 1 : Méthodologie et présentation de l'entreprise Uber	10
1.1. Méthodologie.....	10
1.2. Description du cas : présentation de la start-up Uber	11
1.2.2. Fonctionnement d'Uber	12
1.2.3. Les raisons des chauffeurs de rejoindre Uber.....	14
Chapitre 2 : Définition du concept d'aliénation.....	16
2.1. L'origine marxiste du concept d'aliénation	16
2.2. L'aspect collectif de l'aliénation : approche de la clinique et dans le cadre néomanagérial.....	18
2.2.1. Les évaluations individualisées.....	19
2.2.2. L'utilisation du benchmarking	20
2.2.3. Le gouvernement par les flux.....	20
2.2.4. La qualité irréprochable.....	20
2.3. Aliénation : servitude volontaire.....	21
Chapitre 3 : Uber et l'aliénation.....	22
3.1. Données primaires : trois entretiens semi-directifs.....	22
3.2. Données secondaires	22
3.2.1. Les rémunérations des chauffeurs.....	23
3.2.2. Le contrôle des chauffeurs	24
i. Stratégies de contrôle	24
ii. Un salariat déguisé.....	25
iii. Les algorithmes et le système de <i>scoring</i>	26
3.2.3. Le manque de protection des chauffeurs	27
i. Fragilisation des chauffeurs.....	27
ii. Une projection d'Uber dans le futur	29
3.4. Analyse croisée.....	29
Discussions et conclusions.....	34
Partie 2 : Politique de l'emploi	38
Introduction	38

Chapitre 1 : Cadre conceptuel et revue de la littérature	40
1.1. Cadre conceptuel	40
1.1.1. La digitalisation et l'économie digitale	40
1.1.2. L'économie de plateforme et l'économie collaborative	41
1.1.3. L'ubérisation	42
1.2. Présentation des raisons et du contexte de la création d'Uber	43
1.3. L'emploi et la technologie : panorama historique global	44
Chapitre 2 : Impacts de la digitalisation dans le cadre de l'ubérisation sur l'emploi	46
2.1. La flexibilité	46
2.2. Précarisation de l'emploi et fragilisation du travailleur	47
2.2.1. Pas de protection sociale	47
2.2.2. Le rôle de l'État qui pose problème	48
2.2.3. Les positions syndicales	49
2.3. La fin du salariat ou la « fausse indépendance » et le contrôle des employés	50
2.3.1. Fin du salariat ou « fausse indépendance »	50
2.3.2. Le contrôle des employés	51
2.4. La destruction de l'emploi et la déqualification du travailleur	52
Chapitre 3 : Les chauffeurs de taxi et Uber, approche pratique et analytique ..	54
3.1. La notion de contrôle et de dépendance des chauffeurs Uber	55
3.2. La fragilisation du travailleur et la précarisation de l'emploi	55
3.3. Le rôle problématique de l'État	55
3.4. Problème de la formation des travailleurs	56
3.5. La destruction d'emplois	57
Conclusion	59
Partie 3 : note d'articulation	61
Uber, problèmes et solutions. Pour un humanisme digital	61
1. Problèmes liés à Uber en particulier et à l'ubérisation en général	61
2. Solutions à envisager face à l'ubérisation	63
3. Pour un humanisme digital	65
Bibliographie	67
Annexe	74
Annexe I : interview chauffeur 1	74

<i>Annexe II : interview chauffeur 2</i>	77
Annexe III : interview chauffeur 3	82
Annexe 2.1 : entretien chauffeur 1	89
Annexe 2.2 : entretien chauffeur 2	92
Annexe 2.3 : entretien chauffeur 3	95

Partie 1 : sciences de gestion

Introduction

« Roulez quand vous le souhaitez, gagnez de l'argent¹ », « Devenez votre propre patron² », « Bénéficiez d'un service unique³ » : qui n'a pas rêvé de décrocher un emploi avec autant d'avantages où il est possible d'être libre, autonome et en plus suffisamment riche pour pouvoir être épanoui, tant dans sa vie privée que professionnelle. D'autant plus qu'il ne faut pas « grand-chose » : une voiture, un Smartphone, une application et vous êtes engagés !

Ces slogans pourraient relever de la science-fiction, voire faire l'objet de l'histoire d'un film qui ferait rêver pas mal d'entre nous au moment où l'on vit diverses crises financières, où trouver du travail n'est pas toujours évident. Mais non. Ils sont bien réels et appartiennent à la start-up américaine Uber.

Toutefois, durant notre recherche exploratoire, nous nous sommes rendu compte que les conditions de travail des chauffeurs d'Uber étaient problématiques et ont fait couler beaucoup d'encre. C'est dans ce contexte que le concept d'aliénation, qui permet « de parler de celui ou de celle qui ne peut vraiment et pleinement vivre sa vie, à qui sa propre vie n'appartient pas, que ces limitations soient conscientes ou qu'elles soient découvertes par l'observateur extérieur » (Haber, 2006, p.29), nous est apparu comme étant pertinent pour aborder cette constatation. S'agissant d'une notion développée, dans le cadre marxiste, pour clarifier les relations des travailleurs aux conditions de travail, il nous a semblé intéressant de l'utiliser dans un contexte contemporain, en le liant à la start-up Uber. De plus, il s'agit là d'une connexion qui n'a pas été développée dans la littérature, ou du moins pas approfondie, donnant à notre étude ce caractère novateur nécessaire à toute analyse universitaire.

Ces interrogations, cette volonté de creuser et d'analyser ce sujet nous ont conduit à formuler la question de recherche suivante :

¹Voir : <https://www.uber.com/fr-BE/drive/>.

²Idem.

³Idem.

« En quoi le management de la société Uber pourrait-il provoquer des formes d'aliénation au sein de ses collaborateurs ? »

La société Uber et ses pratiques sont souvent évoquées dans les médias et sujets à beaucoup de débats. De plus, le management qu'effectue Uber représente un tournant dans l'histoire du travail où la plateforme joue le rôle d'interface entre le client et le chauffeur. Ce sujet nous intéresse aussi car nous connaissons des personnes proches (que ce soit dans notre cercle d'amis ou le public avec lequel nous nous développons professionnellement) qui travaillent avec cette start-up multinationale. Nous utilisons également le service Uber et désirons comprendre les enjeux politiques, sociétaux et économiques qui se cachent derrière cette start-up. Il est de notre devoir d'essayer de comprendre ce phénomène qui va prendre de l'ampleur avec l'avancement technologique et les impacts qu'il a sur la qualité de vie des travailleurs.

Notre analyse nous permettra aussi de déterminer comment les chauffeurs d'Uber pourraient être davantage pris en considération et respectés par les managers de la start-up. Abordant dans notre travail plusieurs types d'aliénations, nous verrons comment les travailleurs d'Uber peuvent réagir pour limiter ou annihiler celles-ci. De même, nous verrons ce que la start-up Uber elle-même peut mettre en place pour mieux répondre aux attentes des chauffeurs.

Nous baserons notre méthodologie sur le livre de Robert K. Yin intitulé *Case study research. Design and methods* (Yin, 2014). Dans un premier chapitre, nous expliciterons cette méthodologie et présenterons la start-up qui fera l'objet de toute notre attention.

Dans un second temps, nous définirons le concept d'aliénation, central dans notre analyse. Nous aborderons dans ce cadre les multiples facettes de cette notion et son développement historique.

Dans notre troisième chapitre, nous analyserons la société Uber et les conditions de travail de ses chauffeurs à travers le prisme de ce concept qu'est l'aliénation. Nous utiliserons dans ce contexte des sources empiriques récoltées lors d'entretiens semi-directifs effectués avec trois chauffeurs d'Uber ainsi que des sources littéraires. Les différentes constatations qui émaneront de cette rencontre entre d'une part le concept d'aliénation et, d'autre part, les informations de nos sources pratiques et théoriques donneront lieu, dans notre conclusion, à des recommandations pratiques qui permettraient de résoudre certains aspects problématiques découverts durant notre analyse.

Chapitre 1 : Méthodologie et présentation de l'entreprise Uber

1.1. Méthodologie

Comme précisé dans l'introduction, nous baserons notre méthodologie sur le livre de Robert K. Yin intitulé « Case study research. Design and methods » (Yin, 2014). Avec notre question de recherche « *En quoi le management de la société Uber pourrait-il provoquer des formes d'aliénation au sein de ses collaborateurs ?* », nous nous trouvons dans le domaine du « how » (le « comment »), « susceptible de mener à l'utilisation d'une étude de cas, d'un historique ou d'un examen expérimental » (*Idem.*, p.10. [Notre traduction]). De plus, le sujet de notre question de recherche est au plus haut point d'actualité, ce qui définit en partie une interrogation portée sur le « how » (comme le souligne Yin, « une question «comment» [...] porte sur un ensemble d'événements contemporains » (*Idem.*, p.14. [Notre traduction])).

Notre question de recherche, malgré son conditionnel, suppose une proposition qui guide notre collecte de données ainsi que notre analyse (*Idem.*, p.17) et nous oriente vers un « single-case study » (*Idem.*, p.56) dont le *Research design* (comme le souligne Yin, « un *plan de recherche* est un plan logique pour aller d'ici là, où *ici* peut être défini comme l'ensemble initial de questions auxquelles il faut répondre, et *là* représente un certain nombre de conclusions (réponses) liées à ces questions » (*Idem.*, p.28. [Notre traduction])) se fondera sur trois moments importants : *une unité d'analyse* (*Idem.*, p.29) fondée sur le concept d'aliénation, une recherche des éléments liant Uber à l'aliénation (« la logique liant les informations aux propositions » (*Ibidem.*) et finalement, le critère qu'est le concept de l'aliénation pour interpréter nos découvertes (*Ibidem.*).

Les informations liées au fonctionnement d'Uber proviennent du site internet de la start-up, de la « Note relative aux demandes d'autorisations d'exploiter un service de location de voitures avec chauffeur » de Bruxelles Mobilité et d'une séance d'information où nous avons eu l'occasion de nous rendre le 15 février 2018 à 17h25. Cette méthodologie de collecte de données est effectuée dans le cadre de la « Direct Observation » (*Idem.*, p.113). Ce type d'observation peut effectivement « impliquer des observations de réunions, [...], des travaux en usine, de salles de classe, etc. » (*Ibidem.* [Notre traduction]). Nous étions aussi en un sens dans la « Participant-Observation » (*Idem.*, p.115) puisque, bien que n'ayant pas posé de questions, nous étions à

cette réunion d'Uber tout en ayant précisé à l'organisation que nous ne désirions pas être chauffeur mais désirions obtenir des informations afin d'enrichir ce travail.

Dans le second chapitre, nous aborderons le concept d'« aliénation ». Il est important de bien comprendre ses implications : il en va ici de la construction de la validité de notre analyse qui consiste dans « l'identification des mesures opérationnelles correctes pour les concepts étudiés » (*Idem.*, p.46. [Notre traduction]).

Dans le cadre du troisième chapitre, nous avons eu l'occasion d'effectuer trois entretiens semi-directifs avec trois prestataires qui sont en même temps chauffeurs pour Uber (entretiens retranscrits en annexe). L'enquête que nous avons effectuée dans le cadre de notre travail représente la « survey Within a Case Study » (*Idem.*, p.66). Nous nous trouvons effectivement dans le cas du « *case study* d'une organisation qui implique une enquête auprès des travailleurs » (*Idem.*, p.112. [Notre traduction]). Nous avons tenté de développer les aptitudes à effectuer des entretiens : poser les bonnes questions, bien écouter l'autre, s'adapter à ses réponses, respecter les éléments éthiques de la discussion et avoir une bonne connaissance du sujet (*Idem.*, p.73-77).

Nous proposons à présent de nous pencher sur la start-up Uber elle-même avant de poursuivre son analyse.

1.2. Description du cas : présentation de la start-up Uber

1.2.1. Historique

La start-up Uber est née en 2009 aux Etats-Unis. Elle a été fondée par trois employés de la Silicon Valley : Garrett Camp, Travis Kalanick et Oscar Salazar⁴. Uber (qui à l'époque s'appelait *UberCab* (« SuperTaxi »)) fut lancé officiellement à San Francisco en 2010⁵. Par la suite, la start-up s'est développée internationalement pour, en 2018, couvrir plus de 740 villes dans le monde, dont 317 pour les seuls Etats-Unis et 98 en Europe⁶. Ces premières informations expliquent pourquoi Uber est appelé « start-up », celle-ci pouvant être définie comme étant « une jeune entreprise à fort potentiel de croissance » (Jacquet et Leclercq, 2016, p.241).

⁴Voir : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Uber_\(entreprise\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Uber_(entreprise)).

⁵Voir : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Uber_\(entreprise\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Uber_(entreprise)).

⁶Voir : <https://www.uber.com/fr-BE/cities/>.

La croissance d'Uber est principalement due à des montées successives de fonds. Par exemple, le fond public d'investissement du royaume d'Arabie saoudite a investi, en juin 2016, 3,5 milliards de dollars dans la start-up, décrochant, par la même occasion un siège au sein du conseil d'administration d'Uber. Suite à cet investissement, la start-up est valorisée à 62,5 milliards de dollars⁷. Toutefois, en 2017, Uber présentait une perte de 4,5 milliards de dollars. Le PDG actuel d'Uber est, depuis le 30 août 2017, Dara Khosrowshahi (Lesnes, 2017). Il a été nommé en partie afin de redresser cette situation financière problématique. Comme le souligne Arnulf,

Le chiffre d'affaires d'Uber grossit au même rythme que ses pertes. Les revenus ont augmenté de 18 % entre le premier et le deuxième trimestre [2016]. Mais dans le même temps, Uber continue d'augmenter le nombre de chauffeurs avec qui il travaille, investit beaucoup dans la technologie, notamment liée à la conduite autonome, et baisse ses tarifs pour toucher le grand public. Seule sa capacité à lever des sommes astronomiques [...] lui permet de rester à flot, en attendant une stabilisation (In : Belleflamme, 2017, p.10).

Au mois de mars 2018, Uber totalisait 3 millions de chauffeurs et 75 millions d'utilisateurs au niveau mondial⁸. Nous allons à présent aborder le fonctionnement d'Uber, plus particulièrement dans le cadre de la Belgique.

1.2.2. Fonctionnement d'Uber

Les informations liées au fonctionnement d'Uber proviennent du site internet de la start-up, de la *Note relative aux demandes d'autorisations d'exploiter un service de location de voitures avec chauffeur* de Bruxelles Mobilité et d'une séance d'information où nous avons eu l'occasion de nous rendre le 15 février 2018 à 17h25. Celle-ci a eu lieu au 29, boulevard Louis Schmidt, à Etterbeek. Nous y sommes allés afin d'enrichir notre connaissance de la start-up et d'obtenir des informations de première main. Bien que n'ayant pas posé de questions, nous étions à cette réunion d'Uber tout en ayant précisé à l'organisation que nous ne désirions pas être chauffeur mais voulions obtenir des informations afin d'enrichir ce travail.

Uber est à situer dans le cadre du « capitalisme de plate-forme » désignant « un ensemble d'activités productives à but lucratif, intermédiées par des plates-formes digitales qui organisent

⁷Voir : <https://www.letemps.ch/economie/larabie-saoudite-investit-35-milliards-dollars-uber>.

⁸ Voir : <http://plus.lesoir.be/145642/article/2018-03-15/uber-en-chiffres>.

les transactions entre offreurs et demandeurs » (Acquier, 2017, p.87). Effectivement, Uber est une start-up qui fonctionne avec une Plateforme qui joue le rôle d'interface entre les clients et les chauffeurs. Celle-ci fonctionne grâce à des algorithmes qui gèrent la rencontre entre l'offre et la demande, établit les prix des courses et la rémunération de celles-ci. Leur prix est variable en fonction des moments de la journée et du taux de demande au moment où on en introduit une. Sur chaque course, Uber prélève 25 % de commission. Précisons que si un client annule sa demande après deux minutes, celui-ci doit payer cinq euros au chauffeur. Les usagers peuvent attribuer des notes aux chauffeurs liées à leur comportement, leur tenue, le confort de la voiture, etc. Si un chauffeur est noté en moyenne en dessous de 4,5 sur 5, son compte risque d'être désactivé. Toutefois, à la séance d'information, il fut précisé que si on est professionnel, c'est difficile d'être noté en-dessous de 4,5. Soulignons que les chauffeurs peuvent aussi noter les clients.

Il y a une distinction importante à effectuer entre chauffeur et partenaire d'Uber. Afin de devenir chauffeur pour Uber, il faut avoir une pièce d'identité, être âgé de minimum 21 ans, ne pas avoir commis de délits significatifs inscrits dans son casier judiciaire, avoir son permis de conduire depuis plus de trois ans. Afin de devenir partenaire d'Uber (personne physique ou morale qui possède les véhicules et peut engager des chauffeurs sous un contrat de travail), il y a une série de documents à fournir, il faut ainsi avoir en sa possession une licence de Voiture de Tourisme avec Chauffeur (VTC), une assurance de transport, une plaque spécifique (TL), qui ne peut pas être utilisée dans le privé, ainsi qu'un numéro tva. Soulignons qu'en Wallonie il y a une formation à suivre pour obtenir la licence, ce qui n'est pas le cas à Bruxelles ni en Flandre. A Bruxelles, pour avoir la licence VTC, il faut déboursier 682 euros et la voiture doit avoir une valeur catalogue de minimum 33 000 euros. Précisons que le fait d'avoir une licence à Bruxelles permet de l'utiliser partout dans le pays.

En Belgique, Uber propose trois différents services (liés au déplacement en véhicule) :

- Uber X, il s'agit du service le plus populaire (la start-up exige un véhicule âgé de maximum 7 ans, ayant 4 à 5 portes, de couleur neutre et dans un état impeccable),
- UberBlack, dont les courses sont plus chères (Uber exige une berline âgée de maximum 4 ans, de couleur gris foncé ou noir et l'intérieur doit être noir et en cuir),

- UberVan, qui cible les groupes de personnes (Uber exige pour ce service un véhicule de couleur neutre âgé de maximum 7 ans pouvant transporter jusqu'à 6 personnes en plus du chauffeur).

A Bruxelles, Uber compte plus de 100 000 clients, chaque semaine plus de mille nouveaux clients utilisent Uber (statistiques données à la séance d'information). Depuis février 2017, Joost Verdiesen a été nommé directeur général d'Uber en Belgique (Byrne et Goosens, 2017)⁹.

1.2.3. Les raisons des chauffeurs de rejoindre Uber

Les différentes raisons des chauffeurs de rejoindre la start-up en tant que partenaire ou chauffeur tournent autour de plusieurs facteurs :

- la flexibilité : les chauffeurs peuvent choisir leur horaire de travail ainsi que la fréquence de celui-ci (Hall et Krueger, 2016, p.11). Cela leur permet, notamment, de passer plus de temps avec leur famille, et de choisir le niveau de rémunération (*Ibidem.*). Ainsi, « la flexibilité des horaires est mentionnée par la plupart des chauffeurs qui utilisent Uber comme étant une motivation importante dans leur choix de travailler avec Uber » (Landier, Szomoru et Thesmar, 2016, p.6).
- Uber peut également servir de tremplin pour rentrer sur le marché de l'emploi. Effectivement, puisque l'horaire de travail est flexible, « les chauffeurs-partenaires peuvent prendre du temps de se préparer et de chercher un autre travail à leur convenance » (Hall et Krueger, 2016, p.11. [Notre traduction]). Ainsi, ils peuvent chercher un emploi qui leur convient mieux en conservant une rémunération. A ce propos, il convient de souligner que la majorité des chauffeurs d'Uber sont jeunes (Landier, Szomoru et Thesmar, 2016, p.9) : 72 % des chauffeurs ont entre 18 et 40 ans (Bianquis, 2016, p.156). De plus, les chauffeurs d'Uber sont en majorité « hautement instruits » (Hall et Krueger, 2016, p.8. [Notre traduction]).
- La sécurité fut un élément mis en avant durant la séance d'information : l'historique de toutes les courses est enregistré, on peut donc retrouver directement les données exactes de l'éventuel problème rencontré. De plus, les clients sont notés : ceux qui sont mal

⁹Précisons que malgré de nombreuses investigations, nous n'avons pas trouvé d'organigramme de la start-up, ni de chiffres fiables concernant le nombre de chauffeurs Uber à Bruxelles.

notés sont écartés du système. Finalement, les chauffeurs n'ont pas d'argent liquide puisque les transactions se font par carte de crédit ou via PayPal.

- La simplicité d'Uber a aussi été mise en avant durant la séance d'information : si on possède tous les documents adéquats décrits ci-dessus, il suffit de les présenter dans les bureaux d'Uber pour passer un test centré sur la compréhension de l'utilisation de l'application.

Nous allons à présent analyser un concept central dans notre analyse : l'aliénation. Ce concept nous semble à même de cerner le fonctionnement en coulisse de cette start-up, particulièrement les impacts de cette organisation sur les chauffeurs. Nous effectuerons cette démarche en abordant l'ancrage de cette notion dans la philosophie de Marx en l'étendant par la suite à notre contexte contemporain.

Chapitre 2 : Définition du concept d'aliénation

Il est important dans le cadre de notre travail de bien comprendre ce que veut dire le terme « aliénation ». Il en va ici de la construction de la validité de notre analyse. Effectivement, ce concept reste très flou dans le domaine des sciences sociales, victime qu'il est des nombreuses définitions qu'on lui a données (Shantz et al., 2014, p.2544). Il s'agit d'un concept qui a une longue histoire. Nous proposons dans ce second chapitre de retracer certains moments importants de celle-ci, afin de tenter d'en cerner le sens, tout en accordant une attention plus importante aux liens entre cette notion et le management.

2.1. L'origine marxiste du concept d'aliénation

L'origine du concept d'aliénation est à trouver chez un célèbre philosophe allemand : Hegel. Ce dernier utilise ce concept dans le cadre de sa philosophie pour souligner que l'identité implique l'altérité, qu'une chose ou un être ne peut être lui-même sans, en même temps, être tout ce qu'il n'est pas (Haber, 2005, Paragraphe 15). Dans la définition que Stéphane Haber donne de l'aliénation :

L'idée d'aliénation s'emploie actuellement lorsque s'éveille le sentiment qu'une personne se trouve profondément transformée [...]. Le terme d'aliénation permet ainsi de parler de celui ou de celle qui ne peut vraiment et pleinement vivre sa vie, à qui sa propre vie n'appartient pas, que ces limitations soient conscientes ou qu'elles soient découvertes par l'observateur extérieur [...]. Ici, l'aliénation sépare l'individu de lui-même (*Idem.*, p.29).

C'est Marx qui, « en introduisant ce concept dans le champ de la théorie sociale, en a étendu l'usage au-delà de [...] Hegel chez qui il jouait un rôle central au cœur de la théorie de la conscience et de l'esprit » (Fischbach, 2006, p.13-14). On peut dire que Marx a pris ce concept chez Hegel, le transposant de la sorte de la sphère immatérielle, au-delà du réel matériel, vers le monde réel et matériel où nous nous trouvons (Sarr, 2012, p.52).

Chez Marx, l'aliénation se fonde dans « la propriété privée qui désapproprie l'homme du produit de son activité » (Dejours, 2006, p.133) et est à placer dans la relation du travailleur au travail. Dans la société capitaliste où règne le partage en classes sociales, le travailleur est aliéné de trois façons différentes :

1. les produits de son travail lui sont majoritairement retirés ;
2. sa propre activité lui devient autre et étrangère, elle est vécue comme activité d'un autre et pour un autre ;
3. les moyens de son activité, les conditions objectives de son activité lui sont soustraits, ils appartiennent à un autre que lui et sont séparés de son activité elle-même (Fischbach, 2006, p.14-15).

Ce processus est très violent pour le travailleur car il l'éloigne de son travail : ce qu'il produit ne lui appartient pas (précisons, et cela est fondamental, qu'à la base, pour Marx, « le travail est fondamentalement vivant, individuel et subjectif (Dejours, 2006, p.142)). Mais cela va encore plus loin : l'objet issu du travail du travailleur acquiert une autonomie par rapport à ce dernier. C'est ce que Marx a voulu dire lorsqu'il écrit que

L'aliénation (*die Entäusserung*) du travailleur dans son produit a la signification, non pas seulement que son travail devient un objet, prend une signification *extérieure*, mais aussi que son travail existe *en dehors de lui*, indépendamment de lui, étranger à lui et devient une puissance autonome relativement à lui, de sorte que la vie qu'il a prêtée à l'objet vient lui faire face de façon hostile et étrangère (Marx, cité par Fischbach, 2006, p.17).

Selon Marx, le processus de l'aliénation implique donc que le fruit du travail du travailleur devient étranger à ce dernier mais aussi que l'objet de son travail lui devient indépendant et donc hostile à lui. Nous aurons à revenir sur ce point dans notre analyse.

L'objet du travail du travailleur étant indépendant de celui-ci, ce dernier se retrouve logiquement « sans objet ». Ici, il faut souligner une chose très importante : cette « perte de l'objet n'est [...] pas uniquement la perte de l'objet produit [...]. Ce qu'il perd, (...), ce sont les objets nécessaires à la vie et les objets du travail [...] » (*Idem.*, p.19-20). Les objets « nécessaires à la vie » sont les choses qui sont nécessaires à notre vie (comme se nourrir, par exemple) et que le travailleur ne peut avoir que par le travail. Les « objets du travail » sont les objets nécessaires au travail lui-même (comme des machines, par exemple). Le travailleur aliéné n'est donc absolument plus maître de lui, il n'est plus qu'un simple moyen de production. En d'autres termes, il est dépossédé de lui-même (Haber précise à ce propos qu'« aliénation » signifie, pour l'essentiel, *perte ou bien dépossession pour les individus déterminés* » (Haber, 2006, p.323)). Comme le souligne Fischerbach, « cela suppose que les individus soient réduits à n'être rien d'autre que les porteurs d'une pure capacité de travail [...] » (Fischerbach, 2006, p.20) devant « attendre que les

conditions objectives de sa mise en œuvre lui soient fournies du dehors, par un autre qui les possède » (*Idem.*, p.24).

La conséquence de cette aliénation débouche sur la souffrance du travailleur : le travail est effectivement vécu par le travailleur comme

Une activité étrangère, ne lui appartenant pas, c'est l'activité comme souffrance [...], la *propre* énergie physique et mentale du travailleur, sa vie personnelle [...] comme une activité tournée contre lui-même, indépendante de lui, ne lui appartenant pas (Marx, cité par Fischbach, 2006, p.24).

