

Technologies numériques et transformations des industries : considération des effets de la numérisation du service des transports publics individualisés en France

Digital technologies and industrial transformations: considerations of the effects of digitization of the individualized public transports in France

Roger Thierry Malack

Number 81, 2018

Emploi, travail et compétences à l'épreuve du numérique

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1056305ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1056305ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Lien social et Politiques

ISSN

1703-9665 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Malack, R. T. (2018). Technologies numériques et transformations des industries : considération des effets de la numérisation du service des transports publics individualisés en France. *Lien social et Politiques*, (81), 82–101. <https://doi.org/10.7202/1056305ar>

Article abstract

In France, the reform of the individualized transport sector comes along with the emergence of new digital platforms, around which new mobility services are being developed. The expansion of these new players and the specific characteristics of their economic model are causing many transformations. They test the traditional foundations of the economy of the involved activities, the structure of the industry and that of the market. The dysfunctions that are inherent to these developments have repercussions on the socio-economic conditions of the drivers and their work layout.

This article discusses the effects of service digitization in the individualized transport sector in France. It shows how the aggregation of technological resources and the changes in the political and economic environment contribute to the emergence of a new order in which business practices are being deployed, affecting the structure of trades, employment relations and working conditions.

Technologies numériques et transformations des industries : considération des effets de la numérisation du service des transports publics individualisés en France

ROGER THIERRY MALACK

Doctorant en sociologie

Université Paris Nanterre

Institutions et dynamiques historiques de l'économie et de la société (IDHES)

École doctorale Économie, Organisation et Société (ED 396)

—

Introduction

L'agrégation des avancées de l'informatique, des techniques de stockage et de traitement des données, l'intelligence artificielle, la maîtrise grandissante des algorithmes et l'omniprésence des terminaux mobiles constituent le nouvel environnement numérique qui préside aux mutations de plusieurs composantes de nos sociétés (Boullier, 2016 ; Ferry, 2016 ; Isaacson, 2017 ; Michaud, 2003). Au confluent de ces différentes technologies, de nouveaux modèles de marché et la diffusion croissante des procédés automatiques occasionnent une série de ruptures affectant les fondements traditionnels de l'économie, et le modèle d'organisation des univers de production de biens et de services (Evans et Schmalensee, 2017a ; Teboul, 2016 ; Teboul et Picard, 2015).

Dans le secteur des transports publics particuliers de personnes (T3P), l'irruption de l'automobile dans les dernières décennies du XIX^e siècle (Mom, 2009) et, plus tard, l'adoption du système informatisé de distribution des courses (Laneyrie et Roux, 1989) ont eu des répercussions sur la structure des acteurs, sur le modèle économique de l'activité et sur l'organisation des

métiers. Aujourd’hui, la constitution des plateformes comme Uber a des effets contrastés : les améliorations considérables dont bénéficient les usagers et la compétitivité des nouvelles entités contrastent avec la dégradation des conditions socio-économiques, qui touche aussi bien les taxis que les conducteurs travaillant avec les plateformes. Les nouvelles configurations des marchés et des activités succédant à l’implantation des plateformes numériques et au jeu des différents acteurs façonnent aussi les relations d’emploi et les fondements juridiques qui en assuraient la stabilité. On parle alors d’ubérisation pour qualifier à la fois le processus de numérisation et ses conséquences sur le segment des transports individualisés en particulier, dans le monde du travail et dans l’économie de manière générale.