Suite à cette analyse de l'origine du concept d'aliénation, nous allons à présent placer cette notion dans un contexte plus contemporain, post-fordiste, lié au néomanagement dans le cadre du néolibéralisme et dont une des caractéristiques est l'utilisation de la technologie dans le processus managérial.

2.2. L'aspect collectif de l'aliénation : approche de la clinique et dans le cadre néomanagérial

Christophe Dejours, qui analyse l'aliénation dans le cadre de la clinique du travail (qui s'intéresse à la santé du travailleur et soutient que l'aliénation du travailleur peut être causée par des facteurs comme la surcharge de travail, le harcèlement ou le stress) souligne que l'aliénation sociale ne concerne pas uniquement l'individu, mais bien le collectif dans son ensemble :

L'effacement des liens que les individus du collectif fondent [...] laisse un *vide*. Et ce vide se remplit insensiblement par la *peur* et la défiance, sinon par la méfiance entre les individus d'un groupe qui a perdu la trame constitutive d'un collectif, d'une équipe ou d'une communauté d'appartenance (Dejours, 2006, p.130).

Effectivement, les nouvelles formes de management (rappelons qu'on parle de dispositifs néomanagériaux liés au passage du fordisme au post-fordisme (Cukier, 2017, paragraphe 11)) et d'organisation du travail créent une « aliénation sociale » de l'individu (Dejours, 2006, p.131) qui peut déboucher, « lorsque se produit une rupture collective du lien avec le réel » (*Ibidem.*) sur, ce que l'anthropologue des techniques François Sigaut nomme, une « aliénation culturelle » (Sigaut cité dans *Ibidem.*). Ainsi, par exemple, les normes de qualité à respecter, forcent l'ensemble du collectif à dissimuler les imperfections et rendre des rapports déformés de la réalité. On en arrive à des situations où « les dirigeants d'entreprise s'auto-congratulent et s'auto-

félicitent sur la base de descriptions qui ont perdu le rapport avec le réel » (*Ibidem.*). Cette prise de distance collective avec le réel, par un mouvement de retour vers l'individu, fait souffrir ce dernier : « beaucoup de décompensations psychopathologiques sont liées à l'obligation de participer à la distorsion communicationnelle ou à taire les réticences ou le désaccord personnels avec la fraude sur la qualité » (*Idem.*, p.132).

Dans l'analyse psychopathologique, l'origine de l'aliénation n'est donc pas comme dans le marxisme, la propriété privée, mais bien « la domination et les formes spécifiques du pouvoir par lesquelles elle passe pour devenir efficiente » (*Idem.*, p.133). Ces formes sont multiples et peuvent être liées à plusieurs causes dont voici quelques-unes analysées ci-dessous.

2.2.1. Les évaluations individualisées

Les évaluations individualisées sont rendues possibles par la technologie qui permet de tracer les travailleurs (méthodes propres au *Scientific Management* (*Idem.*, p.136)), leur imposant en même temps un auto-contrôle constant. L'employé dont l'autonomie semble *a priori* renforcée, est pris en réalité « dans une structure disciplinaire, ancrée dans les routines et les technologies qui paraît renforcer le pouvoir des individus mais les rend en réalité apolitiques » (Deetz cité dans Cukier, 2017, paragraphe 2).

Précisons que lorsque l'évaluation est liée à des objectifs à atteindre par le travailleur, cela peut mener « à la mise en concurrence généralisée entre agents » (Dejours, 2006, p.134), isolant les travailleurs dans un contexte où on

Ecrase inexorablement les espaces de délibération collective, au fur et à mesure que chacun apprend à se méfier des autres à cause des effets désastreux de la concurrence généralisée qui va communément jusqu'à la concurrence déloyale entre collègues (Dejours, 2009, p.84).

Ainsi, ce type d'évaluations provoque une aliénation de l'activité, « au sens d'une neutralisation des solidarités et des relations sociales de coopération dans l'entreprise » (Cukier, 2017, paragraphe 14). De plus, afin de satisfaire aux évaluations, les travailleurs peuvent tomber dans des surcharges de travail.

2.2.2. L'utilisation du benchmarking

La domination sur le travailleur peut aussi s'effectuer via l'utilisation d'outils « objectifs » visant à l'amélioration du travail comme, par exemple, le *benchmarking* qui est utilisé pour « désamorcer toute velléité de contestation en administrant la preuve qu'on peut faire mieux » (Bruno et Didier, 2013, p.195). Effectivement, comme le soulignent I. Bruno et E. Didier, le benchmarking est une technique qui permet d'avoir du pouvoir sur les employés (Bruno et Didier, 2013). De plus, en introduisant une logique quantitative, le benchmarking pousse les individus à s'approprier ou à être d'accord avec cette logique.

2.2.3. Le gouvernement par les flux

La domination sur le travailleur peut aussi s'instaurer à travers l'utilisation du gouvernement par les flux, « caractérisé par une hyper-segmentation et un pilotage des processus de travail par les flux d'informations [...] en circulation permanente et au rythme accéléré » (Cukier, 2017, paragraphe 15). Ce type de gouvernement crée « une difficulté à trouver des espaces et temps de délibération sur la qualité du travail et à maîtriser collectivement l'activité » (*Ibidem.*). Par « délibération » il convient d'entendre ces moments indispensables, de prendre le temps de réfléchir, de penser ce que l'on fait de façon collective.

2.2.4. La qualité irréprochable

La nécessité d'une qualité parfaite est aussi un puissant outil de domination. Effectivement, au sein du néolibéralisme post-taylorien, la nécessité de qualité perçue comme totale, impliquant aussi une satisfaction client absolue, est centrale. Dans ce cadre, le contrôle de la qualité est fondamental pour l'ensemble des travailleurs et ce ne sont plus juste les responsables qui doivent s'en charger. Or une qualité irréprochable est un objectif difficilement atteignable, voire impossible... Afin de mimer cette qualité totale, il y a donc une nécessité de mentir, de frauder...etc. afin que tout paraisse absolument parfait.

Dans ce contexte, l'aliénation « apparaît [...] comme la cristallisation dans l'individu d'un cadre d'action collective, ou de pratiques sociales si l'on préfère, auquel il ne peut guère échapper » (Durand, 2006, p.122). S'il essaye de s'en extirper, il se retrouve frontalement contre son *employeur*.

2.3. Aliénation : servitude volontaire

Comme le souligne Dejours, cette aliénation du travailleur à travers différents moyens de domination est à expliquer par le fait que les travailleurs acceptent ces conditions : il s'agit d'une forme de *servitude volontaire* (Dejours, 2006, p.139). Ainsi, « l'aliénation se caractériserait bien plutôt par l'effacement des signes de résistance à un processus qui, tendanciellement, s'oppose à l'essence générique de l'homme » (*Idem.*, p.141).

Cette servitude volontaire est développée et encouragée de façon constante par les classes dominantes. Effectivement,

Nombre de salariés ne perçoivent ni la domination ni l'aliénation parce que les représentations dominantes [...] les masquent sous les discours de l'égalité des chances, de l'équité ou des lendemains toujours meilleurs à partir d'un projet social que chacun partage « naturellement » (Durand, 2006, p.111).

Si on prend, par exemple, l'apologie de l'autonomie dans les processus de travail, celle-ci « cache de nouvelles formes de domination dont les effets sont socialement répartis de façon inégalitaire » (Renault, 2006, p.95) : là où le travailleur a la sensation d'être libre, il se trouve en réalité dans « un processus d'impossibilisation du contrôle par les travailleurs de leur activité » (Cukier, 2017, paragraphe 2). Songeons à ce propos à l'autocontrôle évoqué ci-dessus ou encore à la nécessité de qualité totale. De plus, de nombreux travailleurs intègrent volontairement « les normes gestionnaires dominantes » (Durand, 2006, p.120) qui vont souvent contre leur bien-être ou/et leur éthique en se construisant une cause supérieure expliquant la nécessité d'agir comme cela est imposé » (*Ibidem.*).

Il existe aussi des travailleurs qui sont aliénés par leur travail mais qui sont satisfaits de cet état de fait, il s'agit des travailleurs qui ne s'identifient pas à celui-ci, qui s'en détachent. Comme le soulignent Shantz et al., « une personne qui est à la fois aliénée et satisfaite de son travail est apathique et n'a pas d'intérêt pour le travail ; bien que cette personne soit relativement satisfaite de certains éléments du travail, elle ne s'identifie pas avec celui-ci » (Shantz et al., 2014, p.2534. [Notre traduction]).

Nous allons à présent et sur base des éléments théoriques apportés ci-dessus analyser le phénomène de l'aliénation dans le contexte de la start-up Uber.

Chapitre 3 : Uber et l'aliénation

3.1. Données primaires : trois entretiens semi-directifs

Nous avons eu l'occasion d'effectuer trois entretiens semi-directifs avec trois prestataires qui sont en même temps chauffeurs pour Uber (entretiens retranscrits en annexe). Nous exploiterons les données de ces entretiens dans le cadre de notre analyse en fin de Paper. Les questions posées dans le cadre de ces entretiens sont basées sur l'expérience, le vécu et le ressenti au travail des personnes concernées. Ces entretiens nous permettent d'entrer en contact direct avec le vécu des chauffeurs Uber afin d'être au plus proche de leurs ressentis.

Toute une série d'autres thèmes sont aussi abordés comme : les activités complémentaires, les motivations à rejoindre cette start-up, la relation avec la direction, la rentabilité, les inconvénients de ce job, la relation avec la concurrence, les propositions de pistes d'améliorations de la qualité du travail, les mauvaises ou bonnes expériences avec Uber, qu'est-ce que Uber impose, les différences entre ce que met en avant Uber et ce qu'on découvre en tant que chauffeur.

Le protocole mis en place pour effectuer ces entretiens était assez simple dans le sens où les personnes interviewées étaient des connaissances.

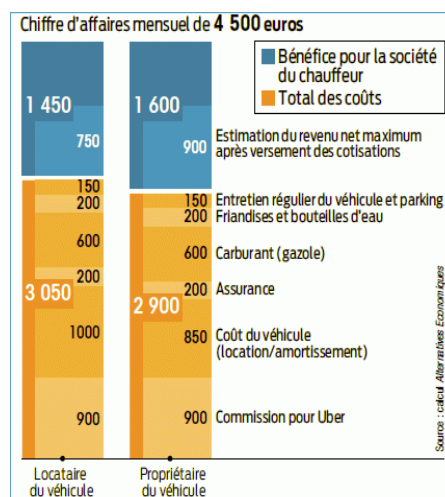
Dans le cadre de notre analyse, nous appellerons nos interviewés Chauffeur 1 (entretien retranscrit en annexe 1), Chauffeur 2 (entretien retranscrit en annexe 2) et Chauffeur 3 (entretien retranscrit en annexe 3), afin de conserver l'anonymat de ceux-ci.

3.2. Données secondaires

Dans la littérature, nous pouvons distinguer plusieurs axes pointés du doigt qui établissent une relation entre l'aliénation et Uber. Nous allons les aborder à présent point par point. Cette manière de procéder nous servira par la suite dans notre analyse. Ainsi, nous mettons en pratique le précepte de Yin résidant dans une lecture de la littérature existante sur notre sujet (Yin, 2014, p.14). Précisons qu'« une telle revue de la littérature est [...] un moyen en soi, et pas [...] une fin en soi » (*Ibidem*. [Notre traduction]).

3.2.1. Les rémunérations des chauffeurs

Les chauffeurs d'Uber doivent en réalité beaucoup travailler pour gagner un salaire qui n'est pas aussi élevé que ça. Selon les économistes David Thesmar et Augustin Landier, les chauffeurs Uber gagnent en moyenne 3 500 euros s'ils travaillent entre 60 et 70 heures hebdomadairement, avec la commission d'Uber retirée au préalable (In : Renier, 2016), mais, comme le souligne Sayah Baaroun, secrétaire général de l'Unsa (section chauffeurs privés et VTC), « il faut en plus décompter la location ou l'amortissement de véhicule, le gazole, les frais d'entretien du véhicule, son assurance, les cotisations sociales, la comptabilité, les friandises, les bouteilles d'eau, les frais de parking » (In : *Ibidem.*). Ainsi, « pour un chiffre d'affaires de 4 500 euros par mois, un chauffeur locataire de son véhicule peut au final espérer gagner environ 750 euros, et un chauffeur propriétaire de son véhicule 900 euros » (*Ibidem.*). Voici ci-dessous un graphique illustrant ces dépenses :



Source : Renier, 2016.

De plus, à cause de la facilité à entrer au service d'Uber, la concurrence entre les chauffeurs est augmentée afin de garantir un profit convenable. Effectivement, « les perspectives de profit des chauffeurs VTC semblent structurellement plus limitées : les barrières à l'entrée sont plus faibles et la prestation y est plus banalisée, favorisant la mise en concurrence des chauffeurs » (Acquier, 2017, p.95).

Cette injonction implique bien-entendu un stress découlant du fait que « l'individu doit veiller à préserver sa visibilité et sa réputation en ligne, gérer la confiance, adopter un comportement

transparent, intégrer une éthique de l'évaluation par ses pairs, cultiver son réseau amical et professionnel comme garantie d'opportunités futures » (*Ibidem.*). Les chauffeurs d'Uber doivent veiller particulièrement à entretenir une bonne relation client afin « de disposer d'un solide réseau, composé de clients réguliers et de prescripteurs importants établis sur la zone de travail : hôtels, grands restaurants, concierges ou encore immeubles d'affaires »¹⁰.

A ce facteur d'ordre économique et lié à la concurrence entre chauffeurs, s'ajoute le contrôle tacite des chauffeurs par Uber, ce qui rend ces derniers soumis à une forme de « salariat déguisé ».

3.2.2. Le contrôle des chauffeurs

i. Stratégies de contrôle

Puisque les chauffeurs sont *indépendants*, Uber cherche à les contrôler via différentes techniques en se tournant « vers des spécialistes en sciences sociales et de data-scientifiques » (de la Porte, 2017). Ainsi, Uber utilise des stratégies d'encouragement par paliers atteints (lorsque les chauffeurs se déconnectent mais qu'Uber désire qu'ils travaillent encore, des messages apparaissent avec des récompenses à la clé) afin que les chauffeurs travaillent plus aux heures où Uber a le plus besoin d'eux. Ces techniques se basent sur la « gamification » (Sheiber, 2017), c'est-à-dire le fait d'encourager les chauffeurs sur le modèle du jeu.

De plus, les algorithmes poussent les chauffeurs à travailler en proposant en boucle des courses avant même que la précédente ne soit terminée (de la Porte, 2017). Cette pression est aussi propice à la création de *technostress*. Ce dernier

désigne l'augmentation de la charge psychosociale liée au travail, à partir du moment où les potentialités offertes par les nouveaux outils numériques se transforment en pression sur le travailleur, au niveau des attentes explicites ou implicites de son employeur ou de ses collègues, des attentes ou exigences des clients, à cause de problèmes de connectivité qui perturbent le travail ou encore sous la forme d'une dépendance à l'égard des outils numériques, particulièrement les outils mobiles comme les Smartphones et les tablettes (Valenduc, 2017, p.13).

¹⁰Voir : <https://www.reconversionprofessionnelle.org/devenir-chauffeur-uber/>.

Cela pousse A. Acquier à soutenir que dans ce contexte, « les travailleurs sont des capitalistes sans pouvoir, exploités par des managers virtuels, d'une entreprise sans actif ! » (Acquier, 2017, p.88). L'utilisation des données récoltées sur les chauffeurs permettrait aussi à Uber d'éventuellement personnaliser les récompenses. Ainsi, Ryan Calo, professeur de droit à l'université de Washington, souligne qu'Uber va de plus en plus aller dans cette direction en utilisant « ce qu'ils savent sur les chauffeurs, leur contrôle sur l'interface et les termes de la transaction pour canaliser le comportement du chauffeur dans la direction où ils veulent aller » (In : Sheiber, 2017. [Notre traduction]).

ii. Un salariat déguisé

Afin de définir le chauffeur d'Uber dans ce contexte technologique de contrôle, Gaspard Bianquis va jusqu'à utiliser le terme de « salarié déguisé » (Bianquis, 2016, p.156). Effectivement, il regroupe quatre dimensions qui sont présentes dans le salariat :

L'autorité (un chauffeur doit accepter au moins 80 % des courses que lui soumet l'application), 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), le contrôle des performances (par le système de notation des clients), ou encore l'incitation monétaire (primes pour les chauffeurs travaillant le soir ou le week-end) (*Idem.*, p.158).

On parle aussi du statut de « faux-indépendants », défini de la façon suivante par l'État belge : « des travailleurs qui ont un statut d'indépendant alors qu'en réalité, ils exercent leur activité professionnelle sous l'autorité d'un employeur » (In : communiqué de presse cité dans Wathélet, 2016, p.6).

La flexibilité des chauffeurs est ici mise en péril par le fait qu'Uber vise à s'adapter au mieux à la demande. Ainsi, comme le souligne Luca Perrig,

Uber valorise davantage le travail effectué le soir ou le week-end que durant les heures dites creuses [...]. Du coup, de nombreux chauffeurs cumulent les heures à des horaires décalés, ce qui, dans certains cas, ne va pas sans affecter leur vie familiale. C'est d'autant plus regrettable que les voies de recours sont extrêmement ténues en cas de mécontentement (In : Anonyme, Campus N°126, p.28).

iii. Les algorithmes et le système de scoring

Comme le souligne Eric Sadin, les algorithmes prennent place dans un nouveau régime de vérité « fondé sur quatre axiomes cardinaux : la collecte d'informationnelle, l'analyse en temps réel, la détection de corrélations significatives et l'interprétation automatisée des phénomènes » (Sadin, 2015, p.28). L'utilisation des algorithmes pour rentabiliser le travail de ses chauffeurs « auto-indépendants » est ici centrale dans la problématique de leur contrôle par Uber.

Si ce type de contrôle est possible, c'est effectivement grâce au système des algorithmes, composante fondamentale d'Uber. C'est l'utilisation des algorithmes, « basée sur des technologies spatiales « ubiquitaires », territoriales et environnementales » (Stiegler, 2015, p.190), qui régissent le fonctionnement de l'offre et de la demande et, de ce fait, retirent aux chauffeurs tout contrôle sur le prix des courses.

Nous avons déjà vu ci-dessus comment les algorithmes poussent sans cesse les chauffeurs à accepter de nouvelles courses alors que la précédente n'est pas encore terminée. Plus généralement, ils permettent de contrôler les chauffeurs sur plusieurs plans. Effectivement,

Les algorithmes permettent de mesurer et surveiller en temps réel de l'activité et de prendre des décisions managériales, telle que d'exclure automatiquement un membre de la plate-forme en cas d'écart avec les standards attendus. Ces outils constituent des dispositifs de mesure de la productivité, de chronométrage et de contrôle à distance qui font largement écho au projet taylorien (Acquier, 2017, p.89).

Ce contrôle est aussi particulièrement présent dans le système de *scoring* régi par les algorithmes.

Les chauffeurs sont ainsi poussés à satisfaire coûte que coûte le client. Comme le souligne Luca Perrig,

En une dizaine d'années, [...], nous sommes passés d'une situation dans laquelle les prestataires de service détenaient un savoir et une autorité qui leur conféraient une domination sur le client, à une situation dans laquelle ils se retrouvent soumis aux exigences d'un client-roi (In : Anonyme, Campus N°126, p.28).

Ainsi, les chauffeurs doivent effectuer un « travail émotionnel » (Rogers, 2015, p.97. [Notre traduction]), jouant sur les émotions des passagers pour qu'ils soient contents et restreignent leurs véritables pensées au risque de paraître désagréable : comme le souligne Brishen Rogers, « afin de rester au-delà d'un certain score, les chauffeurs pourraient avoir besoin d'être amicaux et sans doute un peu serviles » (Rogers, 2015, p.97. [Notre traduction]). Cela est accentué par le fait que « de nombreux chauffeurs consacrent, par nécessité, leur activité à une seule plateforme, qui devient ainsi la source principale, sinon unique, de leurs revenus. Le chauffeur se trouve de ce fait dépossédé d'une grande part de la relation client » (Bonici, 2017, p.91). Dans ce contexte, le chauffeur Uber est

Tenu de respecter une série d'injonctions qui garantissent la qualité et l'homogénéité de la prestation labélisée par Uber et dont le non-respect est sanctionnable, notamment par une suspension ou une déconnexion de compte arbitrairement décidée par la plateforme (*Ibidem.*).

Derrière l'apparente naïveté du processus d'Uber, chacun s'évalue et se juge : les clients notent les chauffeurs et les chauffeurs notent les clients. Avec cette différence que les chauffeurs ne doivent pas mettre trop de notes négatives au risque de perdre de la clientèle (*Ibidem.*). Cette contrainte est à comprendre dans un contexte où les chauffeurs d'Uber manquent cruellement de protection.

3.2.3. Le manque de protection des chauffeurs

i. Fragilisation des chauffeurs

Le modèle de « l'économie des plateformes » comme Uber précarise énormément les gens qui travaillent dans son cadre. Effectivement, « ce modèle ne s'appuie pas sur le salariat et aucune convention collective ne le régit » (Sadin, 2016, p.152). Cette fragilisation cruciale du travailleur dans le cadre de « l'économie des plateformes » interpelle de plus en plus les pouvoirs politiques. En témoigne le rapport colossal du *Joint Research Center Science for Policy Report* dépendant de la Commission Européenne publié en 2016 et intitulé *The Passions and the Interests : Unpacking the 'Sharing Economy'* (Codagnone, Biago et Abadie, 2016), qui vise à combler le vide juridique lié à ces pratiques contemporaines. Effectivement,

En l'absence d'organisation collective, les plateformes numériques sont dans une position telle qu'elles peuvent dicter seules les conditions d'utilisation de leurs services. Rien n'empêche ainsi une société comme Uber de modifier du jour au lendemain et de façon unilatérale la commission perçue par ses chauffeurs (...) (Anonyme, Campus N°126, p.28).

Cette absence d'organisation collective est rendue encore plus dramatique par le fait que les chauffeurs sont isolés en général : ainsi,

Il manque ce type de liens communautaires qui permettent souvent l'organisation des travailleurs. Ils ne se réunissent pas dans un lieu de travail central, et beaucoup travaillent à temps partiel et ont peu de chance de connaître d'autres conducteurs (Rogers, 2015, p.100. [Notre traduction]).

La fragilisation des chauffeurs se traduit pratiquement par toute une série de protections auxquelles ceux-ci n'ont pas accès. Ainsi, « ils courent un risque personnel s'ils ont un accident ou s'ils causent un préjudice (dont ils sont individuellement responsables) ou s'ils subissent eux-mêmes un accident. Les coûts d'assurance sont extrêmement élevés » (Leighton, 2016, p.869. [Notre traduction]). Cela amène de nombreux commentateurs à soutenir qu'Uber crée

Des « emplois sans issue » qui mènent à une « bulle de servitude ». Ainsi, ce qui peut commencer comme des développements ambitieux, contemporains et orientés sur la valorisation des chauffeurs, pourrait bien, même à moyen terme, avoir des inconvénients majeurs (*Idem.*, p.870. [Notre traduction]).

Les risques pour les chauffeurs se trouvent aussi dans l'absence de cotisation pour leur pension et la survie en cas de non-emploi (*Idem.*, p.871).

Ainsi, si ce modèle se généralise, on peut craindre « la création de ce que d'autres appellent une 'économie des petits boulots' ('gig economy' en anglais), où la sécurité de l'emploi salarié ferait place à la précarité d'une addition de prestations occasionnelles » (Belleflamme, 2017, p.11) : plutôt que d'employer des salariés sous un contrat de travail, des entreprises comme Uber louent des employés pour des tâches spécifiques et sans les obligations pour l'employeur liées à un contrat de travail (Davis, 2016, p.511-512). A ce péril se rajoute le danger que représente pour les chauffeurs les plans futurs d'Uber, soulignant leur fragilité dans ce système.

ii. Une projection d'Uber dans le futur

Uber a comme ambition de se démarquer d'une concurrence future avec des autres start-up similaires. Il lui faudra pour ce faire diminuer les coûts un maximum, ce qui passe par le fait de substituer les chauffeurs par les voitures autonomes, plus de 100 000 ayant déjà été commandées (Moriscot, 2016) : cela montre l'intention d'Uber de sophistication des algorithmes, de concurrencer d'autres industries pour grandir. Cela amène Acquier à soutenir que

le rêve ingénierique taylorien d'une organisation totalement mécanisée et rationalisée semble effectivement bien vivace si l'on songe aux projets de véhicule autonome d'Uber, qui met en avant sa volonté de se défaire de ses chauffeurs, dans un univers où la prestation serait intégralement robotisée, mécanisée et libérée du travail humain (Acquier, 2017, p.90).

Comme le souligne Eric Sadin, si ce mouvement technico-économique continue de se déployer on risque d'observer un phénomène

Qui marginalisera *de facto* l'activité humaine autant que notre liberté qui sont appelées à être amoindries par des protocoles dotés de la faculté d'initiative et dictant la forme des choses en fonction d'algorithmes visant systématiquement l'optimisation de toute situation (Sadin, 2015, p.259).

Tous les éléments susmentionnés entrent en étroite relation avec les apports théoriques liés à la définition et au développement du concept d'« aliénation » tel que décrit au préalable. C'est ce que nous allons à présent analyser.

3.4. Analyse croisée¹¹

Plusieurs éléments décrits ci-dessus entrent dans différents éléments mentionnés dans notre analyse de l'aliénation. Nous avons basé cette analyse croisée sur la recherche de similitudes entre la théorie sur l'aliénation et les pratiques d'Uber. En ce sens, nous nous sommes basés sur des analyses théoriques de l'aliénation et cherchés comment ces pratiques les incarnaient (Yin, 2014, p.136).

¹¹Plutôt que d'effectuer cette analyse dans notre conclusion, ce qui la rendrait très longue, nous avons préféré effectuer celle-ci dans un sous-chapitre du chapitre 3.

Dans le cas de **l'aliénation dans le contexte marxiste**, où le fruit du travail du travailleur devient étranger, tout comme l'objet de son travail qui lui devient indépendant et donc hostile à lui, force est de constater que les chauffeurs d'Uber, présentés comme indépendants, sont en réalité instrumentalisés par la start-up afin d'augmenter le profit de celle-ci. Effectivement, comme nous l'avons vu, les diverses stratégies de contrôle des chauffeurs médiés par des moyens technologiques (la géolocalisation, les algorithmes, les données engrangées sur les chauffeurs...) réduisent fortement la liberté de ceux-ci. Cette restriction est amplifiée par les contraintes financières des chauffeurs qui doivent beaucoup travailler pour optimiser leur profit. On retrouve ici une composante importante de l'aliénation chez Marx : le produit du travail est retiré en grande partie au travailleur (Fischbach, 2006, p.14-15). Ainsi, le dispositif d'Uber qui peut être perçu à première vue comme étant bénéfique pour les chauffeurs, peut vite leur devenir hostile et mener, à terme, à la dépossession de leur travail dans une instrumentalisation déguisée sous forme d'indépendance, représentant, comme nous l'avons vu, un « salariat déguisé ». Notre Chauffeur 2 souligne bien ce mythe de la flexibilité chez Uber soutenant que

C'est un métier difficile, il faut prester beaucoup d'heures pour avoir le minimum. [...] Certaines personnes me font rire quand ils me disent « tu peux travailler quand tu veux », ce n'est pas vrai [...]. [...] je ne suis pas libre, j'ai des obligations, même si ce n'est mentionné nulle part (voir Annexe 2).

De même, notre Chauffeur 1 précise : « ce n'est pas facile, je travaille plus de 12 heures par jour, l'histoire des 35 heures de travail que nous a présenté l'entreprise Uber est fausse, il faut travailler un grand nombre d'heures » (voir Annexe 1).

Ce déguisement est d'autant plus fort que le chauffeur a l'impression de posséder ses moyens de production. Or, rappelons, par exemple, que le chauffeur d'Uber ne peut utiliser sa voiture que dans son cadre professionnel... En réalité, « les moyens de son activité, les conditions objectives de son activité lui sont soustraits, ils appartiennent à un autre » (Fischbach, 2006, p.14-15). Effectivement, ce sont les algorithmes qui règnent et commandent son travail. Sa voiture comme lui-même y sont absolument soumis. Cette fragilisation du travailleur est mise en avant par le Chauffeur 2 : « être dépendant ce n'est pas une bonne chose, car il y a rien qui lie Uber et le chauffeur, du jour au lendemain tout peut s'arrêter et tout l'investissement peut partir en fumée » (voir Annexe 2). Notre Chauffeur 3 souligne aussi cette dépendance en précisant : « je me sens dépendant de l'application, on m'offre du travail et on me trouve des

clients, c'est comme si j'avais un contrat avec la start-up mais je n'ai pas de contrat » (voir Annexe 3). En termes marxistes, le chauffeur se retrouve « sans objet », il ne possède pas les « objets du travail » (nécessaires au travail lui-même, comme *sa* voiture, la plateforme d'Uber, les algorithmes...). Par conséquent, il perd aussi les objets nécessaires à la vie, qui sont tributaires de son travail aliéné. Le chauffeur d'Uber rencontre donc les conditions de l'aliénation marxiste fondées sur la propriété, où les individus sont vidés de toute appropriation, « réduits à n'être rien d'autre que les porteurs d'une pure capacité de travail [...] » (Fischbach, 2006, p.20) devant « attendre que les conditions objectives de sa mise en œuvre lui soient fournies du dehors, par un autre qui les possède » (*Idem.*, p.24). Certains sont littéralement amenés à perdre des relations très proches comme, par exemple, le Chauffeur 1 qui souligne que

Ce qui est le plus dur, c'est pour votre entourage, c'est pas facile quand on a une femme, raison pour laquelle elle m'a quitté d'ailleurs, elle n'acceptait plus que je sois constamment concentré à travailler pour cette appli [...], j'ai compris très vite que c'était plus faisable, du coup on a divorcé, ça a été dur mais c'est la vie... [...] je connais beaucoup de personnes qui ont divorcé à cause de ça (voir Annexe 1).

La concurrence entre les chauffeurs afin de garantir un profit convenable est un facteur qui entre dans **l'aliénation sociale** décrite par Christophe Dejours. Comme nous l'avons vu, l'aliénation ne concerne pas uniquement l'individu, mais bien le collectif dans son ensemble, instaurant un effacement des liens « entre les individus d'un groupe qui a perdu la trame constitutive d'un collectif, d'une équipe ou d'une communauté d'appartenance » (Dejours, 2006, p.130). Le Chauffeur 1 souligne cet isolement en ces termes : « Dans la plupart des cas, les chauffeurs Uber ne sont pas très solidaires [...]. On est un peu solitaire, la relation avec les autres chauffeurs, ça se limite à « bonjour » et « au revoir » » (voir Annexe 1). Cet état d'isolement des chauffeurs, leur fragilisation, est entretenu par Uber dans son propre intérêt : « en l'absence d'organisation collective, les plateformes numériques sont dans une position telle qu'elles peuvent dicter seules les conditions d'utilisation de leurs services » (Anonyme, Campus N°126, p.28). C'est ce que constate le Chauffeur 2 en confessant qu'« il n'y a pas moyen de faire pression sur cette entreprise avec un statut indépendant, on ne sait rien y faire, on peut qu'accepter leur offre et travailler » (voir Annexe 2). Ainsi, l'aliénation sociale des chauffeurs est, pour Uber, très importante à conserver.

On retrouve aussi **l'aliénation culturelle** (Sigaut cité dans Dejours, 2006, p.131) dans le travail des chauffeurs d'Uber. Rappelons que dans son cadre, les normes de qualité à respecter, forcent l'ensemble du collectif à dissimuler les imperfections et rendre des rapports déformés de la réalité. Ce type d'aliénation est présent dans la nécessité qu'ont les chauffeurs de bien noter les clients pour garantir un réseau de travail élargi. Le chauffeur 1 souligne de façon tout à fait éloquente cette nécessité de *paraître* en soulignant que « c'est fatiguant à être souriant, posture droite, à discuter avec les clients, une fois qu'on rentre chez soi, le masque tombe et on peut un peu se poser » (voir Annexe 1). Comme nous l'avons vu, le chauffeur Uber est

Tenu de respecter une série d'injonctions qui garantissent la qualité et l'homogénéité de la prestation labélisée par Uber et dont le non-respect est sanctionnable, notamment par une suspension ou une déconnexion de compte arbitrairement décidée par la plateforme (Bonici, 2017, p.91).

C'est ce que souligne le Chauffeur 2 en précisant que

Parfois leurs conseils [les managers d'Uber] qu'ils donnent sont assez appuyés à un point où ils te disent indirectement « si tu ne fais pas ça, ton chiffre d'affaire va diminuer », par exemple, mettre des confiseries dans sa voiture pour les clients, mettre en place un espace où le client a le choix de mettre sa musique préférée, de charger son téléphone etc. (voir Annexe 2).

L'analyse psychopathologique de l'aliénation, dont l'origine est « la domination et les formes spécifiques du pouvoir par lesquelles elle passe pour devenir efficiente » (Dejours, 2006, p.133), est aussi un outil efficace pour déceler l'aliénation des chauffeurs d'Uber. Effectivement, les évaluations individualisées sont permises par la technologie des chauffeurs d'Uber instaurant une domination de la plateforme sur ceux-ci, notamment via le *scoring* instauré par les utilisateurs. La domination sur les chauffeurs s'effectue aussi via l'utilisation d'outils « objectifs » visant à l'amélioration du travail comme, par exemple, le *benchmarking* qui est utilisé pour « désamorcer toute velléité de contestation en administrant la preuve qu'on peut faire mieux » (Bruno et Didier, 2013, p.195). Songeons, par exemple, aux « dispositifs de mesure de la productivité, de chronométrage et de contrôle à distance » (Acquier, 2017, p.89). La domination sur le chauffeur s'instaure aussi à travers l'utilisation du gouvernement par les flux. Ainsi, la nécessité d'accepter les courses via un rythme de travail dicté par les algorithmes se retrouve dans ce contrôle permanent des flux créant « une difficulté à trouver des espaces et temps de délibération sur la qualité du travail et à maîtriser collectivement l'activité » (Cukier,

2017, paragraphe 15). Finalement, la nécessité d'atteindre une hypothétique qualité parfaite se retrouve dans la marge très faible d'erreurs qui est octroyée aux chauffeurs et donc la nécessité dans laquelle ils sont de satisfaire à toutes les contraintes citées ci-dessus. Ce faisant, on peut soutenir que les chauffeurs se trouvent dans une forme de **servitude volontaire** (Dejours, 2006, p.139) qui rencontre ce constat de Durand : « nombre de salariés ne perçoivent ni la domination ni l'aliénation parce que les représentations dominantes [...] les masquent sous les discours de l'égalité des chances, de l'équité ou des lendemains toujours meilleurs » (Durand, 2006, p.111). Là où le chauffeur d'Uber a la sensation d'être libre, il se trouve en réalité dans « un processus d'impossibilisation du contrôle par les travailleurs de leur activité » (Cukier, 2017, paragraphe 2). Cette appropriation à son compte du modèle dominant est présente dans ces paroles du Chauffeur 1 : « Je distribue des bouteilles d'eau, des bonbons pour que le client soit satisfait de moi [...]. Je suis toujours habillé avec une tenue classique, même si je suis pas obligé mais Uber conseille de s'habiller comme ça pour attirer plein de clients » (voir Annexe 1) ou encore dans cette affirmation du Chauffeur 2 : « C'est le chauffeur qui se met lui-même la pression, il veut vite finir sa course pour passer à la suivante » (voir Annexe 2).

Ces différents éléments d'aliénation sont d'autant plus violents que l'objectif d'Uber est de rendre obsolète le chauffeur lui-même. Effectivement,

Alors que ce modèle paraît, à première vue, à l'opposé des normes qui sous-tendent le système capitaliste (accès à la propriété privée, accumulation matérielle, égoïsme, etc.), le fait de faire porter cette dynamique de « partage » sur des *objets* sans jamais se référer aux *sujets* qui les portent conduit à une dépersonnalisation encore plus poussée de l'échange économique (de Nanteuil et Zune, 2016, p.8).

C'est là tout le cynisme de ce processus de domination : on peut mettre fin à ces formes d'aliénation en la poussant à son extrême, par l'élimination du chauffeur lui-même.

Discussions et conclusions

Nous avons pu constater que les points positifs avancés par la start-up Uber derrière ses slogans rêveurs sont loin de la réalité pratique vécue par les chauffeurs sur le terrain. Rappelons qu'Uber met en avant les avantages de la flexibilité leur permettant, notamment, de passer plus de temps avec leur famille, et de choisir le niveau de rémunération, la sécurité conférée par l'automatisation de tâches comme les paiements ou la mise en relation entre le client et le prestataire ou encore la simplicité du fonctionnement d'Uber. Effectivement, nos entretiens et notre analyse plus théorique ont révélé que derrière une image idéale défendue par Uber, de nombreux facteurs instaurent une aliénation de ses chauffeurs. Cette aliénation a de multiples visages.

Dans le cadre de l'aliénation dans le contexte marxiste, les chauffeurs d'Uber, présentés comme indépendants, sont en réalité instrumentalisés par la start-up afin d'augmenter le profit de celle-ci. L'aliénation sociale des chauffeurs réside quant à elle dans l'absence de collectif qui représenterait leurs intérêts. Cela mène à un état d'isolement des travailleurs qui les fragilise, état qui est entretenu par Uber dans son propre intérêt. Au sein de l'aliénation culturelle se retrouvent les normes de qualité à respecter qui forcent l'ensemble des travailleurs à dissimuler les imperfections afin de conserver leur travail en satisfaisant les managers. Finalement, au sein de l'analyse psychopathologique de l'aliénation, nous avons vu que les formes de pouvoir sont multiples dans la start-up. Que ce soit à travers la pression du rythme de travail imposé par les managers à travers les algorithmes ou le rôle central du *scoring* dans le travail, ces formes de contrôle des travailleurs ne cessent de prendre une place plus grande chez Uber.

Ainsi, que ce soit dans le cadre d'une aliénation marxiste, sociale, culturelle, propre à l'analyse psychopathologique ou dans le cadre de la servitude volontaire, le management de la société Uber ne peut que nous pousser vers un constat plus général énoncé par Eric Sadin : « Aujourd'hui, un malaise d'un nouveau genre apparaît, il découle de cette tension permanente entre sensation de puissance et constat de la dépossession de soi » (Sadin, 2016, p.212).

Suite à nos constatations, nous ne pouvons que souligner l'importance dans le cadre de l'ubérisation, de la protection des travailleurs par les pouvoirs politiques. Le problème réside ici dans la difficulté que ressent ce dernier face au phénomène de l'ubérisation, particulièrement dans la définition de ses travailleurs. Rappelons, comme nous l'avons vu, que les travailleurs ubérisés sont de « faux indépendants », en équilibre entre le statut d'indépendant qui arrange les start-ups et celui de salarié car dépendants de cette dernière. Cette situation est très précaire pour le travailleur

qui, d'un côté, dépend d'une autorité qui lui dicte comment il doit travailler et à quel prix, mais qui doit, dans le même temps, assumer seul l'ensemble des risques liés à son activité professionnelle (pas de chômage en cas de révocation, pas d'assurance maladie ou accident de travail) (Wathelet, 2016, p.6).

Rudi Vervoort, le ministre-président de la région bruxelloise, a ainsi été amené à soutenir qu'il voit dans le modèle de cette start-up « une forme d'esclavage » (Vervoort In : Belga, 2018) et que « socialement, c'est imbuvable comme modèle » (Vervoort In : Belga, 2018). Il mentionne également que les valeurs socialistes de son parti ne concordent pas avec Uber. Pourtant, force est de constater que, malheureusement, l'État belge, en la personne d'Alexander de Croo, ministre de l'Agenda numérique, semble institutionnaliser la pratique de faux-indépendant. Effectivement, le ministre « demande à ceux et celles qui souhaitent « faire de (leur) activité complémentaire dans l'économie collaborative une activité professionnelle » de « passer au statut d'indépendant en activité principale ou complémentaire » » (Wathelet, 2016, p.7).

Face à cette constatation et aux différentes formes d'aliénation décrites dans notre travail, il y a une réelle nécessité pour les chauffeurs travaillant dans l'ubérisation de se mobiliser tous ensemble afin de faire front commun pour améliorer leurs conditions de travail et leur statut : un chauffeur isolé est impuissant mais dans une collectivité, leur voix peut porter plus loin. Cette mobilisation devrait passer par une organisation syndicale représentant ces travailleurs. Malheureusement, ici aussi nous faisons face à une difficulté d'adaptation au cadre novateur qu'est

l'ubérisation. Effectivement, les syndicats voient traditionnellement « dans le modèle de l'activité indépendante, une insulte, ou en tout cas un danger pour le maintien du salariat classique, et donc de leur position dans l'entreprise » (Jacquet et Leclercq, 2016, p.72). Comme nous l'avons vu, ce n'est pas en restant dans une lecture bipolaire confrontant travail salarié et travail indépendant que les syndicats pourront appréhender l'ubérisation.

Au niveau des managers d'Uber, ce serait bien qu'ils invitent les chauffeurs une fois par mois, par exemple, afin qu'ils puissent parler de leurs différentes expériences, de leur ressenti, de rencontrer d'autres chauffeurs, de dialoguer avec les managers. Les chauffeurs auraient ainsi l'occasion de se rendre compte que les managers s'intéressent à eux, de réduire l'aliénation sociale. Il faudrait aussi qu'Uber veille davantage au bien-être des chauffeurs. Par exemple, au bout de huit heures d'activité sur la plateforme, le compte est désactivé pendant une durée déterminée afin que le chauffeur puisse se reposer et limiter le risque d'accident. Soulignons qu'en Belgique, un pas a été effectué dans cette direction. En tout cas, c'est ce que souligne Joost Verdiesen, directeur général d'Uber Belgique :

Si les chauffeurs nous ont bien confirmé qu'ils apprécient la flexibilité de l'application, nous avons aussi compris que des améliorations étaient nécessaires. C'est pourquoi nous avons décidé d'introduire certains changements qui pourront [...] améliorer l'expérience des chauffeurs sur notre application (Verdiesen In : Byrne et Goosens, 2017)

Ces changements impliquent un système plus juste de notation ou encore la notification aux chauffeurs d'une course longue (Ibidem.).

Les managers devraient aussi arriver à fidéliser les chauffeurs. Effectivement, comme nous l'avons vu, ceux-ci considèrent en général leur travail pour la start-up comme un tremplin pour un autre emploi. Cette fidélisation devrait passer par des conditions de travail moins contraignantes. Un système de primes, de cadeaux et de promotions pourrait aussi être installé.

Dans le cadre de ce travail, nous avons eu l'occasion de développer et d'enrichir de nombreuses compétences. Effectivement, nous avons pu développer une pratique

réflexive entremêlant plusieurs types de sources afin de rédiger une analyse cohérente. Ainsi, nous espérons avoir réussi à montrer les caractéristiques mises en place par le management d'Uber pour contrôler le travailleur et, de ce fait, participer à son aliénation.

De plus, nous avons appris à développer la ténacité nécessaire à la réussite d'un travail de cette envergure. Ce ne fut pas facile et nous avons dû parfois faire face à des moments de doutes. Toutefois, nous avons appris à toujours faire de ce doute une force plutôt qu'une faiblesse. C'est effectivement ce doute qui nous a permis de trouver des questions et des pistes intéressantes de recherche.

Précisons finalement que ce travail est loin, selon nous d'être parfait. Avec plus de temps et un volume de pages plus important, nous aurions pu effectuer, par exemple, une comparaison de l'aliénation du travailleur chez Uber avec sa filiale UberEats et ce, afin de voir s'il y a des concordances de pratiques aliénantes entre les deux organisations. On pourrait également comparer les pratiques managériales d'Uber avec celles de ses concurrents. Finalement, notre connaissance limitée de la langue anglaise nous a aussi restreints dans nos lectures. Face à ces différentes remarques, ce travail peut aussi être perçu comme le début d'un édifice qu'il nous appartiendra de construire dans le futur.

Effectivement, comme le souligne Henri Bergson, « l'avenir n'est pas ce qui va arriver mais ce que nous allons en faire » (Bergson In : Audouy, 2015, p.40).

Partie 2 : Politique de l'emploi

Introduction

À l'heure où la société actuelle traverse une série de changements dus aux développements des progrès technologiques, nos habitudes, nos façons de consommer et, plus généralement, de vivre, sont en pleine évolution. L'emploi n'est pas à l'abri de ces transformations et est aussi en train de traverser plusieurs mutations à différents niveaux qui provoquent de multiples impacts sur notre société.

Un des signes de ces changements réside dans l'apparition de nouveaux termes dans nos dictionnaires tels que la « digitalisation », « l'économie digitale » ou encore « l'ubérisation ». Ce travail s'articule autour et sur le développement de ces nouveaux modes d'appréhension du réel. Nous allons essayer de cerner les processus qui se dissimulent derrière cette « ubérisation » de l'économie afin de tenter d'en préciser les implications sur les formes d'emploi qui se dégagent dans son cadre.

Effectivement, bien loin des victoires sociales gagnées de haute lutte par nos prédécesseurs, ce modèle arrive en bousculant un grand nombre de choses dans notre vie, que ce soit positif ou négatif. Ainsi, ce modèle est perçu par certains comme une opportunité d'emploi, voire même un *eldorado*. Pour d'autres, il provoque de la colère, voire un sentiment de retour en arrière qui remet en question nos différents droits gagnés après de nombreuses luttes sociales qui ont marqué les siècles précédents.

Ces différentes constatations nous ont amenés à centrer notre analyse sur l'impact de ce phénomène qu'est l'ubérisation sur l'emploi, et donc à formuler la question de recherche suivante :

Dans le cadre du développement de l'économie digitale, l'ubérisation est-elle une menace pour l'emploi ?

Nous articulons notre recherche en plusieurs étapes. Dans un premier temps, nous effectuerons une délimitation du cadre conceptuel de notre étude, et ce, afin d'obtenir une image claire et nette des concepts qui entrent en jeu dans notre problématique. Dans cet objectif, nous aborderons la digitalisation et l'économie digitale, l'économie de plateforme et collaborative ou encore l'ubérisation elle-même. Ce premier chapitre sera aussi l'occasion de présenter la start-

up emblématique de ce processus : Uber, ainsi que d'effectuer un panorama général et théorique du lien entre la technologie et l'emploi.

Dans un second chapitre, nous aborderons les impacts de la digitalisation sur l'emploi. Dans le cadre de l'ubérisation. Nous verrons en quoi ces deux processus intimement liés bouleversent l'emploi tel qu'on le conçoit traditionnellement et le lot de questionnements, de problèmes et de nœuds qui se développent à cette occasion.

Finalement, dans un troisième chapitre, nous aborderons plus particulièrement la start-up Uber dans sa relation avec le secteur plus *traditionnel* des taxis afin de vérifier si les implications théoriques abordées au préalable sont corroborées par les praticiens. Cette dernière partie se basera, entre autres, sur trois entretiens semi-directifs que nous avons eu l'occasion de réaliser avec trois chauffeurs travaillant comme taximan. L'objectif est ici, à travers une étude empirique, d'observer les réactions d'un secteur traditionnel aux bouleversements auxquels il fait face et les implications qui en découlent sur sa façon de concevoir cette situation. Nous avons choisi de classer ces réactions en fonction des thèmes théoriques abordés dans le second chapitre afin de faciliter la lecture de notre travail.

Chapitre 1 : Cadre conceptuel et revue de la littérature

Nous allons dans ce chapitre définir le cadre conceptuel de notre analyse en cherchant à atteindre une bonne compréhension de certains concepts fondamentaux. Nous aborderons ensuite les raisons de la création d'Uber avant de décrire, finalement, l'historique global de la relation entre emploi et technologie.

1.1. Cadre conceptuel

1.1.1. La digitalisation et l'économie digitale

La digitalisation représente l'usage et l'utilisation de l'information numérique, notamment grâce à Internet. Ce processus implique une numérisation préalable de l'information, c'est-à-dire une transformation de l'information *matérielle* en information numérique. L'économie digitale est donc un type de fonctionnement économique qui repose sur l'échange et l'utilisation de type digital de l'information mais aussi le développement d'instruments digitaux permettant ces échanges (comme les plateformes digitales, par exemple). Soulignons qu'il existe dans la littérature une confusion entre économie digitale et économie numérique. En témoigne ce passage d'un article de Gérard Valenduc et Patricia Vendramin : « On peut trouver quelques définitions brèves de l'économie digitale, comme celle que propose France Stratégie : « L'économie numérique présente quatre spécificités [...] » (Valenduc et Vendramin, 2016, p.7). Comme nous le constatons, les termes sont ici utilisés comme s'ils étaient des synonymes. Or les termes *numérique* et *digital* sont différents. Effectivement, comme nous l'avons mentionné ci-dessus, l'économie digitale suppose de facto une numérisation de l'information. Sans données numériques, il ne peut y avoir de digitalisation, raison pour laquelle nous préférons utiliser le terme « économie digitale ».

Comme le souligne Valenduc et Vendramin, « il n'y a pas encore de consensus sur la définition des principes fondateurs » (*Ibidem.*) de l'économie digitale. On peut toutefois la caractériser par cinq principes :

- les technologies permettent une mise en réseau des activités économiques et sociales faisant de l'information numérisée une ressource stratégique (*Ibidem.*),
- cette économie « repose sur des rendements croissants [...] et des coûts marginaux très faibles, voire nuls » (*Idem.*, p.8),

- on observe une nouvelle façon de produire industriellement, dans une « fragmentation mondiale des chaînes de valeur » (*Ibidem.*),
- la technologie permet souvent un gain dans les « performances croissantes en termes d'efficacité productive » (*Ibidem.*).
- finalement, on observe de nouveaux modèles d'affaires se développant comme, par exemple, des activités « collaboratives » et utilisant l'économie de plateforme (*Ibidem.*),

Ce dernier aspect est fondamental dans notre analyse et mérite que nous nous y attardions un peu plus à présent.

1.1.2. L'économie de plateforme et l'économie collaborative

Comme le soulignent Jacquet et Leclercq,

une plateforme est un service occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou biens édités ou fournis par des tiers. Au-delà de sa seule interface technique, elle organise et hiérarchise les contenus en vue de leur présentation et leur mise en relation aux utilisateurs finaux. A cette caractéristique commune s'ajoute parfois une dimension écosystémique caractérisée par des interrelations entre services convergents (Jacquet et Leclercq, 2016, p.240).

Ce sont ces plateformes qui jouent un rôle central dans l'économie qui porte ce nom.

Effectivement, l'économie de plateforme se développe dans le cadre de l'économie digitale, elle

est rendue possible par l'omniprésence de la connectivité, des données et des appareils mobiles permettant à chacun, via des plateformes numériques, d'être en réseaux [...], d'avoir accès à de nouveaux services [...] y compris commerciaux [...] et, surtout, de développer de nouveaux *business model* fondés sur la sous-traitance en ligne [...] (Degryse, 2017, p.2).

On associe souvent l'économie de plateforme à l'économie collaborative.

Le terme « économie collaborative » (que l'on appelle aussi « de partage » ou *peer-to-peer*) est utilisé pour définir un grand nombre de pratiques. Effectivement, comme le souligne Pascal Terrasse, « sous l'étiquette d'économie collaborative, on a rangé, se sont rangées plusieurs plateformes numériques qui, si elles renouvellent la manière de produire ou d'échanger,

continuent de s'inscrire dans des formes traditionnelles de capitalisme » (In : Charlot, 2016, p.21). Songeons à « la consommation collaborative, le crowdsourcing, le crowdfunding, les monnaies virtuelles, ou encore la production en commun » (Jacquet et Leclercq, 2016, p.235). Face à cette multiplicité, nous nous bornerons à utiliser cette expression dans son utilisation première : dans le concept « économie collaborative », le terme *collaboratif* renvoie à la description « de systèmes qui ne sont fondés ni sur la hiérarchie, ni sur la compétition » (De Grave, 2016). Dans ce contexte, les individus « s'auto-organisent pour créer un bien commun » (Bauwens In : Charlot, 2016, p.20). Comme le soulignent D. Jacquet et G. Leclercq, « la première fonction de l'économie collaborative, c'est un « échange pour un mieux », un partage pour un plus. Plus de planète, plus de qualité, plus d'environnement. Ou pour un moins, moins d'émission, moins d'artifices, moins de coûts, moins de gâchis » (Jacquet et Leclercq, 2016, p.126).

Comme nous l'avons suggéré ci-dessus, nous devons limiter la signification de l'expression « économie collaborative », faute de quoi nous risquons de tomber dans des mécompréhensions. Aujourd'hui l'expression « économie collaborative » est utilisée pour définir une multitude de types d'échanges qui sont parfois très différents. Ainsi, définir l'ubérisation comme faisant partie du cadre de l'économie collaborative va à l'encontre (nous développerons plus amplement ce point ci-dessous) du trait distinctif de cette dernière résidant dans l'égalité entre ses parties prenantes dans l'optique de la création d'un bien commun.