—

Encadré 1

Les transports publics particuliers de personnes (T3P) et leur segmentation

Par transports publics particuliers de personnes (T3P), on désigne les segments de transport qui, à l’opposé des transports publics collectifs, proposent un service de mobilité aux particuliers. On peut les agencer autour de trois groupes qui se distinguent par leur organisation, les moyens utilisés et le service proposé. Officiellement, les taxis ou voitures de place détiennent le monopole sur la voie publique. Au-delà des obligations de formation et des conditions d’honorabilité, l’exercice de cette activité est subordonné à l’exploitation d’une autorisation de stationnement (ADS). Le nombre de taxis est réglementé au même titre que les tarifs, c’est-à-dire qu’ils sont fixés par décret. Les voitures de transport avec chauffeur (VTC), quant à elles, évoluent dans un modèle libéral. Elles proviennent de la réforme du secteur des voitures de Grande Remise qui, autrefois, servaient une clientèle aisée, accédant à ce service par réservation. Si les conditions d’exercice de l’activité ont été très souples au départ, elles ont progressivement évolué, imposant certaines garanties et une formation aux chauffeurs. Les tarifs y sont théoriquement libres et le service est organisé principalement par des plateformes numériques en « collaboration » avec des chauffeurs réputés indépendants. Le dernier segment est celui des transports à deux-trois roues, communément appelés « motos taxis ». Organisé autour des réseaux personnels et parfois numériques, le service des motos taxis s’adresse à

une clientèle spécifique, ayant une forte contrainte temporelle, nécessitant une mobilité plus fluide. Les conducteurs ne doivent travailler que sur réservation et doivent répondre à des conditions d'honorabilité et d'aptitude physique fixées par la réglementation.

En France, au-delà du « dysfonctionnement du service des taxis¹ » (Darbéra, 2009 ; GfK et IVM, 2007 ; OCDE, 2007) les plateformes numériques² ont commencé à se développer dans le secteur des transports publics particuliers de personnes en 2011, sous les ruines de la réforme inaboutie du secteur des taxis et à l'orée des premiers effets de l'orientation néolibérale des politiques d'emploi (Chauvin, Grossetti et Zalio, 2014). Confronté à la résistance que lui opposent les taxis, l'État s'est détourné de ce chantier pour créer, par le biais de la loi de 2009, dite « de développement et de modernisation des services touristiques », les « voitures de tourisme avec chauffeur », qui deviendront les « voitures de transport avec chauffeur », communément appelées « VTC ». Mais le développement de cette activité affecte profondément l'organisation des différents segments de transport au même titre que les conditions de travail et les métiers.

Loin d'être exclusives aux transformations technologiques, ces mutations du travail et des conditions d'emploi se forment au creuset de plusieurs dynamiques de l'économie, du politique et des caractéristiques propres aux modèles d'organisation des activités de production. La compréhension de la nature des changements et l'explication des mécanismes à l'œuvre dans ce secteur de la mobilité urbaine nécessitent de considérer non seulement l'ensemble de ces éléments, mais aussi les particularités du modèle économique des plateformes numériques et de leur contexte d'émergence.

En articulant le processus de numérisation avec les différentes configurations de la société, cet article veut rendre compte des réalités multiples qui sous-tendent les transformations majeures accompagnant le développement des technologies numériques. Pour ce faire, nous analyserons dans un premier temps comment les fournisseurs d'application agrègent les structures d'opportunités avec les ressources technologiques et économiques pour constituer leur modèle d'affaires. Cette première étape est essentielle ; elle permet de voir comment un système de contraintes, propres au modèle des plateformes, interfère avec les formes instituées d'organisation du travail et des activités, et dégrade par la même occasion les conditions de leur stabilité. Dans un second temps, nous montrerons comment la compétition et les pratiques commerciales affectent les conditions socio-économiques des chauffeurs.

Le matériau sur lequel nous nous appuyons provient essentiellement des recherches menées dans le cadre de notre thèse en cours, portant sur les récentes évolutions de l'industrie des transports publics particuliers de personnes à Paris. Il s'agit de données qualitatives et quantitatives, collectées par le biais d'entretiens, d'observations et de questionnaires. Nous mobilisons également des données provenant de sources secondaires.

1. La constitution des plateformes numériques : de l'essor d'un marché à la déstructuration d'une industrie

Traditionnellement, l'organisation de l'industrie des transports publics particuliers de personnes repose sur la distinction entre les voitures de place ou taxis, et les voitures de remise. Dans cette configuration qui remonte au XVII^e siècle (De la Mare, 1738 ; Sauval, 1724), et qui s'est consolidée au gré des dispositions réglementaires et de la dynamique des groupes professionnels, les taxis jouissent d'un monopole légal, droit exclusif de stationner et de charger sur la voie publique dans le cadre de leur activité. Les voitures de Grande Remise, formes originelles des VTC, doivent quant à elles être réservées au préalable. Cette segmentation, qui délimite les juridictions et garantit les conditions de stabilité de ces activités, s'effrite avec la formation des plateformes, occasionnant la reconfiguration du secteur et des mutations majeures dans les conditions de travail et dans l'identité des métiers.