Si donc l'économie de plateforme peut se développer dans le cadre de l'économie collaborative, elle peut aussi se développer hors de celle-ci (conformément à la définition que nous avons retenue de cette dernière). C'est précisément hors de cette économie collaborative mais dans le cadre de l'économie de plateforme que s'est développée l'ubérisation.

1.1.3. L'ubérisation

Le terme *ubérisation* désigne un « phénomène économique qui transforme et déstabilise un secteur économique avec un modèle économique innovant tirant parti des nouvelles technologies. Il tire son origine de la start-up Uber » (*Idem.*, p.243). Comme le souligne B. Teboul, il est important de souligner que la plateforme dans ce contexte met en relation des clients avec une entreprise : « L'ubérisation 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 » (In : Russell, 2015).

Il convient de bien souligner que l'ubérisation ne relève pas de la définition de l'économie de partage que nous avons retenue ci-dessus. Effectivement, dans le cas de l'ubérisation, on fait face à un « morcellement du travail, la mise en concurrence des travailleurs pour obtenir un service, sans qu'ils aient accès à ce « bien commun », en l'occurrence l'algorithme contrôlé par la firme » (Bauwens In : Charlot, 2016, p.21). Cela pousse Teboul à affirmer que « l'ubérisation nous fait ainsi entrer dans l'ère du *capitalisme numérique* [...] dont la forme la plus récente est celle du « *capitalisme des plateformes* » » (Teboul, 2016, p.4) qui entre « en rupture avec les modèles capitalistiques des grands groupes faisant figures de « *tigres de papier* » » (*Ibidem.*) face aux « *nouveaux grands prédateurs technologiques* » (*Ibidem.*) qui effectivement se développent de façon totalement atypique en comparaison aux entreprises de l'économie classique, c'est-à-dire, « avec peu d'infrastructures, *une faible masse salariale*, très peu de salariés et *surtout des travailleurs indépendants ou des auto-entrepreneurs*, des innovations continues, mais pas de modèle social » (*Ibidem.*).

Abordons à présent les raisons de la création d'un de ces *nouveaux grands prédateurs* qu'est Uber – et l'ubérisation – ainsi que le contexte de son émergence.

1.2. Présentation des raisons et du contexte de la création d'Uber

L'idée de créer la start-up Uber est née en 2009 : Garrett Camp, Travis Kalanick et Oscar Salazar, trois collègues de la Silicon Valley, participaient au salon Le Web à Paris. Selon la petite histoire ils y eurent du mal à trouver un taxi pour se déplacer, constatant que le problème était pareil qu'à San Francisco (Lefebvre, 2013). Ils décidèrent donc de monter un service de chauffeurs privés qu'il suffirait de contacter via une plateforme de mise en relation directe de clients avec des prestataires de services accessibles sur leur Smartphone et sa technologie de la géolocalisation en temps réel, afin qu'ils viennent chercher le client, « le tout à travers une relation dématérialisée de bout en bout » (Teboul, 2016, p.2). Le paiement de la course est géré électroniquement et le prix est établi par un algorithme qui prend en compte l'heure de la demande et son taux. Suite à la course, tant les chauffeurs que les clients, peuvent se noter l'un l'autre. L'application fut lancée en 2010 à San Francisco avant de s'internationaliser.

A un niveau plus idéologique, la création d'Uber s'inscrit dans le développement du néolibéralisme qui s'est progressivement imposé dans les années septante, « lorsque l'économie keynésienne dominante n'a pas eu de réponse à la combinaison sans précédent de la hausse de l'inflation et de la hausse du chômage » (Adriaanse, 2016, p.4. [Notre traduction]). Ainsi, le néolibéralisme est progressivement devenu hégémonique à travers « la division du travail - les

universitaires façonnant l'éducation, les think tanks influençant la politique et les vulgarisateurs manipulant les médias » (Srnicek et Williams, 2015, p.63. [Notre traduction]).

Dans les années septante, de multiples facteurs créent une augmentation de la population ainsi que du chômage. Comme le souligne Adriaanse, « avec moins d'emplois disponibles pour plus de personnes, le nombre de personnes faisant partie des populations excédentaires a augmenté rapidement, et l'emploi dans les économies occidentales a diminué » (Adriaanse, 2016, p.6. [Notre traduction]). Cette tendance n'a cessé de croître, ainsi, selon l'OCDE, « dans l'ensemble, le taux de chômage de longue durée des pays de l'OCDE est passé de 2,1% en 1970 à 35,09% en 2013 » (*Ibidem.* [Notre traduction]).

Ces différents facteurs (la victoire idéologique du néolibéralisme et un taux de chômage élevé pour une population grandissante) ont mené au développement du travail en termes de flexibilité, de court-terme et de relations de travail insécurisées (*Ibidem.*).

Selon Adriaanse, Uber a pu naître grâce au contexte décrit ci-dessus et au développement exponentiel de la technologie. Effectivement, Uber « peut se caractériser par le manque de sécurité d'emploi à long terme, une faible protection contre la perte de travail et des revenus instables et incertains » (*Idem.*, p.11. [Notre traduction]). Ainsi, Uber est apparu en exploitant la précarité générée par la crise du travail que nous continuons de traverser (*Ibidem.*). Dans ce processus, la technologie a eu un rôle déterminant, comme le rappelle Teboul, « l'organisation du travail s'est toujours construite dans un rapport direct et dépendant de la technique et des enjeux scientifiques d'une époque » (Teboul, 2016, p.2). Effectivement, Uber a pu voir le jour grâce à ces trois composantes technologiques fondamentales : « l'internet et le développement de réseaux à haut débit » (Degryse, 2016, p.7), le Big Data (« l'agglomération, par des plateformes internet de masses gigantesques d'informations commerciales, personnelles, géographiques directement exploitables » (*Ibidem.*) et « l'extension fulgurante des appareils mobiles (téléphones mobiles, tablettes) » (*Ibidem.*). Nous allons à présent brièvement aborder le panorama historique global de la relation entre emploi et technologie.

1.3. L'emploi et la technologie : panorama historique global

Rappelons en premier lieu que l'emploi « désigne les postes de travail rémunéré disponibles dans un pays » (Van Haeperen, 2018, p.3). La thèse du bouleversement de l'emploi par la technologie est apparue au début des années 2000 (Méda, 2017, p.2). Effectivement, c'est à cette époque qu'Internet se déploie exponentiellement, interrogeant de ce fait la relation qu'il a

avec les formes traditionnelles de travail. Ces interrogations mènent certains chercheurs à annoncer « la disparition de la plupart des emplois actuels, la fin du salariat et des organisations hiérarchiques, voire des entreprises, au profit des plateformes collaboratives » (*Ibidem.*).

Cette thèse a été notamment développée en 2011 par deux chercheurs du MIT : Erik Brynjolfsson et Andrew MacAfee (2011). La vision qu'ont ces auteurs de l'influence de la technologie sur le travail est positive car celui-ci se caractériserait par la « fin des tâches répétitives, [l'] avènement d'un travail beaucoup plus intéressant mais nécessitant un engagement 24 heures sur 24 de la part des actifs » (*Ibidem.*). Suite à cette thèse, deux chercheurs d'Oxford, Carl Frey et Michael Osborne, ont évalué dans une étude parue en 2013, qu'aux USA, environ la moitié des emplois actuels sont susceptibles d'être automatisés dans les dix ans à venir (*Idem.*, p.3). Bien que critiquée pour ses méthodes d'investigation, cette étude a eu un énorme impact sur l'opinion publique ainsi que sur les sphères politiques, menant à l'opinion selon laquelle il y a une « nécessité d'éduquer, de former pour que les travailleurs ne soient pas rattrapés par les machines » (*Ibidem.*).

Si, pour certains auteurs, nous atteignons une limite dans l'utilisation de la technologie où « le développement économique et l'innovation technologique auraient tous deux désormais atteint un « plateau » » (Degryse, 2016, p.9), d'autres « n'hésitent pas à parler d'évolution « disruptive » car elle rompt avec le mode actuel d'organisation des entreprises » (*Idem.*, p.7). On se trouve ici dans la lignée de la « destruction créatrice » théorisée par Schumpeter en 1942 (*Ibidem.*) où les innovations technologiques permettent

d'accroître la productivité et [...] offrir sans cesse de nouveaux produits et de nouveaux services détruisent sans cesse aussi des emplois, le pari restant cependant que ces emplois anciens soient remplacés en permanence par d'autres, créés justement par les innovations (Ferry, 2016, p.186).

Dans cette dernière optique, les technologies disruptives représentent un progrès qui révolutionnera « la vie, les affaires et l'économie mondiale » (Manyika et al. In Degryse, 2016, p.10). Nicolas Bouzou souligne à propos de ces technologies que

quand elles sont introduites, le grand public comprend mal leur intérêt. Ce n'est qu'après plusieurs décennies que leurs domaines d'application deviennent évidents. C'est alors aussi qu'elles génèrent des innovations secondaires, de nouveaux emplois et des salaires plus élevés. On parle alors de « synthèse créative » (In : Ferry, 2016, p.187).

Nous allons à présent aborder et analyser les conséquences de ce « progrès » en nous focalisant sur l'ubérisation et, plus particulièrement, sur la société Uber.

Chapitre 2 : Impacts de la digitalisation dans le cadre de l'ubérisation sur l'emploi

Si la littérature évoque certains points positifs de l'ubérisation comme, par exemple, la flexibilité des heures de travail, une organisation plus simple avec des nouveaux modes de collaboration entre employeur et employé ou encore le gain d'efficacité et l'amélioration du service au client, force est de constater que ceux-ci sont contrebalancés par une série de problèmes sur lesquels on ne peut pas fermer les yeux. Ainsi, nous nous concentrerons dans ce chapitre principalement sur les conséquences négatives de l'ubérisation sur l'emploi et sa qualité. Dans ce cadre, nous aborderons toujours la digitalisation dans le contexte de l'ubérisation. Nous nous focaliserons aussi sur la start-up Uber, afin de ne pas nous disperser dans des exemples qui demanderaient des explications parfois complexes sur le mode de fonctionnement des différentes start-up mentionnées. Précisons finalement que, lorsque l'occasion se présente, nous indiquerons certaines pistes de solutions qui peuvent être envisagées et intéressantes à penser afin de résoudre certains nœuds.

2.1. La flexibilité

Comme nous l'avons précisé ci-dessus, la flexibilité du travailleur est un argument souvent mis en avant comme point positif de la digitalisation en général et de l'ubérisation en particulier. Effectivement, « il est généralement avancé que le travail mobile fondé sur les nouvelles technologies offre un certain niveau de flexibilité, d'autonomie et de responsabilisation des travailleurs » (Degryse, 2016, p.46). Donc, si « les professionnels indépendants valorisent l'autonomie, l'indépendance et le contrôle sur leur travail » (Valenduc et Vendramin, 2016, p.39), il faut se demander « dans quelle mesure les conditions de cette autonomie sont garanties par les plateformes (rémunération adéquate, contrôle des horaires de travail, etc.) » (*Ibidem.*).

De plus, cette nouvelle forme d'emploi peut aussi bousculer la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle. Ainsi, « l'un des risques de cette flexibilité et de cette autonomie est le danger de l'intensification du travail, de l'augmentation du niveau de stress et du temps de travail » (Degryse, 2016, p.46). Ces désavantages liés à la flexibilité du travailleur participent

à la fragilisation du travailleur dans l'ubérisation. Cette fragilisation est liée à la précarisation de l'emploi ubérisé.

2.2. Précarisation de l'emploi et fragilisation du travailleur

Dans le cadre des entreprises qui mettent en relation une offre avec une demande, on observe une absence de tout type de responsabilité ou d'engagement. Ainsi, ce type d'entreprise opère « sans exercer la moindre responsabilité contractuelle ni juridique ou pénale dans son activité d'intermédiation, et avec un minimum de personnel salarié » (*Idem.*, p.36). Cela est flagrant dans le cas d'Uber, où « les chauffeurs ne sont payés que lorsqu'ils travaillent, et ils sont responsables de leurs propres prestations de retraite et de soins de santé. Les risques supportés par les entreprises sont répercutés sur les individus » (*Ibidem.*).

2.2.1. Pas de protection sociale

Dans cette logique d'ultra flexibilisation de l'emploi qui prend une forme qui n'est pas contractuelle il n'y a effectivement « plus ni contrat de travail, ni normes salariales, ni aucune réglementation en termes de temps de travail, d'horaires, de lieu de travail, de formation, d'accès aux organisations salariales, à l'action collective » (Degryse, 2016, p.37). Dans ce contexte, on observe une fragilisation du travailleur qui « se débrouille avec un statut d'indépendant, pour sa propre protection sociale (chômage, pension, maladie professionnelle), la protection de sa santé et de sa sécurité au travail » (*Ibidem.*). Il convient dès lors de repenser « la question du régime de protection juridique et sociale applicable aux indépendants en situation de dépendance économique » (Teboul, 2016, p.9). C'est dans ce contexte aussi que « certains suggèrent un modèle de protection sociale universelle attaché à la personne tout au long de sa vie, et non plus à l'activité professionnelle, dans un souci de sécurisation des parcours dans un monde fait de discontinuité » (Valenduc et Vendramin, 2016, p.47).

Effectivement, en plus de ces différents aspects renforçant la fragilisation du travailleur, au sein de l'ubérisation, si le « partenaire » ne convient plus, les gestionnaires peuvent déconnecter son compte « sans autre forme de procès (sans le moindre encadrement législatif ou réglementaire visant à « défendre le « travailleur ») » (Degryse, 2016, p.37). Cette fragilisation nous mène logiquement à la position difficile et problématique de l'État face à l'ubérisation.

2.2.2. Le rôle de l'État qui pose problème

Cette manière de fonctionner remet fondamentalement en question le rôle de l'État dans la protection des travailleurs : « en faisant « disparaître » les frontières, cette économie bouscule l'ensemble des cadres réglementaires nationaux, et vide la fiscalité de sa substance par des intermédiaires délocalisés » (*Idem.*, p.36). L'État se doit de réagir à la digitalisation de l'économie. C'est ce que souligne Bruno Teboul en ces termes :

Les bouleversements introduits par la numérisation – destruction d'emploi dans de nombreux secteurs, nécessité pour chaque secteur de s'adapter aux nouveaux usages de consommateurs, développement du travail « à la tâche » - rendent d'autant plus prégnant le besoin d'une véritable sécurisation des parcours professionnels (Teboul, 2016, p.9).

Cette sécurisation est rendue d'autant plus difficile que le phénomène de l'ubérisation est très récent et que l'État fonctionne encore dans une logique précédant celle-ci. B. Teboul précise que c'est l'origine du sentiment d'insécurité ressentie face à l'économie digitale :

Le sentiment d'insécurité et l'impression d'une menace de destruction massive d'emplois peut [...] s'expliquer par le fait que les emplois détruits désormais sont les emplois emblématiques des Trente Glorieuses, ceux répondant à l'archétype de l'employé-salarié faisant carrière dans la même entreprise, sur lequel est fondé notre système de protection sociale (*Idem.*, pp.17-18).

Mark Lievisse Adriaanse souligne aussi ce chamboulement : « le passage des emplois à long terme fordistes à la flexibilité soulève de nombreuses questions sur les distinctions de classe traditionnelles et les relations employeur-employé » (Adriaanse, 2016, p.9. [Notre traduction]). Songeons aussi au bouleversement des notions suivantes :

- le concept de *lieu de travail*, « qui est une des bases de la législation sociale » (Valenduc, 2017, p.12), est remis en question à cause de la mobilité des employés ubérisés,
- « La signification et la mesure du temps de travail deviennent plus complexes avec l'expansion [...] du travail à la tâche, sans rapport direct avec le temps réellement travaillé. Dans le travail pour des plateformes, le temps n'est plus qu'une unité de mesure de la fragmentation des tâches, qui conduit à de nouvelles formes de salaire aux pièces » (*Idem.*, p.28),

- « La formation des salaires est mise en cause par les pratiques en vigueur dans [...] l'économie de plateforme, notamment le salaire aux pièces et les rémunérations fixées aux enchères » (*Idem.*, p.29).

- La représentation collective des intérêts des employés est problématique dans l'ubérisation. Effectivement, dans le cas d'Uber, il n'y a pas de représentation générale des chauffeurs défendant leurs intérêts.

Ces différents facteurs compliquent considérablement la prise de décision étatique à réguler le travail digitalisé et ubérisé et pousse l'action publique autour de l'ubérisation à « sortir de ses modes d'action traditionnels » (Larrouy, 2016, p.101). Dans ce contexte nous sommes en droit de nous demander si les syndicats prennent des mesures pour clarifier le statut du travailleur au sein de l'ubérisation.

2.2.3. Les positions syndicales

En Belgique, force est de constater que les organisations syndicales sont très peu impliquées dans le processus de protection des travailleurs dans le cadre de l'ubérisation (Degryse, 2016, p.63-64). Cela est dû à nouveau aux reconfigurations des statuts et de l'emploi introduits par ce processus. Valenduc souligne que face aux différents bouleversements introduits par l'ubérisation, les organisations syndicales doivent s'intéresser à quatre besoins :

- « – Des besoins de redéfinir ou de préciser des régulations en matière d'accès à la profession et d'exercice de la profession, ou encore d'exercer une influence sur la fixation de certains tarifs réglementés (on pense notamment aux conventions médico-mutualistes, dans le cas des professionnels de la santé) ;
- Des besoins d'exercer une influence sur la négociation des régimes de protection sociale qui leur sont appliqués (cotisations sociales, assurances sociales, combinaison de travail salarié et indépendant à temps partiel, etc.), dans la mesure où le régime classique des indépendants ne semble plus satisfaisant par rapport aux situations nouvelles ;
- Des besoins de services collectifs (conseil et assistance juridique, conseil en matière d'assurances, accès à la formation continue) ;
- Des besoins de créer des solidarités entre des indépendants solos qui partagent des préoccupations communes » (Valenduc, 2017, p.4).

Degryse soutient que le rôle des syndicats au sein de l'économie digitale en général et de l'ubérisation en particulier est de travailler à réduire cette polarisation entre travailleurs asservis et petit pourcentage de gens détenant la majorité du capital (Degryse, 2016, p.45). De plus, il soutient que le rôle des organisations syndicales est « de s'assurer que la technologie est l'exécutante du travailleur, et non l'inverse » (*Idem.*, p.43).

Les syndicats sont évidemment dans leur rôle en exigeant de protéger l'emploi tant qu'il n'y a pas d'autre modèle, mais ils ne pourront continuer à le faire qu'à la condition de devenir eux-mêmes des forces de proposition pour mettre en place un nouveau modèle (Stiegler, 2015, p.54).

Cela demande de la part des syndicats une ouverture d'esprit et une adaptation aux nouvelles formes d'emploi introduites par l'ubérisation. Ainsi, Jacquet et Leclercq soulignent que les syndicats ne doivent plus voir « dans le modèle de l'activité indépendante, une insulte, ou en tout cas un danger pour le maintien du salariat classique, et donc de leur position dans l'entreprise » (Jacquet et Leclercq, 2016, p.72). C'est à cette condition que les syndicats sauront appréhender la difficile question de l'ubérisation sans tomber dans le dilemme suivant : « prioritairement défendre les emplois traditionnels [...] ou [...] prioritairement organiser les nouveaux travailleurs d'Uber [...] » (Degryse, 2017, p.6).

Comme nous l'avons vu, la difficulté des réponses de l'État et des syndicats à l'ubérisation est liée au statut problématique du travailleur dans l'ubérisation. On évoque souvent dans ce cadre la « fin du salariat » ou la « fausse indépendance » du travailleur qui prend place dans un environnement où le contrôle des personnes est omniprésent.

2.3. La fin du salariat ou la « fausse indépendance » et le contrôle des employés

2.3.1. Fin du salariat ou « fausse indépendance »

De nombreux auteurs décrivent l'avenir du travail dominé par la digitalisation et l'utilisation des données numériques. Comme le soulignent Valenduc et Vendramin, « cette vision d'un futur formaté par la technologie s'accompagne souvent d'un discours qui annonce, une fois de plus, la fin du modèle salarié » (Valenduc et Vendramin, 2016, p.26). Comme le souligne G. Valenduc, le travail sur des plateformes en ligne « favorise des formes de subordination qui se situent dans un no man's land entre la relation salariale [...] et le statut classique d'un

professionnel indépendant solo » (Valenduc, 2017, p.3). C'est de ce « no man's land » qu'est née l'expression « faux indépendant ». Soulignons que cette expression

est ambiguë, car elle stigmatise des situations individuelles qui sont formatées, à des degrés divers, par l'évolution du marché du travail et la transformation des conditions d'exercice de certaines professions. Elle fait porter le soupçon sur le travailleur alors que, dans bien des cas, il a peu de choix et se trouve dans un rapport de force défavorable pour négocier son statut (*Idem.*, p.9).

Face à ces changements liés à l'ubérisation, on ne peut qu'aller dans le sens de Denis Jacquet et Grégoire Leclercq qui précisent que « l'évolution des équilibres entre employés, employeurs et auto-employeurs imposera de modifier, revoir, réécrire, réinventer, un statut de l'actif, qui s'appliquera facilement à tous » (Jacquet et Leclercq, 2016, p.36). Cette nécessité est d'autant plus importante et urgente que le contrôle des travailleurs ubérisés s'avère problématique.

2.3.2. Le contrôle des employés

Comme le souligne MacMillan (2015), « Uber contrôle tant d'aspects de la vie des chauffeurs [...] que ceux-ci sont davantage des employés que des contractants indépendants » (Cité dans : Degryse, 2016, p.37). Ces aspects peuvent être très variés :

Le contrôle du donneur d'ordre peut porter sur les horaires de travail, les temps et les itinéraires de déplacement, les plages de disponibilité pour les clients, les méthodes de travail, l'avancement du flux de tâches, etc. Le donneur d'ordre peut également mettre en place des méthodes d'évaluation des performances de l'indépendant solo, ou encore soumettre cette évaluation à un rating effectué par les clients (Valenduc, 2017, p.7).

Cette question du contrôle prend place dans un nouveau système managérial impliqué par la digitalisation et particulièrement l'ubérisation. Ainsi,

les managers utilisent des algorithmes pour piloter le flux de travail des salariés. Ils peuvent connaître la frappe des travailleurs sur le clavier et leurs mouvements grâce à un GPS porté à même le corps. Ils peuvent surveiller les taux de réalisation ou de succès dans les ventes et se séparer des travailleurs incapables de remplir les objectifs. En manipulant des écrans d'information, les managers n'auront jamais à affronter les travailleurs qui pourraient les repousser, ni à observer les circonstances que connaissent les travailleurs » (Irani cité In : Degryse, 2016, p.43).

Ce contrôle est d'autant plus pernicious qu'il se déroule sous couvert d'indépendance. En réalité c'est

un enchaînement, quasi invisible et à distance qui s'opère, confiant, dans le cas d'Uber, la gestion des plannings des chauffeurs à des systèmes computationnels. [...] Ce n'est pas l'individu-entreprise ayant durement acquis une relative forme d'autonomie, c'est le quotidien de l'individu-prestataire qui se trouve de part en part orienté par des programmes sur lesquels il n'a pas son mot à dire, destinés à seulement « satisfaire le client » [...] et à enrichir la plateforme qui ponctionne un pourcentage substantiel sur chaque opération (Sadin, 2016, p.153).

Ce contrôle accru des travailleurs peut être un facteur de stress important, leur donnant peu de répit pour souffler durant leur occupation professionnelle consécutivement à une sollicitation constante contrôlée à travers les médiums technologiques. Dans le contexte d'un contrôle accru des travailleurs dirigés par la technologie (dans le cadre d'Uber, les algorithmes, par exemple), certains auteurs (Degryse, 2016, p.43) soulignent le danger d'aboutir au final à une déqualification des travailleurs.

2.4. La destruction de l'emploi et la déqualification du travailleur

Le danger réside ici dans l'aboutissement de ce processus résidant dans l'automatisation absolue des tâches. Les travailleurs deviendraient complètement obsolètes. C'est ce que souligne Bruno Teboul dans un article de 2016 en ces mots :

Le cynisme et la détermination du PDG de Uber lui fait dire qu'il passera bientôt à une nouvelle étape de son développement en introduisant dans un premier temps dès 2020 pas moins de 500 000 véhicules Tesla Motors autonomes afin de se passer de chauffeurs humains. Ce sera bien le passage de *l'ubérisation* à *l'automatisation totale* de l'activité de la firme californienne (Teboul, 2016, p.8).

Dans cette dynamique, « au fil du temps, les salariés deviendront une sorte de résidu d'une époque révolue. Il y aura, certes, encore des emplois parce que dans certains secteurs, on continuera à avoir besoin d'une main-d'œuvre humaine prolétarisée, mais cela deviendra exceptionnel » (Stiegler, 2015, p.71).

Du fait de l'effet conjugué de manque de protection sociale et de l'automatisation du travail (dans le cas d'Uber, à travers les algorithmes), on pourrait « assister à une polarisation accrue du marché du travail, avec l'accroissement, d'un côté, des emplois très peu qualifiés et

faiblement rémunérés, et de l'autre des emplois haut de gamme très bien rémunérés » (Degryse, 2016, p.44). Un des symptômes de cette polarisation réside dans la réduction de la classe moyenne. Il s'agit là d'un phénomène que l'on observe déjà aux Etats-Unis (*Ibidem.*). Soulignons que si d'autres facteurs entrent en jeu dans le creusement de ce fossé, l'utilisation de la technologie est un facteur clé de ce processus : celles-ci « ont favorisé la transition vers des marchés où le gagnant prend tout » (Bryjolfsson et Mcfee, 2014, p.178).

On observe ainsi la naissance d'une économie « où les inégalités sont beaucoup plus grandes » car elle profite de manière sans cesse croissante à quelques milliardaires alors que le revenu des ménages médians n'augmente pas » (Degryse, 2016, p.46). Dans cette société polarisée, il y aurait

les travailleurs à bas revenu, de plus en plus isolés, et [les] travailleurs haut de gamme disposant d'une palette sans cesse plus riche d'instruments numériques leur permettant de tout s'offrir, ou presque, à la demande : un chauffeur, un assistant personnel, une nuitée à Londres ou Paris, la livraison d'un repas, un promeneur de chien... (*Idem.*, p.54).

Dans ce contexte, la question de la formation des travailleurs est centrale. Par exemple, la Commission européenne en a fait son *cheval de bataille* en soulignant que « les niveaux de compétences numériques doivent également être relevés parmi les travailleurs dans l'ensemble des secteurs économiques, et parmi les demandeurs d'emploi pour améliorer leur capacité d'insertion socioprofessionnelle » (Commission européenne, cité in : *Idem.*, p.49). Dans cette logique, il est aussi important « d'accompagner les travailleurs dont les emplois sont affectés par la numérisation » (Teboul, 2016, p.9) et ceci, sur le long terme en attachant « les droits à la formation à l'individu et non pas à l'emploi dans un contexte où un parcours professionnel s'entendra de plus en plus comme l'alternance de périodes de chômage ou formation et de travail » (*Ibidem.*). De façon beaucoup plus large et profonde, Éric Sadin propose d'aborder les changements impliqués par la digitalisation dès l'école en soulignant que « l'enseignement scolaire et universitaire devrait pouvoir favoriser un rapport informé et critique entretenu à l'environnement numérique » (Sadin, 2015, p.230).

Nous allons à présent, dans une dernière partie plus pratique, analyser quelle est la réaction des travailleurs d'un secteur plus « classique », celui des chauffeurs de taxi, face à la concurrence de l'ubérisation et d'une de ses start-ups emblématiques, Uber.

Chapitre 3 : Les chauffeurs de taxi et Uber, approche pratique et analytique

Afin de pouvoir nous rendre compte du ressenti du milieu des taxis face à Uber, nous avons effectué trois entretiens semi-directifs avec des chauffeurs de taxi. Dégageant des thèmes généraux à travers ces entretiens, nous utiliserons la théorie évoquée ci-dessus afin d'observer la concordance des diverses informations.

Nous avons eu l'occasion de nous entretenir avec trois chauffeurs de taxis le 21 avril 2018. On trouvera une retranscription de ces entretiens en annexe (Annexe 2). Ceux-ci ayant exprimé le désir de garder leur anonymat, nous les nommerons respectivement chauffeur 1 (entretien en Annexe 2.1), chauffeur 2 (entretien en Annexe 2.2) et chauffeur 3 (entretien en Annexe 2.3).

Comme le soulignent Raymond Quivy et Luc Van Campenhoudt, « les méthodes d'entretien se caractérisent par un contact direct entre le chercheur et ses interlocuteurs et par une faible directivité de sa part » (Quivy et Campenhoudt, 1995, 2006, p.174). Le contenu de ces entretiens nous permet de tester si les thématiques abordées de façon théorique dans le second chapitre (mais aussi de façon moindre dans le premier chapitre) se retrouvent dans le vécu du praticien. Nous avons, pour ce faire, volontairement orienté nos questions sur les thèmes analysés dans notre sujet. Cette méthode convient particulièrement bien à notre thématique car elle permet

l'analyse du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques et aux événements auxquels ils sont confrontés : leurs représentations sociales [...], leurs interprétations de situations conflictuelles ou non, leurs lectures de leurs propres expériences, etc. (*Idem.*, p.175).

Comme précisé ci-dessus, nous avons choisi d'effectuer des entretiens semi-directifs, cette méthode étant la plus utilisée en recherches sociales (*Idem.*, p.174). L'entretien est « semi-directif en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises » (*Ibidem.*). Nous avons particulièrement fait attention à laisser parler les interviewés, recadrant si nécessaire la discussion grâce à des questions dont nous disposons s'ils s'écartaient du sujet. Ainsi, nous avons mis en œuvre ce précepte propre à l'entretien semi-directif : « le chercheur s'efforcera simplement de recentrer l'entretien sur les objectifs chaque fois qu'il s'en écarte et de poser les questions auxquelles l'interviewé ne vient pas par lui-même, au moment le plus approprié et de manière aussi naturelle que possible » (*Ibidem.*). Les retranscriptions des entretiens en annexe ont été réorganisées par questions-réponses.

3.1. La notion de contrôle et de dépendance des chauffeurs Uber

Les chauffeurs 1 et 2 soulignent les différentes alternatives qui se présentent à eux pour trouver des clients, que ce soit directement dans la rue, les clients habituels, à l'aide d'emplacements spéciaux ou via une centrale. Le chauffeur 1 en particulier souligne cette dépendance qu'ont les chauffeurs d'Uber par rapport à l'application en précisant : « je ne me vois être dépendant que d'une simple application ».

La question de l'indépendance des chauffeurs Uber par rapport à la start-up a été abordée ci-dessus. Il s'agit effectivement d'un problème fondamental de l'ubérisation : dans ce contexte de contrôle accru, il y a un réel danger de voir s'instaurer entre les travailleurs de l'ubérisation et la plateforme une réelle dépendance ou une « servification ». Effectivement, « ces travailleurs se verraient devenir de simples exécutants au service d'algorithmes. Les plateformes informatiques s'insèrent entre le client final et le producteur de biens ou de services, rendant ce dernier extrêmement dépendant des plateformes qui les « emploient » » (Degryse, 2016, p.40).

3.2. La fragilisation du travailleur et la précarisation de l'emploi

En ce qui concerne la fragilisation du travailleur et la précarisation de l'emploi, le chauffeur 3 souligne que l'ubérisation « va mettre fin au salariat, ça va détruire d'autre métier [...]. L'ubérisation n'est pas une bonne idée car tous les avantages du salariat vont s'effriter ».

Dans le cas d'Uber, les chauffeurs sont « indépendants » (effectivement, « dans la pratique, les travailleurs des plateformes sont le plus souvent contraints d'opter pour un statut d'indépendant » (Valenduc, 2017, p.28)), ce qui implique les problèmes de protection sociale ou de protection contre le licenciement dans le chapitre 2. Cette « indépendance » des chauffeurs arrange bien Uber : « étant donné que les contracteurs ne sont pas responsables de l'essence, des assurances et de l'entretien des véhicules, Uber, en tant qu'entreprise, réalise de gros bénéfices grâce aux faibles coûts de main-d'œuvre » (Adriaanse, 2016, p.11. [Notre traduction]).

3.3. Le rôle problématique de l'État

En ce qui concerne le rôle de l'État dans l'ubérisation, le chauffeur 1 souligne qu'il « ne comprend pas pourquoi le gouvernement ne prend pas ce dossier en main et joue le rôle d'interlocuteur » entre les taximans et les chauffeurs d'Uber. Comme il le souligne en fin

d'entretien, « l'Etat doit rapidement intervenir avec des mesures strictes autrement on se dirigera vers une catastrophe sociale (chômage, pauvreté, perte d'emploi, ...) ».

Nous avons analysé dans le chapitre 2 la difficulté dans laquelle se trouve l'État de faire face à ce nouveau phénomène qu'est l'ubérisation, cette dernière bouleversant les modèles économiques traditionnels. Cette absence d'intervention significative de l'État est « palliée » au moins par le fait que les chauffeurs de taxi se sentent un collectif, ce qui n'est pas le cas des chauffeurs d'Uber. C'est ce qu'il souligne en disant que « malgré qu'on soit indépendant, on est une équipe et quand on se mobilise, on se fait entendre ». Il convient aussi de souligner que derrière la notion d'État, des forces jouent de façon contradictoire, ce qui complexifie le rôle étatique dans l'ubérisation. Ainsi,

dans le dossier *taxis verts vs Uber*, il était symptomatique de constater que le parti socialiste se rangeait du côté des chauffeurs de taxi qui représentent, en Belgique, quelque 8 000 personnes. Alors que les libéraux du MR brandissaient la bannière du « progrès technologique » pour forcer le changement (Charlot, 2016, p.63).

3.4. Problème de la formation des travailleurs

Le chauffeur 1 pense que les chauffeurs d'Uber dévalorisent le métier car, tout en étant chauffeurs, ils n'ont pas reçu de formation pour exercer ce métier. Comme le précisent les trois chauffeurs, les conditions d'accès à la profession de taximan sont loin d'être évidentes, comme le souligne le chauffeur 1,

Il y a plusieurs tests comportementaux centrés sur des tests de calcul, test de jugement de situation, sur la personnalité et un entretien avec un psychologue. Ces premiers tests sont fondamentaux et font l'objet de pré-requis avant de suivre des cours théoriques pendant 7 jours qui sont basés sur la législation, lecture de feuille de route, les différentes caractéristiques et les exigences du métier. Par la suite, il y a un examen théorique destiné à vérifier si les chauffeurs ont acquis les différentes compétences enseignées lors des cours. Lorsque l'examen est réussi, le candidat chauffeur recevra un certificat de capacité provisoire. Pour obtenir le certificat définitif, il devra réaliser un stage rémunéré auprès d'une entreprise et remplir les bonnes conditions propres à l'administration bruxelloise. A ce moment-là, il se verra attribuer le certificat définitif.

De plus, comme le souligne le chauffeur 2, « Il faut avoir 21 ans et 3 ans de permis au préalable avant de passer les tests pour obtenir le permis de taxi ».

On retrouve ici la problématique évoquée dans le chapitre 2 de la « polarisation accrue du marché du travail avec l'accroissement, d'un côté, des emplois très peu qualifiés et faiblement rémunérés, et de l'autre des emplois haut de gamme très bien rémunérés » (Degryse, 2016, p.44). Dans le cas de l'ubérisation, cela est assez flagrant. Effectivement, les travailleurs des plateformes « n'ont pas à présenter préalablement un diplôme ou un parcours de formation, ou une expérience quelconque. La plupart du temps, ce qui compte pour le client est l'évaluation du prestataire laissée par le dernier « utilisateur » » (*Idem.*, p.51).

3.5. La destruction d'emplois

Les trois chauffeurs soulignent aussi le danger de la destruction de l'emploi que va créer l'ubérisation. Ainsi, le chauffeur 1 souligne qu'il connaît « pas mal de personnes qui ont arrêté car leur chiffre d'affaire était très faible et qui sont désormais sans emploi ou reprennent des études ».

Le chauffeur 2 précise à propos de ses conditions de travail :

Mon salaire est totalement différent, avant quand je travaillais du lundi au vendredi, je profitais amplement de mon week-end et je ne ressentais pas le besoin de travailler plus. Désormais je travaille du lundi au dimanche et ce que je gagne me suffit juste pour tenir jusqu'à la semaine suivante ... Avec l'arrivée, d'Uber, je dois attendre 1 h pour avoir une course alors qu'avant j'avais une course toutes les 15 minutes ...

Finalement, le chauffeur 3 précise que face à Uber, « beaucoup de personnes ont dû arrêter leur boulot ». Il craint notamment que le métier traditionnel de taxi ne disparaisse totalement.

Comme nous l'avons vu dans le chapitre un, on peut expliquer cette destruction d'emploi dans une visée créatrice. Effectivement, dans la « destruction créatrice » théorisée par Schumpeter (Degryse, 2016, p.7), les innovations technologiques permettent « d'accroître la productivité et [...] offrir sans cesse de nouveaux produits et de nouveaux services détruisent sans cesse aussi des emplois, le pari restant cependant que ces emplois anciens soient remplacés en permanence par d'autres, créés justement par les innovations » (Ferry, 2016, p.186). On mentionne effectivement souvent le fait que la digitalisation tue des emplois. Toutefois, il nous semble que dans le cas de l'ubérisation et, dans notre cas, dans celui d'Uber, si des nouveaux emplois pourraient être créés à travers le développement, par exemple du « droit de la robotique, en matière de responsabilité notamment » (Teboul, 2016, p.18) ou encore à travers la nécessité de juristes en « algorithmique » (*Idem.*, p.19), il nous semble que ces nouveaux métiers et les

cursus qui les accompagnent seront monopolisés par la classe supérieure, ces formations générant un nombre limité d'emplois. C'est ce que souligne, par exemple, Philippe Defeyt lorsqu'il écrit qu'

on déplace surtout de l'activité, mais d'un point de vue macro-économique, la création d'emploi reste(ra) marginale. Ce que l'on constate par contre, c'est une pression à la baisse sur les salaires/revenus [...] et l'accumulation de la concurrence entre un secteur formel qui répond à des règles strictes et un secteur informel qui n'en a pas, ou moins. C'est clair : il y a concurrence déloyale (In : Charlot, 2016, p.51).

Un point de vue que partagent les trois chauffeurs interviewés, qui soulignent tous cette « concurrence déloyale ». Il convient de souligner que « derrière les arguments de concurrence déloyale [...], les taxis protègent surtout des dizaines d'années de relatif statu quo » (*Idem.*, p.58). Derrière ces accusations, c'est tout un secteur qui va devoir s'adapter, remettre en question ses pratiques afin de pouvoir concurrencer l'ubérisation.

Conclusion

Comme le souligne Larrouy,

«L'« *ubérisation* est révélateur d'un changement de paradigme sociétal qui va bien au-delà de ses traductions dans les brusques mutations du modèle d'organisation économique. Il est le nom d'un symptôme d'une société en plein doute face à la révolution numérique (Larrouy, 2016, p.109).

Tout au long de notre travail, nous avons pu constater que ce « changement de paradigme », qui s'effectue de façon très brusque, implique une série importante de perturbations au niveau de l'emploi. Que ce soit au niveau de la flexibilité de celui-ci, de la précarisation et la fragilisation du travailleur ou encore l'environnement de contrôle instauré à l'aide du progrès technologique, l'ubérisation est loin de s'avérer n'être qu'un développement de plus dans la longue chaîne des avancées en matière de travail. Il s'agit là de l'emploi même qui doit être repensé.

Dans la continuation de ces constatations, nous avons souligné les difficultés ressenties par le pouvoir étatique et les organisations syndicales face à ce phénomène. C'est que les transformations institutionnelles de la société sont lentes et fastidieuses. Or l'ubérisation est caractérisée par une fulgurance et une rapidité inédite. L'humain est pris en étau dans ce galop frénétique. C'est ce qui ressort des doutes, interrogations et critiques des chauffeurs de taxi que nous avons eu l'occasion de rencontrer.

Cette situation est d'autant plus intrigante qu'elle implique des bouleversements à un niveau beaucoup plus profond que celui de l'emploi : la structuration même de la société au niveau social est en jeu. Effectivement, l'ubérisation approfondit le fossé entre les riches et les pauvres, les qualifiés et les gens sans qualifications. Comme le souligne Bruno Palier,

la littérature sur la polarisation identifie parmi les emplois qui continuent à se développer les emplois les moins bien rémunérés, dit « non qualifiés » ou « non productifs ». Il s'agit d'emplois interpersonnels, présents dont le développement est de plus en plus lié aux plateformes d'intermédiation [...] (Palier, 2016, p.4).

Les solutions ne manquent pourtant pas. Que ce soit la création d'un statut hybride pour assurer à tous les travailleurs des avantages sociaux ou encore cette fameuse « protection universelle »

qui garantirait à tous un revenu minimal, ces possibilités prouvent qu'il n'y a pas de fatalité face à l'ubérisation.

Nous sommes loin d'affirmer que ce travail est exhaustif. Effectivement, il demanderait un approfondissement difficilement imaginable dans le cadre de ce Paper. Ainsi, nous pourrions évoquer beaucoup de sujets intéressants, tels que précisément ces solutions susmentionnées ou/et cet approfondissement de l'écart entre travailleurs qualifiés et non-qualifiés, la concurrence entre les taximans et Uber, le lobbying d'Uber ou encore le thème brûlant de la fin du travail sous le développement de la technologie, qui peuvent être approfondis afin d'atteindre une meilleure compréhension des bouleversements que vit notre société. Nous désirons aussi mentionner que notre connaissance limitée de la langue de Shakespeare a largement réduit notre accès à un grand nombre de sources qu'il conviendrait de prendre en compte.

Ces différents éléments prouvent que le sujet de l'ubérisation en relation avec l'emploi et les transformations de ce dernier est vaste et gagnerait à être analysé plus en profondeur. Effectivement, cette analyse est d'autant plus nécessaire qu'il y a de fortes chances que nous ne soyons qu'au début de transformations radicales qui, sans la pensée nécessaire à l'accompagnement de tout processus sociétal, risquent de porter un préjudice profond à l'humanisme développé avec tant de peine et de sueur durant ces derniers siècles.

Partie 3 : note d'articulation

Uber, problèmes et solutions. Pour un humanisme digital

Nous vivons une époque où les avancées technologiques s'effectuent à un rythme sans précédent. Dans ce contexte, tous les domaines de la société sont impactés et la sphère du travail n'échappe pas à cette dynamique qui trouve son apogée actuellement dans l'ubérisation. Cette dernière est effectivement indissociable de la technologie qui se trouve au cœur même de son fonctionnement. Nous avons eu l'occasion, dans le cadre de notre travail, de constater ses effets néfastes sur le travailleur, particulièrement en nous penchant sur l'impact de la société Uber sur les conditions de travail de ses chauffeurs.

1. Problèmes liés à Uber en particulier et à l'ubérisation en général

Dans le cadre de l'ubérisation, la technologie impose toute une série de contraintes aux travailleurs. Dans le cas d'Uber, le contrôle s'effectue à travers la manipulation des chauffeurs par des algorithmes qui, sous couvert d'indépendance du chauffeur, guident en réalité dans sa quasi-totalité le travail de celui-ci. Dans ce contexte, il est légitime de mentionner un Taylorisme 2.0 d'autant plus pernicieux que le chauffeur d'Uber est censé être « indépendant ». Ainsi, ce ne sont plus les contremaîtres qui surveillent le travailleur, mais une puissance beaucoup plus objective et imparable : les algorithmes qui dictent la cadence, indiquent les gestes parfaits à effectuer, le tout dans un chronométrage rigoureux qui séquence littéralement la journée du travailleur en profits (toujours faire une course en plus) et pertes (refuser de continuer à faire des courses).

Nous revenons ainsi d'une certaine façon à l'époque où les droits sociaux des travailleurs n'étaient pas pris en compte vers la fin du 19^e siècle (comme nous l'avons vu au cours d'introduction aux sciences du travail, le salariat était misérable et méprisé, un travail mal rémunéré, des conditions de travail difficiles, pas de mouvement social ou encore pas de solidarité ouvrière (Merla, 2018, p.33)). Il y a là un paradoxe : le développement technologique incroyable dans de multiples directions mène aujourd'hui à une régression sans précédent sur tous les acquis que l'être humain a peiné à atteindre tout au long de sa longue marche vers le « progrès ». Ce dernier aboutissant aujourd'hui dans l'ubérisation et une aliénation du

travailleur d'autant plus vicieuse qu'elle s'opère, comme nous l'avons précisé ci-dessus, dans un discours faisant l'apologie de son indépendance, de sa flexibilité, de son autonomie... en un mot, de son bonheur.

Dans ce contexte de développement économique, nous constatons qu'une très petite minorité s'enrichit de façon outrancière, alors que la majorité des travailleurs s'appauvrit, creusant l'écart entre une caste d'élites et une masse de personnes qui vivent dans une « indépendance » toute relative. Effectivement, on assiste à « une polarisation accrue du marché du travail, avec l'accroissement, d'un côté, des emplois très peu qualifiés et faiblement rémunérés, et de l'autre des emplois haut de gamme très bien rémunérés » (Degryse, 2016, p.44). Dans ce mouvement, la classe moyenne disparaît de plus en plus, accentuant cette polarisation d'autant plus inquiétante que nous ne vivons que le début de ce processus d'ubérisation, Uber n'ayant vu le jour qu'il n'y a qu'une dizaine d'années.

Les chauffeurs de cette start-up cumulent en réalité les désavantages des indépendants et des employés : pas de protection sociale, vulnérabilité aux risques du métier, retraites restreintes mais aussi contrôle accru sous de multiples formes, ce qui nous a poussé à reprendre les termes de « faux-indépendant » ou « salariat déguisé » afin de définir ces travailleurs ubérisés. De plus, l'ubérisation favorise et encourage la création de « petits boulots » qui fragilisent le travailleur, ceux-ci ne pouvant construire de carrière sur le long terme, et le pousse à accepter des conditions de travail difficiles par peur de perdre son emploi. Les mauvaises intentions de la start-up Uber envers l'humain, l'éloignent de tout type de responsabilité en transposant celle-ci sur le chauffeur afin d'engranger un maximum de profits, contribuant à creuser davantage ce fossé que nous venons de mentionner.

Cette situation génère aussi une concurrence déloyale par rapport aux entreprises plus traditionnelles. Songeons à la relation problématique du secteur des taxis avec la société Uber. Effectivement, face à la concurrence de la start-up américaine et d'après les dires de chauffeurs de taxi interviewés, nous constatons que ces derniers voient leur chiffre d'affaire diminuer tout en travaillant beaucoup plus.

On remarque que cette concurrence « malsaine », implique pour les chauffeurs de taxi une aliénation tout aussi forte que celle des chauffeurs Uber. Pire encore, cette situation provoque des tensions entre les chauffeurs Uber et les taximans, créant un stress supplémentaire. Cette tension s'ajoute, pour les uns à une dépendance à la start-up qui peut les lâcher à tout moment,

et, pour les autres, à une confrontation à cette start-up qui contourne la loi, utilisant des chauffeurs qui exercent la même profession mais avec un statut plus avantageux. Soulignons aussi que les taximans voient dans ce conflit une dévalorisation du métier. Uber remet en question la formation des chauffeurs qui ne doivent plus suivre d'enseignement pour exercer. C'est ainsi remettre en question le fait d'obtenir un diplôme afin de pratiquer la profession de chauffeur.

L'aboutissement de cette dynamique d'ubérisation, si on n'y prend garde, réside dans l'automatisation générale de certains secteurs où l'humain et son activité ne seront plus qu'un souvenir historique, comme la locomotive à vapeur qui représente celui d'une époque révolue, à cette différence près que les humains qui auront perdu leur travail continueront d'exister. Cette époque qui n'est peut-être pas si lointaine, « sera bien le passage de *l'ubérisation à l'automatisation totale* de l'activité » (Teboul, 2016, p.8). Effectivement, lorsqu'on se plonge dans les plans futurs d'Uber par exemple, et le projet de développer des voitures autonomes, sans chauffeurs, ce risque est bel et bien actuel, même si pour l'instant, on voit mal la voiture autonome remplacer l'homme. Car, en effet, les clients continueront à valoriser le rapport humain et il conviendrait peut-être, au lieu de sophistiquer sans cesse la technologie, d'investir dans la qualité du travail humain.

Ces constatations et réflexions nous poussent à envisager les solutions qui existent pour ne pas tomber dans le pire ou du moins, minimiser les conséquences néfastes de l'ubérisation.

2. Solutions à envisager face à l'ubérisation

Il est important de trouver des pistes, des solutions, pour résoudre les différents conflits qui peuvent naître à cause d'une start-up comme Uber. Celles-ci ne manquent pas.

Une intervention de l'État est nécessaire afin de résoudre le problème du statut précaire des « employés » d'Uber en particulier et de l'ubérisation en général. Or, l'État fonctionne encore dans une logique précédant celle-ci. Teboul précise que c'est l'origine du sentiment d'insécurité ressenti face à l'économie digitale : ce sentiment s'explique « par le fait que les emplois détruits désormais sont les emplois [...] répondant à l'archétype de l'employé-salarié faisant carrière dans la même entreprise, sur lequel est fondé notre système de protection sociale » (Teboul, 2016, pp.17-18).

L'État a aussi un rôle à jouer dans la régulation de l'ubérisation, non pas afin d'enrayer ce processus, mais plutôt dans l'objectif de l'accompagner dans son développement afin qu'il ne donne pas lieu à une dynamique de croissance sauvage et incontrôlée. Par exemple, ne faudrait-il pas enrayer le fait que la start-up Uber paye ses impôts dans des paradis fiscaux ? Il convient ainsi de trouver un juste équilibre qui n'implique pas de stopper l'ubérisation ou l'économie de plateforme, mais plutôt de trouver des solutions visant à supprimer ou en tout cas à diminuer les impacts négatifs que nous connaissons aujourd'hui sur le travailleur en particulier et sur l'être humain et son bien-être en général.

De même, il est impératif que les organisations syndicales prennent en main la problématique de l'ubérisation en surmontant le clivage de la vision bipolaire employé-indépendant. Rappelons à ce propos cette phrase de Bernard Stiegler :

Les syndicats sont évidemment dans leur rôle en exigeant de protéger l'emploi tant qu'il n'y a pas d'autre modèle, mais ils ne pourront continuer à le faire qu'à la condition de devenir eux-mêmes des forces de proposition pour mettre en place un nouveau modèle (Stiegler, 2015, p.54).

Il est important d'instaurer un statut hybride qui prenne en compte ces conditions de travail particulières et propres à l'ubérisation afin de ne pas demeurer dans la confusion entre deux statuts. Il convient aussi de promouvoir dans ce contexte qu'est l'ubérisation, l'importance de la formation des travailleurs, que ce soit aux nouvelles technologies ou plus largement au savoir. Cette mesure vise à contrer le mouvement d'automatisation des tâches en réintroduisant la pensée comme élément constitutif et central de l'être humain. Cette formation porte principalement sur l'éducation des citoyens et l'investissement dans la formation continue afin que les travailleurs ne soient pas rattrapés – et, à terme, remplacés - par les machines. Il s'agit aussi de donner des armes aux citoyens afin qu'ils puissent s'adapter au mieux face à la destruction des emplois impliquée par le phénomène de l'ubérisation.

Il convient peut-être aussi de réformer les entreprises plus traditionnelles afin qu'elles soient mieux aptes à contrer leurs concurrents qui se développent dans le contexte de l'ubérisation. Ainsi, dans le cas d'Uber, il serait peut-être bon de réformer l'industrie des taxis et faire en sorte de palier les différents manquements juridiques afin qu'Uber ne se développe pas de façon disruptive.

Malheureusement, le porte-parole de la Febet (la Fédération Belge des Taxis), souligne un manque de concertation du Ministre régional de la mobilité, Pascal Smet, avec le secteur des taxis¹². Toutefois, précisons que le Ministre semble faire un pas en avant en proposant un « Plan taxi ». Il affirme notamment que

Les politiques de mobilité bruxelloises doivent prendre en compte ce nouveau contexte sur base d'objectifs clairs, alliant modernisation, innovation et responsabilité. En ce sens, la présente note définit les axes stratégiques du futur cadre juridique pour le transport rémunéré de personnes avec pour objectif d'améliorer la mobilité bruxelloise tout en améliorant l'organisation de ce secteur, en plaçant le « chauffeur » au centre de la réforme, et accompagnant le secteur « historique » dans l'implémentation de la réforme (Bruxelles Mobilité, 2017).

Finalement, pourquoi ne pas dans ce contexte réunir une série d'acteurs de différents horizons, étatique, syndical, universitaire, indépendants, du secteur privé, afin de chercher ensemble à créer une réflexion constructive portant sur ce phénomène ? Car ce qu'il faut bâtir, pour le bien-être des générations actuelles et futures, réside dans ce qu'on peut nommer un *humanisme digital*.

3. Pour un humanisme digital

Face aux différents inconvénients impliqués par l'ubérisation pour les travailleurs, les pistes de solution mentionnées ci-dessus nécessitent la prise en compte d'un cadre idéologique plus large incluant les bouleversements introduits par les technologies et plus spécifiquement l'apparition d'une économie digitale.

Force est de constater que si « la transformation digitale est créatrice de richesses et support de croissance économique, elle questionne intrinsèquement la place de l'individu dans la société et engage un mouvement plus global de refonte de notre système de valeurs » (Marc Grassin, In : Raad, B. et al., 2017, p.8). Il est fondamental de refondre ce système (cette refonte est impliquée par les décisions que les syndicats, l'État et autres partenaires sociaux doivent prendre) d'une façon qui prenne en compte l'humain.

12 Voir le site : https://www.rtbf.be/info/belgique/detail_les-taximen-manifesteront-le-jeudi-30-mars-a-bruxelles-pour-defendre-leur-profession?id=9559102.

En ce sens, le projet d'Uber de développer des voitures sans chauffeurs doit nous mettre la puce à l'oreille et aiguïser notre vigilance. Effectivement, « nous savons que la déshumanisation de notre monde est tout aussi plausible que son humanisation. Le risque digital porte au creux de son développement cette même tension et ce même défi » (Raad, B. et al., 2017, p.9). Dans ce contexte, il est impératif de conserver comme « horizon de sens la nécessité de traduire sans cesse notre préférence pour l'homme, pour sa liberté, pour un « vivre-avec les autres » » (*Idem.*).

Rappelons à ce propos ce que signifie le terme « humanisme ». Comme le souligne Jean-Michel Heitz, l'humanisme est « un ensemble d'espoirs, de volontés, d'idées, en quête d'un ordre permettant à la personne humaine d'atteindre une plus grande plénitude.» (Heitz, 2013, p.5). Que ce soit durant la période de la Renaissance ou des Lumières, on assiste au

Développement de la conscience humaniste en tant qu'affirmation de l'humanité dans son universalité, dans l'intensité de ses énergies, dans son indépendance et aussi dans l'acquisition des connaissances, non dans un but pratique immédiat et professionnel mais dans un but désintéressé parce que visant le développement intérieur de la personnalité (*Ibidem.*).

Intégrer la notion de digital à cet humanisme, c'est garder constamment dans notre conscience que c'est l'humain qui doit primer dans son rapport à cette notion. Il faut aboutir à un équilibre entre ce dernier et la technologie où seraient conservées à la fois l'activité humaine saine et l'innovation. Effectivement, nous observons les effets néfastes du digital lorsqu'il est utilisé dans un cadre de maximisation des profits. L'ubérisation est l'exemple le plus parlant de ce type de pratique. Face à cela, il faut penser un cadre où l'humain est central. Son bien-être est d'autant plus important que les expériences dans le passé ont démontré son caractère bénéfique tant pour le travailleur, que pour l'entreprise.

Nous espérons avoir réussi, dans notre travail, à montrer l'urgence de penser cette intégration entre l'humanisme et le digital, sa radicale nouveauté et ses implications. Autant de nécessités qui représentent des pistes de réflexions pour l'avenir.

Bibliographie

Ouvrages

- Audoinaud, A. (2015), *L'Afrique d'aujourd'hui : paroles d'Africains*, Paris : L'Harmattan.
- Bruno, I. et Didier, E. (2013), *Benchmarking. L'État sous pression statistique*, Paris : Zones.
- Bryjolfsson, E. et Mcfee, A. (2014), *Le deuxième âge de la machine. Travail et prospérité à l'âge de la révolution technologique*, Paris : Odile Jacob.
- Charlot, Ch. (2016), *UberizeMe. L'économie collaborative, entre promesses et mensonges*, Bruxelles : Racine.
- Dejours, Ch. (2009), *Travail vivant 2 : Travail et émancipation*, Paris : Payot.
- Ferry, L. (2016), *La Révolution Transhumaniste*, Paris : Plon.
- Haber, S. (2007), *L'Aliénation. Vie sociale et expérience de la dépossession*, Paris : PUF.
- Jacquet, D. et Leclercq, G. (2016), *Ubérisation un ennemi qui vous veut du bien ?*, Malakoff : Dunod.
- Larrouy, P. (2016), *Ubérisation, utopie et tyrannie*, Paris : Lire. Comprendre. Maintenant.
- Quivy, R. et Van Campenhoudt, L. (1995, 2006), *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris : Dunod.
- Raad, B. et al. (2017), *Digital et Humanisme. Une nouvelle opportunité pour les entreprises ?*, Paris : Les livres blancs d'EI-Technologies.
- Sadin, E. (2015), *La vie algorithmique, critique de la raison numérique*, Paris : L'échappée.
- Sadin, E. (2016), *La siliconisation de monde. L'irrésistible expansion du libéralisme numérique*, Paris : L'échappée.
- Sarr, O. (2012), *Le problème de l'aliénation*, Paris : L'Harmattan.
- Srnicek, N. et Williams, A. (2015), *Inventing the Future: Postcapitalism and a World Without Work*, Londres : Verso Books.
- Stiegler, B. (2015), *La société automatique. 1. L'Avenir du travail*, Paris : Fayard.

- Stiegler, B. (2015), *L'emploi est mort, vive le travail ! Entretien avec Ariel Kyrou*, Paris : Mille et une nuits.
- Yin, R.K. (2014), *Case Study Research. Design and Methods*, 5ème édition, California : Sage Publications.

Articles

- Acquier, A. (2017), « Retour vers le futur ? Le capitalisme de plateforme ou le retour du 'domestic system' », *Le Libellio d'AEGIS*, 13, 1, pp. 87-100.
- Anonyme, « L'« ubérisation » : un défi pour la société », *Campus*, Université de Genève, 126, pp. 20-39.
- Belleflamme, P. (2017), « Les plateformes de l'économie collaborative : fonctionnement et enjeux », In Decrop, A. (dir.), *La consommation collaborative. Enjeux et défis de la nouvelle société de partage*, Namur : De Boeck, pp. 1-16.
- Bianquis, G. (2016), « Le chauffeur Uber, entrepreneur précaire ? », *Regards croisés sur l'économie*, 19, 2, pp. 155-159.
- Bonici, C. (2017), « Les chauffeurs Uber, canuts du xxie siècle ? », *RECMA*, 346, 4, pp. 87-99.
- Codagnone, C., Biagi, F. et Abadie, F. (2016), *The Passions and the Interests : Unpacking the 'Sharing Economy'*, Seville : Institute for Prospective Technological Studies, JRC Science for Policy Report.
- Davis, G.F. (2016), « What Might Replace the Modern Corporation ? Uberization and the Web Page Enterprise », *Seattle University Law Review*, 39, 2, pp. 501-515.
- Degryse, Ch. (2017), *Façonner le monde du travail dans l'économie digitale*, Bruxelles : ETUI.
- Degryse, Ch. (2016), *Les impacts sociaux de la digitalisation de l'économie*, Bruxelles : ETUI.
- Dejours, C. (2006), « Aliénation et clinique du travail », *Actuel Marx*, 39,1, pp. 123-144.
- De Nanteuil, M. et Zune, M. (2016). « Éditorial : Économie collaborative et (in)justice sociale », *Revue Française de Socio-Économie*, 17, 2, pp. 5-12.

- 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.
- Drahokoupil, J. et Jepsen, M. (2017), « The Digital Economy and Its Implications for Labour: 1. The Platform Economy », *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23, 2, pp. 103–119.
- Durand, J.-P. (2006), « Les outils contemporains de l'aliénation du travail », *Actuel Marx*, 39, 1, pp. 107-122.
- Fischbach, F. (2006), « Activité, Passivité, Aliénation : Une lecture des Manuscrits de 1844 », *Actuel Marx*, 39, 1, pp. 13-27.
- Frey, C.B. et Osborne, A. (2013), *The future of employment : how susceptible are jobs to computerisation?*, Oxford : Oxford Martin School.
- Haber, S. (2005), « Le terme « aliénation » (« entfremdung ») et ses dérivés au début de la section B du chapitre 6 de la *Phénoménologie de l'esprit* de Hegel », *Philosophique*, 8, pp. 5-36.
- Haber, S. (2006), « Que faut-il reprocher aux Manuscrits de 1844 ? », *Actuel Marx*, 39, 1, pp. 55-70.
- Hall, V.J. et Krueger, A.B. (2016), *An analysis of the labor market for Uber's driver-partners in the United States*, Cambridge : National Bureau of economic research.
- Heitz, J., 2013, « Pour un humanisme critique », *Humanisme et Entreprise*, 312, 2, pp.1-15.
- Leighton, P. (2016), « Professional self-employment, new power and the sharing economy : Some cautionary tales from Uber », *Journal of Management and Organization*, 22, 6, pp. 859-874.
- Méda, D. (2017), « L'avenir du travail et de l'emploi à l'heure du numérique », *Café de la statistique*.
- Renault, E. (2006), « Du fordisme au post-fordisme : Dépassement ou retour de l'aliénation ? », *Actuel Marx*, 39, 1, pp. 89-105.
- Rogers, B. (2015), « The Social Costs of Uber », *University of Chicago Law Review Dialogue*, 82, 1, pp. 85-102.

- Shantz, A. et al. (2014), « Alienation from work : Marxist ideologies and twenty-first-century practice », *The International Journal of Human Resource Management*, 25, 18, pp. 2529-2550.
- Shantz, A. et al. (2015), « Drivers and Outcomes of Work Alienation. *Reviving a Concept* », *Journal of Management Inquiry*, 24, 4, pp. 382-393.
- Teboul, B. (2016), *L'Uberisation, l'automatisation... Le travail, les emplois de la seconde vague du numérique*, Big Data et Emploi : Séminaire en Economie, Campiègne, Janvier 2016.
- Valenduc, G. (2017), « Au doigt et à l'œil. Les conditions de travail dans des environnements digitalisés », *Hesamag*, 16, pp. 12-16.
- Valenduc, G. (2017), *Les travailleurs indépendants économiquement dépendants*, Etude réalisée pour la CSC par la Chaire Travail-Université, Louvain-la-Neuve : UCL-CIRTES.
- Valenduc, G. (2017), « Au doigt et à l'œil. Les conditions de travail dans les environnements digitalisés », *HesaMag*, 2, pp.12-16.
- Valenduc, G. et Vendramin, P. (2016), *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, Bruxelles : ETUI.

Cours

- Merla, L.(2018), *Introduction aux sciences du travail*, Institut des Sciences du Travail, Université Catholique de Louvain.
- Van Haeperen, B. (2018), *Palier nouvelles formes du travail et de la protection des actifs*, Cours d'économie du Travail, Faculté des Sciences Economiques, Sociales et Politiques, Institut des sciences du travail, UCL.

Sources électroniques

- Adriaanse, M. L. (2016), *Profits and Precarity : Uber and the Crisis of Work*, MA Philosophy (Philosophy, Politics, and Economics), Leiden University, [En ligne]. [http://www.academia.edu/22355605/Profits and Precarity Uber and the Crisis of Work](http://www.academia.edu/22355605/Profits_and_Precarity_Uber_and_the_Crisis_of_Work) (consulté le 25 avril 2018).

- Anonyme (2016), « L'Arabie saoudite investit 3,5 milliards de dollars dans Uber », *Site letemps.ch*, [En ligne]. <https://www.letemps.ch/economie/larabie-saoudite-investit-35-milliards-dollars-uber> (consulté le 9 avril 2018).

- Anonyme (2017), « Les taximen manifesteront le jeudi 30 mars à Bruxelles pour défendre leur profession », *Site rtbf.be*, [En ligne]. https://www.rtf.be/info/belgique/detail_les-taximen-manifesteront-le-jeudi-30-mars-a-bruxelles-pour-defendre-leur-profession?id=9559102. (Consulté le 9 mai 2018).

- Anonyme (2018), « Uber en chiffres », *Site lesoir.be*, [En ligne]. <http://plus.lesoir.be/145642/article/2018-03-15/uber-en-chiffres> (consulté le 11 avril 2018).

- Anonyme (2018), « Comment devenir chauffeur Uber (VTC) en 2018 – formation et salaire », *Site reconversionprofessionnelle.org*, [En ligne]. <https://www.reconversionprofessionnelle.org/devenir-chauffeur-uber/> (consulté le 11 avril 2018).

- Belga (2018), « Rudi Vervoort: "On ne peut pas être de gauche et défendre Uber" », *Site lalibre.be*, [En ligne]. <http://www.lalibre.be/actu/belgique/rudi-vervoort-on-ne-peut-pas-etre-de-gauche-et-defendre-uber-5abf1eebcd709bfa6b1839d2> (consulté le 25 avril 2018).

- Bruxelles Mobilité, *Note relative aux demandes d'autorisations d'exploiter un service de location de voitures avec chauffeur*, [En ligne]. https://mobilite-mobiliteit.brussels/sites/default/files/note_relatif_au_demandes_dautorisation.pdf (consulté le 10 avril 2018).

- Bruxelles Mobilité, 2017, « Principes de réforme secteur du transport rémunéré », *Site mobilite-mobiliteit.brussels*, [En ligne]. https://mobilite-mobiliteit.brussels/sites/default/files/note_de_principe_plan_taxi_0.pdf (consulté le 7 mai 2018).

- *Byrne, D. et Goosens, A. (2017)*, « Uber s'engage à améliorer l'expérience des chauffeurs en Belgique », *Site internet d'Uber*, [En ligne]. <https://uber-be.prezly.com/uber-sengage-a-ameliorer-l'experience-des-chauffeurs-en-belgique> (consulté le 10 avril 2018).

- Byrne, D. et Goosens, A. (2017), « Nouveau General Manager chez Uber Belgique », *Site internet d'Uber*, [En ligne].
<https://uber-be.prezly.com/nouveau-general-manager-chez-uber-belgique> (consulté le 10 avril 2018).
- Collectif, « Uber (entreprise) », *Site wikipedia.org*, [En ligne].
[https://fr.wikipedia.org/wiki/Uber_\(entreprise\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Uber_(entreprise)) (consulté le 9 avril 2018).
- Cukier, A. (2017), « Entrepreneur de soi ou travailleur aliéné », *Terrains/Théories* [En ligne], 6. <https://journals.openedition.org/teth/918> (consulté le 3 mars 2018).
- De Grave, A. (2016), « L'économie collaborative, c'est fini », *Site ouishare*, [En ligne].
<https://www.ouishare.net/article/leconomie-collaborative-cest-fini> (consulté le 23 avril 2018).
- De la Porte, W. (2017), « Transformer le travail en jeu, pour mieux aliéner », *Site de France culture*, [En ligne].
<https://www.franceculture.fr/emissions/la-vie-numerique/transformer-le-travail-en-jeu-pour-mieux-aliener>. (consulté le 5 avril 2018)
- Landier, A., Szomoru, D. et Thesmar, D. (2016), *Travailler sur une plateforme internet ; une analyse des chauffeurs utilisant Uber en France*, Etude commandée par Uber [En ligne].
<https://drive.google.com/file/d/0B1s08BdVqCgrTEZieTloQnRlazQ/view>(consulté le 3 avril 2018).
- Lefebvre, V. (2013), « *Uber : startup qui navigue entre innovation et controverses* », *Site Monter son business*, [En ligne]. <http://www.montersonbusiness.com/startup-2/uber-innovation-controverses/> (consulté le 25 avril 2018).
- Lesnes, C. (2017), « Dara Khosrowshahi, le héraut d'« Uber 2.0 » », *Site le monde*, [En ligne]. http://mobile.lemonde.fr/economie/article/2017/12/04/dara-khosrowshahi-le-heraut-d-uber-2-0_5224297_3234.html (Consulté le 25 avril 2018).
- Moriscot, A., (2016), « Uber commande 100.000 voitures Mercedes autonomes », *Site bfmbusiness.bfmtv*, [En ligne].

<http://bfmbusiness.bfmtv.com/entreprise/uber-commande-100-000-voitures-mercedes-autonomes-960306.html> (consulté le 20 avril 2018).

- Palier, B. (2016), « Numérique, travail et protection sociale », *Site francestratégie*, [En ligne]. <https://francestrategie1727.fr/wp-content/uploads/2016/02/contribution-dexxbat-numexrique-travail-bruno-palier.pdf> (consulté le 21 avril 2018).
- Renier, R. (2016), « Uber: le mirage entrepreneurial, *Alternatives économiques*, [En ligne]. <http://onemoretat.com/article/74311> (consulté le 10 avril 2018).
- Russell, G. (2015), « Ce que cache exactement le nouveau mot « ubérisation » », *Site lefigaro.fr*, [En ligne]. <http://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/2015/11/09/32001-20151109ARTFIG00210-ce-que-cache-exactement-le-nouveau-mot-uberisation.php> (consulté le 25 avril 2018).
- Site internet d'Uber. <https://www.uber.com/fr-BE/drive/> (consulté le 9 avril 2018).
- Site internet d'Uber. <https://www.uber.com/fr-BE/cities/> (consulté le 9 avril 2018).
- Sheiber, N. (2017), « How Uber Uses Psychological Tricks tu Push Its Driver's Button », *Site The New York Times*, [En ligne]. <https://www.nytimes.com/interactive/2017/04/02/technology/uber-drivers-psychological-tricks.html>. (Consulté le 3 avril 2018).
- Wathelet, V. (2016), « Digitalisation de l'économie et « nouvelles » formes d'emplois », *Analyse, SAW-B* [En ligne]. <http://www.saw-b.be> (consulté le 10 avril 2018).

Annexe

Annexe I : interview chauffeur 1

1. Une Brève Présentation de la personne

J'ai 46 ans, je travaille chez Uber depuis 2 ans

2. En quelques mots, Comment vous pouvez décrire ce métier ?

« On va dire que ce n'est pas facile, je travaille plus de 12 h par jour, l'histoire des 35 heures de travail que nous a présentée l'entreprise Uber est fausse, il faut travailler un grand nombre d'heures.

Je tiens à préciser que ce n'est pas un métier de vie de famille.

Je travaille 7 jour sur 7 mais je ne travaille pas la nuit car c'est une clientèle difficile, ça demande à entretenir plus la voiture (client issu de festivités, boites de nuit, des personnes qui sont ivres, etc). »

3. En plus d'être chauffeur chez Uber, avez-vous un travail à côté ?

« J'ai également un boulot à côté d'être chauffeur Uber, je suis également cuisinier dans un hôtel qui est situé au centre-ville où je travaille à mi-temps. »

4. Quelle est la relation avec les clients ?

« Les clients Uber que je prends sont souvent des journalistes, des chefs d'entreprise, des touristes.

Si un client exige une réservation à une certaine heure et qu'on accepte, il faut se présenter à l'heure, par contre on peut commencer à n'importe quelle heure. »

5. Avant de rejoindre Uber, que faisiez-vous ?

« J'étais cuisinier à temps plein au sein de l'hôtel même, au fil des années, la chaîne hôtelière s'est vue obligée de réduire le nombre d'heures pour chaque travailleur au sein de l'entreprise. Du coup, j'ai pas trouvé un emploi qui pourrait éventuellement compléter mon mi-temps, quand vous avez des enfants, vous devez payer un loyer et que vous avez beaucoup de responsabilités, vous devez trouver assez rapidement un job.

Uber était la solution pour répondre à mon équation, enfin je le pensais (rire), ça me prend plus de temps que je pensais. »

6. La différence entre Uber x et Uber pop ?

« Uber Pop, c'était du transport de personnes mais qui n'avait pas licence, c'était les particuliers qui transportaient des personnes, ce qui a provoqué la colère des taxis.

Uber x c'est des chauffeurs professionnels avec des examens et uberpop c'est des particuliers qui devaient juste s'inscrire sur la plateforme ...

Il faut un modèle de voiture bien particulier et des caractéristiques bien particulières et voiture moins de 6 ans . »

7. Salaire ?

« Ça peut aller jusqu'à 1500 euros par mois mais après il y a les charges qui sont très variables ainsi que les frais de voiture ... , c'est très difficile de vous dire ce que je perçois en net mais ça tourne autour des 600 euros. »

8. Chauffeur ou prestataire ?

« Je suis mon propre patron, je suis à la fois prestataire et chauffeur ».

9. Concurrence entre Vtc et taxi ?

« Pas de problème avec les chauffeurs de taxi mais il y a du travail pour tout le monde, eux ils ont une clientèle et nous on a notre clientèle. »

Est-ce qu'ils ont du mal à voir que vous ne payez pas de plaque de taxi ?

« La rémunération n'est pas la même, une course taxi est payée le double que Uber . ».

10. Comment est financée l'application ?

« Uber prend 25 % sur la course, c'est le jeu, personne nous force, si je veux pas me connecter pendant x jours je suis libre. »

11. Est-ce qu'on peut être viré de chez Uber ?

« C'est possible qu'il y a eu une altercation avec un client, alors la note devient trop basse »

12. Note ?

« Les clients nous notent et les chauffeurs notent les clients

Je distribue des bouteilles d'eau, des bonbons pour que le client soit satisfait de moi. »

13. Voiture ?

« Le coût de l'assurance est plus chère, elle est deux fois plus chère quand on est chauffeur professionnel que quand on est un particulier. »

14. Uber ?

« Je suis toujours habillé avec une tenue classique, même si je suis pas obligé mais uber conseille de s'habiller comme ça pour attirer plein de clients . »

15. L'entente avec les chauffeurs uber ?

« Honnêtement, dans la plupart des cas, les chauffeurs uber sont pas très solidaires entre nous, ou comme les chauffeurs de taxi. On est un peu solitaire, la relation avec les autres chauffeurs, ça se limite à bonjour et au revoir. Personnellement, je préfère pas trop parler avec eux au risque de savoir comment je travaille, ou de parler du boulot en général pour pas m'attirer des ennuis avec Uber, vu le capital que j'ai investi. »

16. Comment est désigné le chauffeur pour la personne ?

« En théorie, c'est le chauffeur le plus proche le prioritaire, est ce que c'est en fonction des notes ? je ne pense pas. »

17. La voiture ?

« Je l'ai achetée, j'ai décidé de l'investir en injectant toute mes économies, j'ai acheté une Toyota hybride, année 2016, je l'ai achetée spécialement pour travailler avec.

En gros, tout le monde croit que les chauffeurs sont riches, ils sont leur propre patron, roulent avec des voitures de luxe, mais en réalité c'est pas le cas, je connais plein d'amis qui après 3 -4 mois ont décidé d'arrêter car c'est un boulot très difficile, en plus de votre boulot, vous devez louer un garage comme moi car c'est votre gagne-pain , la laisser dans la rue c'est dangereux ... »

Quels sont les pistes que vous proposez concernant les conditions de travail ?

C'est beaucoup de travail, quand vous avez fini, vous êtes fatigués et quand vous avez des enfants c'est pas facile pour eux car on n'a plus l'énergie pour leur consacrer et on n'a qu'une envie c'est de dormir pour être en forme au boulot le lendemain et donner une bonne image pour la clientèle »

18. Vous ne vous réveillez pas un jour en disant que vous êtes fatigué, que vous n'avez pas envie ?

« Non on peut pas (rire) surtout si on a des réservations pour le lendemain, après ça peut arriver bien sûr mais c'est très rare, je fais tout pour pas perdre ce boulot.

Après c'est une habitude, c'est un rythme à prendre mais c'est pas facile car c'est fatigant à être souriant, posture droite, à discuter avec le client , une fois qu'on rentre chez soi le masque tombe et on peut un peu se reposer, c'est un rythme de vie, je sais pas jusque quand je tiendrai le coup mais je le fais pour mes enfants... ce qui est le plus dur c'est pour votre entourage, c'est pas facile quand on a une femme, raison pour laquelle elle m'a quitté d'ailleurs, elle n'acceptait plus que je sois constamment concentré à travailler pour cette appli et comme je n'ai plus de limite d'heures de travail, je rentrais à des heures variables, j'ai compris très vite que c'était plus faisable , du coup on a divorcé, ça a été dur mais c'est la vie .. Je peux pas lui en vouloir, c'est compréhensible, je connais beaucoup de personnes qui sont divorcées à cause de ça.

J'espère pas faire ça toute ma vie et j'espère trouver une stabilité qui me permettrait de vivre épanoui avec mes enfants .. afin de profiter de ma famille. »

19. Qualité d'un chauffeur ?

« Courtoisie, rester calme, rester Zen ».

Annexe II : interview chauffeur 2

1. Une Brève Présentation de la personne (De quel milieu vient-il ? Résumé en quelques mots)

T. est âgé de 26 ans, il travaille chez Uber depuis 1 an et 6 mois, il a eu beaucoup de difficultés à trouver un emploi en tant qu'éducateur spécialisé (niveau Bachelier) en milieu scolaire. Il s'est alors dirigé vers « un plan B » .

2. Êtes vous chauffeur et / ou prestataire (propre patron)

« Je suis à la fois chauffeur et gérant. Avec mon frère, on a trois 3 voitures au sein de notre « mini-entreprise ». Trois voitures de marque Mercedes classe E, année 2015. »

3. Avant de rejoindre Uber, que faisiez-vous comme travail ?

« J'étais étudiant, j'ai obtenu un bachelier en tant qu'éducateur spécialisé, je travaillais en tant qu'étudiant dans le secteur du nettoyage à Zaventem, ensuite je me suis associé avec mon frère pour ouvrir une entreprise de transport grâce à La start-up Uber. »

4. En quelques mots, comment pourriez-vous résumer la start-up Uber ?

« En un seul mot, « l'avenir » car c'est une réelle opportunité d'emploi, Uber a travaillé sur les faiblesses des concurrents pour en faire une force (disponibilité des chauffeurs Uber, prix très attractif pour les clients) et cette force a permis de concurrencer les taxis qui avaient le monopole depuis très longtemps.. il y a aussi des barrières à l'entrée pour les chauffeurs plus souples mais bon c'est un inconvénient, qui dit pas ou peu de barrières à l'entrée, dit entrée des personnes qui sont peu ou pas professionnelles et ça nuit à l'image des chauffeurs et donc on perd un peu sur notre chiffre d'affaire. »

5. Comment vous pouvez décrire ce métier ?

« C'est un métier assez difficile, il faut prester beaucoup d'heures pour avoir le minimum , il y a des temps morts qui croquent un peu plus sur ton temps de travail, tu es conditionné à faire beaucoup d'heures de travail , et ça parfois c'est pénible sur le long terme... »

6. Quels sont les conditions pour pouvoir travailler chez Uber ? (formations ? de quoi s'agit-il ? autre chose ?)

« D'après mes souvenirs, il demande une ancienneté de 3 ans de permis de conduire, avoir min 21 ans, avoir une voiture disposant d'une licence VTC (on peut la chercher soit à Bruxelles, en Wallonie, en Flandre) → condition de chez Uber

Ce qu'il faut savoir, c'est que pour obtenir une licence Bruxelloise, on doit se rendre à l'agglomération Bruxelloise ou des services concernés en Wallonie et Flandre, et il faut se référer à leurs conditions.

Les conditions pour obtenir une licence auprès de l'agglomération de Bruxelles, ce sont des licences Taxi - Limousine pour rouler à la commande (comme le cas d'Uber via l'appli) contrairement à un taximan qui lui à l'autorisation de s'arrêter et de prendre un client en cours de route.

Il n'y a pas de formation mais juste quelques séances d'information, mais c'est vraiment la base pour ces séances, il m'a suffit juste d'une petite séance pour poser mes questions. »

7. Quelles sont vos motivations concernant le choix de travailler chez Uber ?

« Ma motivation, c'est de gagner de l'argent et de faire grandir l'entreprise, on peut se faire de l'argent en partant d'une voiture et de l'ambition. Sinon je vois pas d'autre motivation, certains parlent de flexibilité, où certaines personnes me font rire quand ils me disent tu peux travailler quand tu veux, ce n'est pas vrai, cette liberté est fausse, si on prend le cas d'un éduc en milieu scolaire, il a deux mois de congé, l'indépendant ne pourrait pas se permettre d'aller en vacances deux mois, il a des frais à amortir, il doit penser de manière systématique au salaire mensuel qu'on se mets comme objectif et d'augmenter nos objectifs petit à petit.. Mais libre, je ne suis pas libre, j'ai des obligations même si ce n'est mentionné nulle part, j'ai des charges à payer ... »

8. Combien d'heures de travail prestez-vous en tant que chauffeur Uber ?

« En Moyenne, je roule par jour 10h de travail, quand j'ai commencé, je travaillais plus de 15 heures de travail, je n'avais pas de limite mais au bout d'un mois le corps ne suit plus et c'est pas intéressant, ça devient dangereux, on devient nerveux, il y a aussi le risque d'accident qu'il faut prendre en compte.. et certains que je connais oublient parfois leur santé, leur personne et sont prêts à prendre des risques pour une centaine d'euros supplémentaires. »

9. Est -ce que vous vous sentez heureux ? précarisé ? exploité ? est-ce qu'il y a de la pression dans votre travail ?

« Le fait de travailler et de rendre service aux clients ça me rend heureux et surtout si je reçois une bonne note ou un bon commentaire, ça me fait chaud au cœur, je me sens pas vraiment exploité, je vois ça comme mon gagne-pain et Uber prend sa commission, c'est logique c'est eux qui nous trouvent les clients.

J'ai pas de pression dans le sens où personne ne m'oblige à faire quelque chose, par contre la pression c'est le chauffeur qui se mets lui-même la pression, il veut vite finir sa course pour passer à la suivante et la plateforme, nous suggère une course suivante quand on est à mi-chemin avec le client, parfois ça me rend accro, je repousse toujours la dernière course et parfois la raison prend le dessus et je m'arrête au moment voulu, c'est vraiment aléatoire et ça dépend de mes humeurs, de l'augmentation du prix de la course, .. »

10. Y-a-t-il des associations où les chauffeurs peuvent revendiquer leur mécontentement ?

Oui, il y a des associations, mais ça ne sert pas à grand-chose, Uber est une société immense, et la start-up engage énormément de chauffeurs, et ils ne prennent pas en compte si tu n'es pas content, car si tu n'es pas content, la demande de travail est présente, ils te diront que tu peux aller voir ailleurs et prendront un autre sans gêne... il n'y a pas moyen de faire pression sur cette entreprise avec un statut indépendant, on ne sait rien y faire, on ne peut qu'accepter leur offre et travailler .. »

11. En plus d'être chauffeur chez Uber, avez-vous un travail à côté ?

« Non, je n'ai pas de travail à côté. C'est mon job principal. »

12. Est-ce que vous envisagez de quitter votre job sur le court terme ou le long terme ?

« Pour le moment, ça va, mais je ne pense pas que cela va durer avec les pressions médiatiques, politiques, les taximen qui sont furieux, et plein de conflits à cause de l'entreprise, il faut en profiter et croiser les doigts que ça dure longtemps, pour le moment je vis au jour le jour, je ne sais pas ce que l'avenir me réservera mais je préfère être pessimiste, pour me préparer à ma prochaine reconversion... »

13. Quelle est la relation avec la direction et/ ou les représentants Uber ?

La direction, on les verra jamais, mais c'est les représentants qu'on voit souvent, ils sont toujours présents, on sait où on peut les trouver (bld schmidt, Etterbeek) , si on a la moindre question, ils sont assez flexibles et ouverts à ce niveau-là, ils organisent parfois des réunions mais on ne reçoit aucune forme de reconnaissance hormis notre rémunération à la course »

14. Au niveau rémunération, est-ce que vous arrivez à joindre les 2 bouts ? (Est-ce que c'est rentable ? est ce qu'il y a des frais à prévoir ? des charges ?)

« Il y a toujours des frais au niveau de l'assurance qui est plus chère qu'une assurance classique, il y a l'essence à payer, l'entretien de la voiture à payer, les vêtements, acheter un Smartphone, acheter des petits bonbons pour les clients, la licence à payer, des frais imprévisibles, il y a beaucoup plus de frais qu'on le croit, .. mais après oui c'est rentable, sinon il n'y aurait pas autant de voitures à Bruxelles ça tu peux me croire mais bon après le salaire varie chaque mois, tu peux gagner un mois 900 euros, un autre mois 1800 EUROS, c'est variable et chaque mois il faut mettre un peu de côté pour compenser un petit salaire ... mais après je ne me plains pas, il y a des gens qui sont au chômage et qui aimeraient travailler ... »

15. La relation avec les autres chauffeurs Uber ?

« ça dépend, les chauffeurs Bruxellois la plupart se connaissent, on va parfois jouer au football ensemble ou on rigole parfois entre nous, on se parle au téléphone pendant nos temps morts, il y a un groupe facebook où chacun donne des informations sur les nouveaux radars ou des routes à éviter, entre Bruxellois on est solidaires entre nous, par contre il y

a des chauffeurs Uber wallons et flamands qui viennent rouler à Bruxelles , on les reconnaît assez vite, ils ne sont pas sympas ..

ce qu'il faut savoir, c'est que les chauffeurs Uber Bruxellois peuvent circuler dans tout le territoire belge et vice versa pour les wallons et les flamands, c'est une des raisons pourquoi les taximen sont mécontents car ils payent une plaque taxi juste pour rouler dans une ville et uber sans plaque, sans rien du tout peut rouler dans tout le territoire Belge, je les comprends mais bon rien ne les empêche de travailler avec nous »

16. Comment Uber est financé ?

« Ils sont financés grâce aux chauffeurs, ils prélèvent une commission »

17. La différence entre Uber x et Uber POP ?

« Mon frère a connu Uber Pop, c'était un peu comme Heetch, sans licence, juste un permis et une voiture on pouvait transporter des personnes et l'entreprise versait de l'argent sur notre compte, c'était « un travail en black », c'était un peu de la fraude aux yeux de la loi Belge car il n'y avait pas de fiche de paie, aucune impôt dessus , c'était pas cher pour les clients contrairement à Uber x.

Uber x exige un statut indépendant et une licence professionnelle pour les chauffeurs. »

18. Quelles sont les relations avec les concurrents ? (Conflits ? taximan ? ou autre ?)

« Le taximan n'accepte pas cette situation mais ce qu'il faut savoir c'est qu'ils ont quand même le monopole, ils peuvent prendre un client en cours de route, ils peuvent recevoir une course, ils jouent sur plusieurs terrains, je trouve qu'il faut casser ce monopole, et concurrencer un peu afin que chacun améliore ses services ..

Je me suis déjà disputé avec des taximen qui me bloquent le chemin pour me retarder, j'ai déjà appelé la police pour ce genre d'incident, la police parfois ne comprend pas trop la société Uber et me retarde encore plus en me contrôlant, c'est pas facile, il faut garder son sang froid mais parfois j'ai l'impression d'être un voleur aux yeux de la concurrence. ça me fait mal. »

19. Quels sont les inconvénients de ce job ?

« D'être indépendant et on n'a aucune garantie de rémunération, aucune protection sociale, c'est le risque du métier d'indépendant »

20. Quelle est la relation avec les clients ? (Avez-vous été injustement mal noté par un client ? pensez vous que ce système de note est objectif ?)

« J'ai une bonne relation mais cela dépend le moment de la journée, le soir parfois il y a des personnes qui sont trop saoules, qui m'insultent, qui ont déjà vomi dans la voiture, j'ai déjà vu de tout. Mais après si on a 2 mauvaises notes sur 5000 courses ça va ça ne veut rien dire. Mais bon, la cote est importante c'est notre carte de visite, mais après si en moyenne on a une mauvaise note, Uber ne sanctionne pas directement, il discute avec la personne et si il voit que la personne est motivée à remédier à sa mauvaise évaluation, il

lui accorde une seconde chance, mais bon après il y en a beaucoup que je connais qui ne peuvent plus rouler pour Uber car il y a plus de deux clients qui se plaignent ... c'est pour ça qu'il faut toujours faire attention et bien faire son boulot. Mais les représentants d'Uber sont assez compréhensifs si un jour on a perdu les pédales, il faut juste que ce ne soit pas un acte grave, du style frapper un client, Mais il faut garder son sang froid pour ne pas prendre le moindre risque ».

21. Comment est désigné le chauffeur pour la personne ? (plateforme ?)

eC'est très compliqué à comprendre, c'est un programme qui gère le tout, elle est gérée aux USA, mais j'ai déjà entendu que les nouveaux reçoivent plus de courses que les anciens mais l'information n'est pas sûre. »

22. Avez-vous eu des informations sur le plan Taxi ? quels sont les impacts sur les chauffeurs et les conséquences qui en découlent ?

« Il n'y a encore rien de concret, il faut voir si cela va se passer au parlement ou pas. il n'y a encore rien d'officiel. »

23. Avez-vous des anecdotes à raconter ? (Bonne ou mauvaise expérience ? exemple de situation, insolite)

« Un jour, un taximan m'avait bloqué la route alors que je transportais un client, le taximan n'a rien voulu savoir et il voulait me frapper avec une batte de base-ball , j'avais très peur pour moi et pour mon client, ce jour-là, le client a pris ma défense, et ce client était l'ambassadeur du Chili qui avait une réunion très importante, et il a dit au taximan si vous ne partez pas je porte plainte pour coups et blessures et je vous poursuivrai en justice, heureusement il est parti, il m'a offert comme pourboire 50 euros. »

Il y a parfois des clients qui vomissent dans ma voiture, des fois je me prends la tête car je dois aller nettoyer la voiture et du coup je dois prendre ma pause à ce moment là.

Des prises de têtes avec un client, qui est mal poli ou qui me crie dessus, je rédige directement un rapport. »

24. Est-ce que le fait de travailler chez Uber permet de concilier à la fois vie privée et vie professionnelle (du temps pour soi ? pour ses proches ? loisirs ? etc)

« Oui je m'adapte en fonction des moments où ça roule bien, entre 6H et 11 h ça roule, entre 16h et 20 h ça roule bien donc je doit être présent à ces heures là où les clients sont nombreux, entre ces 2 moments je peux m'occuper de ma famille, régler certains démarches administratives ou autres ... »

25. Est- ce que vous vous sentez indépendant ?

J »e me sens comme un sous-traitant, pour aider la start-up à se développer. »

26. Qu'en pensez-vous de l'application Uber ? est ce que les courses sont réparties de manière objective ? est ce que vous vous sentez dépendant de l'application ? est ce que vous trouvez ça une bonne chose ?

« Oui je me sens dépendant de l'appli, Uber a le monopole et les chauffeurs ne savent pas aller chez un autre concurrent car c'est le meilleur pour le moment.

Être dépendant, c'est pas une bonne chose, car il n'y a rien qui lie uber et le chauffeur, du jour au lendemain tout peut s'arrêter et tout l'investissement peut partir en fumée. »

27. Qu'est ce qui est imposé par le start up Uber ?

« Parfois les conseils qu'ils donnent sont assez appuyés à un point où ils te disent indirectement « si tu ne fais pas ça, ton chiffre d'affaire va diminuer » par exemple, mettre des confiseries dans sa voiture pour les clients, mettre en place un espace où le client a le choix de mettre sa musique préférée, de charger son téléphone etc .. »

28. Qu'est ce qu'elle offre la société UBER à ses travailleurs ?

« Hormis le salaire, Uber n'offre rien »

29. Quelles sont les pistes / solutions que vous proposez pour améliorer vos conditions de travail ?

« C'est très difficile, ils ont le monopole, ils ont tout à leur avantage, et améliorer ça voudrait dire qu'ils doivent sortir un peu de leur confort et ça m'étonnerait qu'ils le fassent.

Ça serait bien qu'ils diminuent leur % de commission, ça serait vraiment super ça nous permettrait de gagner plus »

Annexe III : interview chauffeur 3

1. Une Brève Présentation de la personne (résumé en quelques mots)

« Je vais juste me présenter de manière anonyme pour ne prendre aucun risque, je suis indépendant. Je suis célibataire, j'ai 32 ans et je vis encore chez mes parents. J'habite dans la commune d'Ixelles, »

2. Êtes-vous chauffeur et / ou prestataire (propre patron) ?

« Je suis chauffeur et prestataire chez Uber, je travaille pour mon propre compte. »

3. Avant de rejoindre Uber, que faisiez-vous comme travail ?

« J'étais au chômage pendant une longue période, j'ai rencontré beaucoup de difficultés à trouver un job pourtant j'étais actif au niveau des recherches d'emplois , mais on me reprochait assez souvent de ne pas avoir assez d'expérience ou de ne pas parler la deuxième langue nationale (Néerlandais), pourtant j'ai un diplôme de technicien en comptabilité (niveau cess) mais arrivé à âge, il faut faire un choix et mon choix a été de me réorienter en tant que chauffeur chez Uber où désormais je travaille à temps plein. »

4. En quelques mots, comment pourriez-vous résumer la start-up Uber ?

« C'est une application qui permet d'offrir un service de transport aux clients, à travers les médias je vois qu'elle a beaucoup de succès, ça me rassure car le fait que Uber a du succès permet à nous chauffeurs d'avoir du boulot ... »

5. Comment vous pouvez décrire ce métier ?

« La description de ce métier est similaire au chauffeur traditionnel ... »

6. Quelles sont les conditions pour pouvoir travailler chez Uber ? (Formations ? de quoi s'agit-il ? autre chose ?)

« Il faut avoir une licence de transport, c'est une licence qui permet de prendre des passagers dans notre véhicule pour être en ordre d'un point de vue légal.

Est- ce qu'il y a des pré-requis pour obtenir cette licence ? non, il y a pas de formation à suivre, il faut créer une société, pour obtenir cette licence, il faut 3 années d'expérience dans le permis de conduire, un casier judiciaire vierge, faire une visite médicale, la licence de chauffeur est gratuite.

Pour être chauffeur chez Uber, il ne faut pas être Belge, faire une visite médicale chez un médecin agréé. »

7. Quelles sont vos motivations concernant le choix de travailler chez Uber ?

Je dirais avant tout, la flexibilité car elle me permet d'avoir une vie à côté et d'organiser mes journées.

8. Combien d'heures de travail prestez vous en tant que chauffeur Uber ?

« Je travaille 6 jours par semaine et 8h par jour, j'essaye d'avoir le même rythme qu'un salarié et de me donner au moins un jour de congé. Mais bon, moi j'ai encore la chance de vivre chez mes parents, d'autres personnes par exemple n'ont pas cette chance et travaillent tous les jours et travaillent plus de 10h par jour, mais moi personnellement je ne pourrais pas faire ça car c'est un travail fatiguant après 8 h de conduite on est moins concentré et je ne veux pas mettre en danger la vie des gens. »

9. Est-ce que vous vous sentez heureux ? précarisé ? exploité ? est-ce qu'il y a de la pression dans votre travail ?

« Ce n'est pas un boulot facile, heureux je ne dirais pas ça, en tout cas c'est pas un boulot où je me vois faire ça toute ma vie, cela est une certitude, mais je ne peux pas « cracher dans la soupe », ça me permet de gagner un peu d'argent afin de me former davantage et de réfléchir sur mon différent projet professionnel.

Au niveau de la pression, il y a des clients qui sont pressés, qui s'énervent pour qu'on arrive vite, Ce n'est pas facile aussi quand il y a de la circulation mais bon c'est l'inconvénient dans tous les métiers de transport »

10. Y-a-t-il des associations où les chauffeurs peuvent revendiquer leur mécontentement ?

« Il y a beaucoup d'associations des chauffeurs de différentes plateformes qui sont en partenariat également avec les chauffeurs Uber, pour le moment ça n'aide pas vraiment mais bon il faut un début à tout et patienter afin qu'ils puissent un jour nous défendre »

11. En plus d'être chauffeur chez Uber, avez-vous un travail à coté ?

« Non, c'est mon travail principal, je ne peux pas faire deux boulots, après ça devient lourd et ça se répercute sur ma santé. Je préfère me concentrer à fond sur Uber, surtout avec le gros capital que j'ai investi pour devenir mon propre patron. »

12. Est-ce que vous envisagez de quitter votre job sur le court terme ou le long terme ?

« Pour l'instant, je n'ai pas trop d'idée en tête, j'essaie de suivre des formations à coté et de réfléchir à un job plus stable. »

13. Quelle est la relation avec la direction et/ ou les représentants Uber ?

« On a souvent des réunions qui sont programmées, on peut passer chez eux tous les jours au bureau si on a une ou des questions sur notre boulot sauf le Week end et après 18h. Sinon il y a un service 24/24 et 7 jour sur 7, où on peut poser nos questions, prévenir un incident ou tout autre type d'information.

Au niveau des réunions, ils nous informent sur le changement des différentes mises à jour de l'application, sur nos avantages, des conseils pour être un chauffeur performant et des conseils pour gagner plus, et ils nous expliquent les bonnes manières à adopter pour donner une bonne image vis à vis des clients (bonne tenue vestimentaire, aérer son véhicule, parfumer son véhicule, ne pas mettre de musique à part si le client le

souhaite, être courtois, serviable, souriant, avoir un peu d'humour, s'adapter au client et le satisfaire, avoir une conduite irréprochable, bonne posture, ..).

Uber donne également des récompenses au meilleur chauffeur qui a obtenu la meilleure performance parmi tous les chauffeurs.

Il y a les chauffeurs Bronze : ils reçoivent un porte-clés du logo Uber, un chauffeur Gold : ils reçoivent des chèques Gold (ils reçoivent un chèque FNAC pour 500 euros de cadeaux), les chauffeurs Gold, on peut en compter 1 ou 2 sur toute la ville de Bruxelles, pour être un chauffeur Gold, il faut avoir 100% de bonnes notes des clients, beaucoup de compliments. »

14. Au niveau rémunération, est-ce que vous arrivez à joindre les 2 bouts ? (Est-ce que c'est rentable ? est ce qu'il y a des frais à prévoir ? des charges ?)

« C'est très variable, je ne perçois pas le même salaire, il y a des périodes où j'ai beaucoup de frais (assurance de transport de personne, frais de comptabilité, réparation de la voiture, entretien, achat de vêtements pour le boulot, ..), on va dire qu'en moyenne je perçois un salaire de 850 euros net. Uber me permet également d'obtenir une clientèle, et parfois il m'arrive d'éteindre l'application et de prendre des clients qui me payent « en black », je sais c'est illégal, mais j'essaie de le faire quand j'ai une opportunité, car Uber n'a aucun souci de voir leur chauffeur obtenir un salaire dérisoire à la fin du mois. »

14. La relation avec les autres chauffeurs Uber ?

« Ça se passe plutôt bien, on ne se dit pas tout bien sûr ... »

15. Comment Uber est financé ?

« Uber prélève une commission de 25% par course effectuée »

16. La différence entre Uber x et Uber POP ?

« Je n'ai jamais travaillé avec Uber Pop, j'avais entendu qu'avec Uber POP c'était une application qui permettait à tout particulier d'arrondir ses fins de mois, on pouvait rouler avec sa voiture, c'était moins cher que maintenant.

Avec Uber X, on ne peut pas utiliser la voiture à des fins personnelles, c'est une voiture que et seulement pour le boulot... »

17. Quelles sont les relations avec les concurrents ? (Conflits ? taximan ? ou autre ?)

« Oui il y a des conflits, ça amène de la pression, la pression médiatique amène de la haine et de la colère chez les concurrents, j'ai envie de leur dire parfois qu'on n'est pas des bandits, on est aussi des chauffeurs, on ne fait rien de mal .. , j'ai déjà eu des problèmes où on m'a menacé de mort, j'ai déjà dû faire appel à la police, il y a une année je me suis arrêté à une station-service pour aller boire un café et j'ai découvert ma

voiture saccagée et mes 4 pneus percés depuis j'ai une assurance en plus pour tout type de dégâts.... »

18. Quels sont les avantages de ce job ?

« Je peux gérer mon temps comme je veux, l'avantage principal c'est la flexibilité »

19. Quels sont les inconvénients de ce job ?

« C'est d'être tout le temps dans le véhicule, j'ai souvent mes jambes qui sont gonflées après 8h assis dans une voiture, il y a des temps morts par moment entre 2 courses il y a 40 minutes d'attente, donc je dois attendre, j'essaye de planifier ma pause à ce moment là pour manger ou faire des courses ... parfois il y a 5 courses consécutives, c'est vraiment aléatoire... »

20. Quelle est la relation avec les clients ? (Avez-vous été injustement mal noté par un client ? pensez-vous que ce système de note est objectif ?)

« J'ai déjà été mal noté par un client pour des raisons injustifiées, pendant tout le trajet le client est content, je veille à un service de qualité dans ma voiture le chauffeur peut s'il le souhaite brancher son téléphone pour le charger, mettre sa musique, et il y a des friandises où il peut se servir pour que le client ne trouve pas le trajet pénible et parfois, je suis surpris de la note qu'on m'attribue qui ne reflète pas la qualité du trajet. Après ils ne sont pas tous comme ça certains notent mal pour obtenir un remboursement de la course, mais heureusement Uber capte assez rapidement ce genre de personnes et désactive leur compte.

Il y a des clients où je m'entends super bien, on parle de l'actualité, du sport, parfois 5 minutes de discussions ça fait du bien pour le client et pour moi également, il y a un peu de relationnel mais pas toujours mais cela doit venir du client, certains clients ne veulent pas parler et je respecte totalement.

En tout cas j'essaye d'être courtois, poli, garder mon calme, de toute manière on est surveillé par l'application, on ne peut pas faire n'importe quoi comme dans du côté du taxi qui peut vous prendre un chemin le plus long ou que sais-je, ici on doit veiller à prendre le bon chemin et de travailler de façon correcte.

Après, recevoir une bonne note, ça fait plaisir et ça motive à adopter le meilleur comportement avec le client on le voit ça un peu comme un pourboire, ça montre aussi qu'on a servi à quelque chose et qu'on est utile pour la société.

Nous aussi on peut coter les clients, Uber prend conscience qu'on peut prendre n'importe qui, il suffit juste d'avoir une carte visa ou un compte PayPal, et on peut aussi mal noter les clients et même déposer un rapport afin que Uber prenne des initiatives pour sanctionner le client. (Désactivation du compte temporaire ou définitive). »

21. Comment est désigné le chauffeur pour la personne dans l'application ? (Plateforme ?)

« Dans l'application, lorsqu'on a une notification pour une course, on peut voir la note du client, on peut le refuser s'il a une mauvaise note mais on doit justifier les raisons du refus, quand les clients confirment la course ils ne peuvent pas voir la note du chauffeur mais ont accès à sa plaque, type de voiture, la photo du chauffeur.

L'application attribue la course au chauffeur qui se trouve à proximité du client, après il y a des rumeurs entre collègues qui se plaignent de favoritisme, qui pensent que l'application favorise plus les chauffeurs les mieux notés et reçoivent des bonnes courses (des courses qui ont un long trajet) mais je sais pas vous dire avec certitude mais il est pas impossible qu'on nous cache quelque chose mais en tout cas Uber nous dit toujours que la course est octroyée au chauffeur le plus proche du client.

Je pense qu'il serait pertinent de faire une expérience, de prendre un échantillon afin de pouvoir affirmer ou infirmer mes propos. »

22. Que se passe-t-il si on a une note inférieure à 4 sur 5 ? Ou supérieure à 4 ?

« Je pense que quand on a une note inférieure à 4, 5 , on nous désactive le compte pendant une période , au bout d'une deuxième fois , le compte est désactivé de manière définitive.

Raison pour laquelle, on est tout le temps à fond sur notre boulot pour minimiser le risque d'avoir un problème.

J'ai un ami qui a eu un problème avec un chauffeur, le client en question était de mauvaise humeur et à menacé le chauffeur de mal le noter s'il refusait de le déposer à un endroit plus loin que la destination qu'il a émis dans l'application (pour payer moins cher..) , du coup il a reçu un commentaire très négatif avec beaucoup d'exagération, du coup Uber ne rigole pas avec ce genre de faute grave qu'il n'a pas commise et ils ont cru le client car il recevait souvent des bonnes notes, du coup pour ce motif de faute grave, Uber a décidé de désactiver le compte du chauffeur de manière définitive. (il avait tout de même investi une voiture qu'il a achetée à crédit à plus de 35000 EUROS pour l'achat d'une Audi A4) désormais il est au chômage et ruiné car il doit payer son crédit mensuel alors que la voiture est au garage... »

23. Avez-vous eu des informations sur le plan Taxi ? quels sont les impacts sur les chauffeurs et les conséquences qui en découlent ?

« On espère avoir des informations positives, pour le moment il faut attendre la décision car même au parlement la loi n'a pas encore été votée. On parle d'une fusion taxi et Uber avec une application qui serait applicable pour les deux, il y aura un nombre limité de personnes qui pourront utiliser cette application. Pour le moment, il n'y a encore rien de sûr. »

24. Avez-vous des anecdotes à raconter ? (Bonne ou mauvaise expérience ? exemple de situation, insolite)

« Au niveau des bonnes expériences, il y a des clients qui me font des compliments, d'autres qui m'ont offert des pourboires et ou des cadeaux.

Au niveau des mauvaises expériences, j'ai déjà eu des situations où des personnes voulaient monter à 5 dans mon véhicule, certaines personnes se font passer pour des clients et ils montent dans le véhicule et ma course n'a pas été payée. Me faire insulter par un client, dans la plupart des cas on essaye de patienter et on garde notre sang froid, dans le cas le plus extrême on arrête la course et on explique immédiatement la raison mais on préfère ne pas le faire pour ne pas avoir de problème par la suite. »

25. Est-ce que le fait de travailler chez Uber permet de concilier à la fois vie privée et vie professionnelle (du temps pour soi ? pour ses proches ? loisir ? etc)

« Le fait de me fixer un horaire me permet d'avoir une vie de famille autrement on n'a plus de vie et on ne vit que pour son boulot ».

26. Est-ce que vous vous sentez indépendant ?

« Oui je me sens indépendant même si ce n'est pas tout à fait un indépendant traditionnel car je n'ai pas un mot à dire sur les tarifs de course. »

27. Qu'en pensez-vous de l'application Uber ? est-ce que les courses sont réparties de manière objective ? est-ce que vous vous sentez dépendant de l'application ? est-ce que vous trouvez ça une bonne chose ?

« Pour le client c'est une application assez intéressante, quand je me rends à l'étranger j'utilise leur service car c'est très pratique et c'est sécurisant.

Du côté des chauffeurs, j'espère qu'on pourra être mieux rémunérés à l'avenir et nous donner plus d'avantages.

Oui je me sens dépendant de l'application, on m'offre du travail et on me trouve des clients, c'est comme si j'avais un contrat avec la start up mais je n'ai pas de contrat.

28. Qu'est ce qui est imposé aux chauffeurs par la start up Uber ?

« Il faut avoir un véhicule assez récent et qui a une couleur assez neutre et qui doit être soumis aux normes pour obtenir une licence, avoir une licence, un permis de conduire depuis plus de 3 ans, casier judiciaire vierge, attestation médicale qui prouve qu'on est en bonne santé agréée par un médecin. »

29. Qu'est-ce qu'elle offre la société UBER à ses travailleurs ?

« Elle offre une application et un service aux chauffeurs pour trouver ses clients. »

30. Quelles sont les pistes / solutions que vous proposez pour améliorer vos conditions de travail ?

« De diminuer leur pourcentage au niveau de la commission afin qu'on gagne un peu plus, Proposer des incitants afin que le chauffeur soit motivé, proposer de meilleures formes de reconnaissance au chauffeur, de donner le choix au client de donner un pourboire au chauffeur via l'application certains pays le font et comme certains clients n'ont pas de cash sur eux, ils auraient aimé donner un pourboire mais en Belgique ils ne l'ont pas encore instauré. Instaurer un pourboire via l'application, Encourager le chauffeur, avec des primes en fonction du nombre de courses, récompenser le chauffeur »

Annexe 2.1 : entretien chauffeur 1

1. Une brève présentation de la personne

« Je m'appelle Bilal, j'ai 34 ans. Je suis chauffeur de taxi (salarie) depuis maintenant 4 ans. Auparavant je travaillais comme chauffeur à temps plein, désormais je suis chauffeur de taxi à mi-temps et je travaille à mi-temps également en tant qu'éducateur dans une école secondaire. »

2. Quelles sont les conditions pour devenir chauffeur de Taxi ? (Formation, autre ?)

« Tout d'abord, il y a plusieurs tests comportementaux centrés sur des tests de calcul, test de jugement de situation, sur la personnalité et un entretien avec un psychologue. Ces premiers tests sont fondamentaux et font l'objet de pré-requis avant de suivre des cours théoriques pendant 7 jours qui sont basés sur la législation, lecture de feuille de route, les différentes caractéristiques et les exigences du métier. Par la suite, il y a un examen théorique pour voir si les chauffeurs ont acquis les différentes compétences abordées lors des cours. Lorsque l'examen est réussi, le candidat chauffeur recevra un certificat de capacité provisoire, pour obtenir le certificat définitif, il devra réaliser un stage rémunéré auprès d'une entreprise et remplir les bonnes conditions propres à l'administration Bruxelloise. A ce moment-là, il se verra attribuer le certificat définitif. »

3. Quels sont les avantages d'être un chauffeur de taxi plutôt qu'un chauffeur Uber (ex : protection social , droit ? ou autre ?)

« L'avantage, c'est qu'on ne dépend pas que d'une application. On a plusieurs alternatives pour prendre des clients, que ce soit dans la rue quand on nous interpelle, la centrale des taxis vert peut nous attribuer une commande. »

4. Quels sont les inconvénients d'être un chauffeur de taxi plutôt qu'un chauffeur Uber ?

« Au niveau des inconvénients, je pense que le fait de savoir que la course sera payée, c'est un stress en moins, on n'a pas de liquide, tout se fait via des transactions bancaires, c'est une bonne idée. J'ai eu plusieurs fois le coup où j'ai des courses qui étaient assez loin et arrivés à la destination, le client prend la fuite, c'est frustrant, ou on m'a déjà volé de l'argent que je laissais à côté de moi pour faire la monnaie au client. »

5. Quelles sont les relations avec vos concurrents tels que les chauffeurs Uber ?

« Moi personnellement, je ne leur en veux pas, si je n'avais pas de boulot, j'aurais fait pareil qu'eux.

Et en réalité, ce n'est pas eux les vrais responsables, ils ont juste trouvé du travail et ils prennent cette opportunité à bras ouverts par contre, je ne comprends pas pourquoi le gouvernement ne prend pas ce dossier en main et joue le rôle d'interlocuteur entre nous et Uber. De trouver un terrain d'entente qui puisse satisfaire tout le monde car il y a une part de vérité, ils pratiquent le même métier que nous alors qu'ils n'ont pas eu de formation spécifique pour exercer ce type de métier, je trouve que le métier de chauffeur est dévalorisé et le gouvernement affirme mes propos car ils donnent raison à Uber, chez Uber, n'importe qui peut-être derrière ce volant, il suffit juste d'investir une voiture, une licence et de répondre à quelques critères minimes comparé au taxi ».

6. En quelques mots, comment pourriez-vous résumer la start-up Uber ?

« La start-up Uber, c'est tout simplement de l'esclavage moderne. J'ai quelques amis qui ont travaillé pour cette start-up et ils ont tenu quelques mois puis ensuite ils étaient ruinés et ont du rapidement trouver un autre boulot. Financièrement parlant, ce n'était plus possible pour eux. »

7. Depuis l'arrivée des start-ups tels qu'Uber, est-ce que vous sentez que votre emploi est menacé ? Connaissez-vous des personnes qui ont dû arrêter cette profession à cause de cette concurrence ?

« Pour ma part, depuis l'arrivée d'Uber mon chiffre d'affaire baisse chaque année, ça reste quand même rentable pour moi car j'ai une grande clientèle. Je travaille beaucoup plus que lorsque j'ai commencé. Oui j'en connais pas mal de personnes qui ont arrêté car leur chiffre d'affaire était très faible et qui sont désormais sans emploi ou reprennent des études. D'autres qui ont vite vendu leur plaque de taxi. Malheureusement ces plaques de taxi ont perdu de leur valeur à cause de la concurrence qui s'est installée progressivement. »

8. Est-ce qu'il y a eu des impacts de cette nouvelle concurrence en termes d'emploi, au niveau financier ou autre ? (Chiffre d'affaire ?)

« En termes d'emploi, comme je vous l'ai dit précédemment, je connais pas mal de chauffeurs de taxi qui ont dû mettre un terme à leur activité car ils n'arrivaient plus à suivre avec la concurrence d'Uber, ils se voyaient charger moins de clients, leur chiffre d'affaire diminuait jusqu'à ce qu'ils décident d'arrêter. C'est assez triste car la majorité ce sont des pères de famille à côté de ça qui doivent subvenir aux besoins du ménage et qui ont plusieurs années d'ancienneté et du jour au lendemain, des start-up comme Uber s'installent et te volent ton gagne-pain... ».

9. Est-ce que vous avez déjà eu l'idée de travailler pour Uber ? Si oui/non, Pourquoi ?

« Jamais de la vie, je ne pourrais travailler pour une entreprise comme Uber, je ne me vois être dépendant que d'une simple application et de gagner un salaire dérisoire pour un investissement colossal. »

10. Qu'est-ce que vous reprochez à Uber ? pourquoi il y a tant de manifestations à Bruxelles ? Pourquoi les taximen sont en colère ? c'est quoi le problème majeur ?

« Ce qu'on reproche à Uber et les autres start-ups similaires, c'est très simple, on leur demande juste de respecter la loi et que s'ils veulent exercer le métier de chauffeur de taxi, ils ne doivent pas se mettre sur le statut de « limousine » car les règles sont plus souples par rapport au statut des chauffeurs de taxi. Et du coup, la concurrence est moins saine, c'est pour cela qu'on qualifie cette concurrence de déloyale. »

11. Qu'est-ce que vous craignez le plus, au travers de cette concurrence avec Uber ?

« Pour ma part, je n'ai aucune crainte, j'ai un diplôme d'éducateur spécialisé et le jour où je vois que ce n'est plus possible de travailler, je m'arrête par contre ce que je crains le plus, c'est l'avenir pour nos enfants ... »

12. Uber met souvent en avant que ce soit un service de qualité, vous en tant que chauffeur de taxi, quels sont les arguments pour convaincre des personnes de faire appel à un taxi plutôt qu'Uber ?

« C'est très simple, nous sommes des chauffeurs professionnels, nous avons été formés pour, contrairement à Uber qui engage des personnes sans la moindre qualification, certains travaillent pour Uber et ne parlent même pas une des langues nationales et n'ont aucune expérience en tant que chauffeur. »

13. Si Uber gagnait la bataille face au taxi, pensez-vous que cela va mettre fin au salariat ? ou toucherait d'autres métiers ? ou d'autres impacts ?

« Je n'espère vraiment pas qu'Uber gagnera cette bataille, je ne dis pas ça parce que je suis chauffeur de taxi bien au contraire, comme je vous l'ai dit plus haut, j'ai un diplôme d'éducateur et j'essayerai de trouver un emploi.

Je parle pour les milliers de personnes qui travaillent en tant que chauffeur de taxi, qui doivent nourrir leurs familles, que va-t-il se passer si Uber gagne, il y aura beaucoup de personnes au chômage, certaines familles vont sombrer dans la pauvreté.

Nous devons lutter face à cette bataille, si on perd, ce n'est pas juste les taximen qui vont perdre beaucoup mais les différents secteurs qui vont être uberisés tels que le secteur hôtelier, bancaire et j'en passe. Nous devons lutter pour nos enfants également car ils vont peut-être vivre ce que nos ancêtres ont vécu (avant les victoires sociales ...) »

14. Avez-vous eu des informations sur le Plan taxi ? quels sont les impacts sur les chauffeurs et les conséquences qui en découlent ?

« Pour le moment, il n'y a que des rumeurs qui circulent, il n'y a rien encore d'officiel. En tout cas, je n'ai pas encore eu des nouvelles, donc je saurais difficilement vous répondre. »

15. Pour vous quelle serait la solution la plus optimale pour résoudre ce problème Uber/taxi ?

« La solution optimale, c'est que le gouvernement doit intervenir, ce que propose Uber est malhonnête, injuste envers les taximen et en plus de ça il ne respecte pas la loi, il la contourne.

L'état doit rapidement intervenir avec des mesures strictes autrement on se dirigera vers une catastrophe sociale (chômage, pauvreté, perte d'emploi, ..) »

Annexe 2.2 : entretien chauffeur 2

1. Une brève présentation de la personne

« Je m'appelle O., j'ai 29 ans, je suis chauffeur de taxi depuis maintenant 5 ans, je travaille uniquement la nuit. »

2. Quelles sont les conditions pour devenir chauffeur de Taxi ? (Formation ? AUTRE)

« Il faut avoir 21 ans et 3 ans de permis au préalable avant de passer les tests pour obtenir le permis de taxi. Auparavant, quand je venais de commencer, il y avait un test psychotechnique, un test de lecture de carte et connaître la topographie de Bruxelles. Désormais, il y a un test psychotechnique centré sur la gestion des situations auxquelles

un chauffeur sera confronté et il y a une formation FPI qui est subventionnée par Actiris. »

3. Quels sont les avantages d'être un chauffeur de taxi plutôt qu'un chauffeur Uber (ex : protection sociale, droit ? ou autre ?)

« On a différents avantages, on peut prendre des clients sur la voie publique, on a nos clients habituels, on a des emplacements où on peut charger des clients. On a aussi un téléphone qui nous envoie au fur et à mesure des clients.

Par contre là où, c'est +/- la même chose, c'est que le statut d'indépendant, si tu tombes malade que ce soit un taximan ou un uber, c'est la même galère, pas de revenu. ».

4. Quels sont les inconvénients d'être un chauffeur de taxi plutôt qu'un chauffeur Uber ?

« L'investissement est énorme pour obtenir une licence de taxi, il faut déboursier un montant de min 50000 euros, acheter une voiture qui rentre dans les normes de la législation des chauffeurs de taxi, on ne devient pas rapidement son propre patron, il faut des années pour y arriver.

L'inconvénient, c'est que l'enseigne Taxi est devenu un peu « démodée », les gens d'aujourd'hui sont plus attirés par la nouvelle tendance, par ce qui est connu. Toutes les courses sont tracées et donc on fait confiance, on paye via son Smartphone si on n'a pas du liquide et c'est rassurant aux yeux des clients...

Les chauffeurs de taxi sont plus contrôlés car ils sont plus visibles car ils ont un « sputnik », les lignes jaunes sur le taxi. »

5. Quelle sont les relations que vous entretenez avec vos concurrents tels que les chauffeurs Uber ?

« Il n'y a pas de relation, c'est la guerre, il n'y a pas d'amitié, il n'y a rien à part ceux que tu connais mais bon on s'entend vraiment pas avec eux. Et puis je ne connais pas beaucoup de gens qui s'entendent bien avec leurs concurrents.

On n'a aucun lien avec eux même pas d'entente dans le boulot et en plus de cela ils sont arrogants, ils sont vulgaires et parfois pour rien, c'est triste d'en arriver là ».

6. En quelques mots, comment pourriez-vous résumer la start-up Uber ?

« C'est une nouveauté qui a mis un accroche-pied au taxi, ils utilisent les moyens technologiques pour contrer le taxi. Et le taxi n'a pas essayé de s'améliorer et d'anticiper ce genre de concurrence. Uber a frappé là où le taxi était faible, et c'est les taximen qui en payent le prix. »

7. Depuis l'arrivée des start-ups tels qu'Uber, est-ce que vous sentez que votre emploi est menacé ? Connaissez-vous des personnes qui ont dû arrêter cette profession à cause de cette concurrence ?

« Enormément, mon salaire est totalement différent, avant quand je travaillais du lundi au vendredi, je profitais amplement de mon Week end et je ne ressentais pas le besoin de

travailler plus. Désormais je travaille du lundi au dimanche et ce que je gagne me suffit juste pour tenir jusqu'à la semaine suivante. Avec l'arrivée, d'Uber, je dois attendre 1 h pour avoir une course alors qu'avant j'avais une course toutes les 15 minutes. »

8. Est-ce qu'il y a eu des impacts de cette nouvelle concurrence en termes d'emploi, au niveau financier ou autre ? (Chiffre d'affaire ?)

« Tous ceux qui avaient minimum 10 ans de carrière dans le taxi ont arrêté de travailler, maintenant il n'y a que des jeunes qui achètent des plaques de taxi. Ceux qui ont investi dans le temps, ils ont vendu leur plaque, ils ont senti que dans quelques mois, leur plaque n'aura plus de valeur. (les plaques ont été vendues à moitié prix car le prix des plaques chute en flèche).

Il y a 4 ans, les plaques de taxi coûtent 100000 EUROS, et désormais ils les achètent à 50000 euros et même comme ça plus beaucoup de personnes sont intéressées par ces plaques sauf ceux qui sont nouveaux dans le milieu et qui ont une petite lueur d'espoir à ce que le taxi redevienne comme avant ou ceux qui trouvent que c'est encore intéressant malgré tout ça et prennent leur courage pour tenter leur chance.. »

9. Est-ce que vous avez déjà eu l'idée de travailler pour Uber ? Si oui/non, Pourquoi ?

Oui j'ai déjà eu l'idée mais par fierté, je ne travaillerai jamais pour eux. Par respect, pour tous mes collègues, malgré qu'on soit indépendants, on est une équipe et quand on se mobilise, on se fait entendre. Même si il faut que je travaille deux fois plus et que peut-être, je dis bien peut-être il y a plus d'argent à se faire chez Uber, je refuserais quand même, comme on dit chez nous, « le respect avant l'oseille » »

10. Qu'est-ce que vous reprochez à Uber ? pourquoi il y a tant de manifestations à Bruxelles ? Pourquoi les taximen sont en colère ? c'est quoi le problème majeur ?

« On pointe du doigt une concurrence déloyale qui a plusieurs formes. Uber utilise le système du forfait au lieu de facturer au compteur, ils utilisent le système du forfait et ça c'est interdit. nous par exemple, on ne peut pas dire à un client, pour Zaventem, ça fera 40 euros, on utilise le compteur.

Il y a aussi les Uber avec des licences wallonnes qui viennent rouler à Bruxelles, pour obtenir une licence wallonne, les conditions sont moins strictes, avec une voiture cataloguée au prix de 10000 euros (contrairement aux licences bruxelloises), ils peuvent travailler ici, ça c'est injuste... »

11. Qu'est ce que vous craignez le plus, au travers de cette concurrence avec Uber ?

« Le fait qu'il baisse encore plus les prix, ce qui fait que nous serions obligés de baisser nos tarifs et là ça va vraiment pas le faire, ça va ruiner le boulot. Il y aura plus de faillites, ça va enterrer le taxi pour de bon. »

12. Uber met souvent en avant que ce soit un service de qualité, vous en tant que chauffeur de taxi, quels sont les arguments pour convaincre des personnes à faire appel à un taxi plutôt qu'Uber ?

« L'argument de base, c'est qu'on a reçu une formation spécifique pour faire ce métier, la plupart d'entre nous, rendons le service à un client en l'amenant d'un point A vers un point B dans la joie et la bonne humeur. On ne discrimine pas ceux qui n'ont pas de Smartphone, on a des voitures adaptées pour prendre les personnes à mobilité réduite. »

13. Si Uber gagnait la bataille face au taxi, pensez-vous que cela va mettre fin au salariat ? ou toucherait d'autres métiers ? ou d'autres impacts ?

« Ça va causer de nombreux dégâts, beaucoup de personnes vont se retrouver au chômage ou cpas. Les personnes qui gagnent leur pain grâce au taxi vont sombrer dans la précarité ou d'autres qui vont peut-être rejoindre Uber et ils devront travailler 70 h pour un salaire au lance-pierre, si c'est ça la société qu'on veut pour demain, ça fait peur, on va revenir en arrière et avec d'autres conséquences dont notamment de la santé et je ne vous dis pas si Uber met en place, la voiture autonome, l'état perdra gros également.. »

14. Avez-vous eu des informations sur le Plan taxi ? quels sont les impacts sur les chauffeurs et les conséquences qui en découlent ?

« Oui mais elles ne sont plus d'actualité, le ministre de la mobilité est sur la sellette et on va entendre la suite des événements pour en savoir plus »

15. Pour vous quelle serait la solution la plus optimale pour résoudre ce problème Uber/taxi ?

« Plus de contrôle, afin de contrôler ceux qui ne sont pas en ordre. Être strict par rapport aux chauffeurs uber qui ont licence Wallonne et qui viennent travailler à Bruxelles ce qui est illégal, s'il y a juste ça qui se met en place, il y aurait moins de tension. »

Annexe 2. 3 : entretien chauffeur 3

1. Une brève présentation de la personne

« Je m'appelle Stéphane, j'ai 32 ans, je suis chauffeur de taxi depuis 7 ans. »

2. Quels sont les avantages d'être un chauffeur de taxi plutôt qu'un chauffeur Uber (ex : protection social , droit ? ou autre ?)

« L'un des avantages premiers est de travailler en toute légalité, d'avoir passé plein de tests dont notamment des tests topographiques, psychotechniques qui font que tu es qualifié pour travailler en tant que chauffeur de taxi. »

3. **Quels sont les avantages d'être un chauffeur de taxi plutôt qu'un chauffeur Uber (ex : protection social , droit ? ou autre ?)**

« Uber utilise un système technologique qui est à jour, leur moyen de trouver des clients ça te facilite la tâche, ça t'enlève un stress en moins mais je trouve que ça discrimine quand même ceux qui ne sont pas adeptes aux technologies telles que les personnes âgées ».

4. **Quelles sont les relations que vous entretenez avec vos concurrents tels que les chauffeurs Uber ?**

« Personnellement, je n'ai pas de soucis avec eux, ils se font petits et moi je ne les calcule pas, chacun travaille pour nourrir sa famille et voilà. »

5. **En quelques mots, comment pourriez-vous résumer la start-up Uber ?**

« C'est un concept innovant et intelligent, mais qui ne respecte pas le pays et la loi où il travaille. »

6. **Depuis l'arrivée des start-ups tels qu'Uber, est-ce que vous sentez que votre emploi est menacé ? Connaissez-vous des personnes qui ont dû arrêter cette profession à cause de cette concurrence ?**

« Oui, vraiment depuis que Uber s'est installé, cette menace est de plus en plus grande d'année en année. Oui, beaucoup de personnes ont dû arrêter leur boulot car ils ont eu peur que leur investissement ne vaille plus rien dans quelques temps, donc ils ont décidé de se retirer et de vendre moins cher leurs plaques et de se reconverter. »

7. **Est-ce qu'il y a eu des impacts de cette nouvelle concurrence en termes d'emploi, au niveau financier ou autre ? (Chiffre d'affaire ?)**

« Oui, beaucoup de chauffeurs qui sont sans emploi à cause de cette concurrence qui les a ruinés. »

8. **Est-ce que vous avez déjà eu l'idée de travailler pour Uber ? Si oui/non, Pourquoi ?**

« Non, parce que je ne me lance pas dans un challenge si je n'analyse pas la situation sous tous les angles et qu'après avoir réfléchi longuement, je trouve que ce n'est pas intéressant. Ce n'est pas intéressant que tout soit déclaré, de payer une grosse commission pour Uber. Le travail Uber enlève le côté social et dévalorise le métier de chauffeur de taxi. »

9. **Qu'est-ce que vous reprochez à Uber ? pourquoi il y a tant de manifestations à Bruxelles ? Pourquoi les taximen sont en colère ? c'est quoi le problème majeur ?**

« Je lui reproche d'être illégal, c'est triste à dire que des personnes ont fait pas mal de tests et qu'Uber arrive et dise qu'on est des chauffeurs comme vous. Le problème majeur, c'est qu'Uber vole le pain des gens honnêtes. Si Uber était comme les taxis verts

ou bleus, on n'aurait pas de problème mais là ce n'est pas le cas. Uber contourne la loi, avec les statuts limousine.

La différence, c'est que le taxi utilise le taximètre (le compteur tourne moins à l'arrêt et quand le taxi roule, il tourne plus vite) et en chauffeur limousine (il n'y a pas de compteur, il faut qu'il y ait un contrat signé au préalable, on mets à disposition un chauffeur pour un client, une voiture pour des hommes d'affaire par exemple, il faut signer un contrat au préalable avec un chauffeur).

Uber n'applique pas ça, malgré qu'ils ont ce statut de limousine, du coup leur contrat est inexistant et l'application est le faux contrat, c'est trouver des ruses pour esquiver les lois et il n'y a pas assez de contrôles pour vérifier tout ça, ce qui est assez bizarre. »

10. Qu'est ce que vous craignez le plus, au travers de cette concurrence avec Uber ?

« Que le métier traditionnel de taxi disparaisse totalement au détriment de personnes qui ont investi énormément et qu'au final il se passe comme dans un pays asiatique, il y a une société qui est arrivée comme uber, ils ont mis fin au taxi et cette société a eu le monopole et du coup ils ont augmenté leurs prix car ils sont dorénavant les seuls sur le marchés...

Uber fait croire que ce n'est pas cher mais là où il n'y a pas bcp de chauffeurs, le prix de la course revient très cher contrairement au taxi. Les taxis sont contrôlés tous les 3 mois pour vérifier la fiabilité des taximètres et tout autre équipement qu'utilise le taximen. Ils subissent des contrôles très stricts et s'ils ne répondent pas aux critères, ils risquent la saisie de la voiture ou de la licence.

Le taxi paye l'assurance, taxe de roulage, contrôle technique, taxe d'agglomération, l'assurance est plus chère que l'assurance pour les taxi limousines, frais d'entretien de la voiture, frais de radio (on paye 600 par mois pour avoir des courses radios, les deux moyens pour avoir des clients, quand il y a quelqu'un dans la rue, les emplacements qui sont réservés aux taxi, les commandes via la centrale). »

11. Uber met souvent en avant que ce soit un service de qualité, vous en tant que chauffeur de taxi, quels sont les arguments pour convaincre des personnes de faire appel à un taxi plutôt qu'Uber ?

« Déjà garantir que le casier judiciaire est vierge, que j'ai suivi des formations spécifiques liées à la sécurité des clients, que je connais Bruxelles et ses différents endroits à recommander, une personne qui a été formée à ce métier, le service impeccable ne se limite pas à donner des bouteilles d'eau et des friandises, le service impeccable, c'est conseiller le client au niveau de l'itinéraire, connaître les chemins, proposer à leur personne de charger ou décharger les bagages, aider les personnes âgées à descendre du véhicule, les aider à transporter des choses lourdes si besoin. »

C'est avant tout un travail humain et social.

12. **Si Uber gagnait la bataille face au taxi, pensez-vous que cela va mettre fin au salariat ? ou toucherait d'autres métiers ? ou d'autres impacts ?**

« Ça va mettre fin au salariat, ça va détruire d'autres métier tels que les coursiers à vélo, la société take-it-easy qui a fait faillite, ça va même tuer Deliveroo, Uber est en train de grandir et ça fait froid dans le dos. L'ubérisation n'est pas une bonne idée car tous les avantages du salariat vont s'effriter. »

13. **Avez-vous eu des informations sur le Plan taxi ? quels sont les impacts sur les chauffeurs et les conséquences qui en découlent ?**

« Beaucoup de rumeurs mais pas encore de choses officielles. »

14. **Pour vous quelle serait la solution la plus optimale pour résoudre ce problème Uber/taxi ?**

« Que Uber arrête son activité tout simplement et qu'il y ait plus de contrôle strict afin de prouver que c'est illégal, la solution la plus optimale c'est que Uber se soumette à la réglementation. »