1.1 La construction d'un marché, entre mobilisation du travail indépendant et dispositifs de captation

Avant la formation des plateformes numériques dans ce secteur, la plupart des entreprises immatriculées n'avaient pas de pratique effective de l'activité de transport de personnes (Atout France, 2012). Cela s'expliquait par les difficultés d'accès à un marché circonscrit par les acteurs historiques de cette activité : les anciennes compagnies de Grande Remise et les taxis. À cela s'ajoute un cadre institutionnel, c'est-à-dire l'ensemble des dispositions réglementaires organisant la production du service et les relations économiques, un régime de contraintes qui limite les capacités d'action des nouveaux acteurs (les nouveaux chauffeurs de VTC et les fournisseurs d'application). Les plateformes, en particulier, doivent répondre aux exigences de la masse critique indispensable à leur bon fonctionnement (Evans et Schmalensee, 2017b ; Malin et Pénard, 2010 ; Rochet et Tirole, 2003). En d'autres termes,

leur expansion dépend de leur aptitude à développer concurremment les différentes faces du marché constituées, dans notre cas, par des chauffeurs et par des usagers. Confrontés à ce double système de contraintes, les fournisseurs d'application construisent l'espace marchand des VTC au gré des stratégies de contournement de ces obstacles, s'appuyant sur les structures d'opportunités existantes (le travail indépendant, par exemple), mais aussi sur leurs ressources économiques et technologiques, et sur des dispositifs d'enrôlement.

Contrairement au modèle antérieur de la Grande Remise, celui des plateformes comme Uber, LeCab, SnapCar ou Chauffeur Privé mobilise essentiellement des travailleurs indépendants (Hall et Krueger, 2017 ; Landier, Szomoru et Thesmar, 2016). On dénombre quelque 24 000 conducteurs³ en Île-de-France, exerçant sous l'un des statuts d'indépendant (SA, SARL, SASU, EURL, l'auto-entrepreneuriat, etc.). Ce sont des salariés d'autres secteurs, des étudiants, des retraités et des chômeurs. Ils s'établissent dans cette activité pour créer leur propre emploi et/ou générer une source de revenus principale ou secondaire. Nous retrouvons ici les différentes mobilisations de l'auto-entrepreneuriat, dispositif initialement pensé pour améliorer le pouvoir d'achat par le cumul des activités (Abdelnour, 2014 ; Barthe, Chauvac et Dubois, 2014 ; Bureau et Corsani, 2014 ; Chauvin *et al.*, 2014 ; Claisse, 2014). Les travailleurs indépendants représentent une ressource stratégique sur laquelle repose une bonne part de la flexibilité et de la compétitivité des plateformes : ils les dispensent des coûts afférents à la main-d'œuvre, à certaines unités de production (l'achat et l'entretien d'une flotte de véhicules), et les émancipent des contraintes inhérentes à la réglementation du temps de travail et des autres obligations que leur impose le droit du travail.

Le développement du travail indépendant dans cette activité est soutenu par l'action des plateformes (multiplication des annonces sur Internet et sur les réseaux sociaux) ; il s'accompagne d'une rhétorique sur l'autonomie, les retombées économiques ou encore sur les bienfaits d'être « son propre patron ». Une part non négligeable des ressources économiques est consacrée à la publicité et à des campagnes de recrutement de nouveaux chauffeurs, notamment dans des zones à fort taux de chômage⁴. L'enrôlement des nouveaux conducteurs passe aussi par un dispositif de parrainage, auquel participent activement les conducteurs eux-mêmes. Ce dispositif repose sur un système de prime rétribuant la « captation » de chaque nouveau conducteur. En sus des solutions technologiques, qui assurent l'appariement de l'offre

et de la demande, les plateformes développent des partenariats, notamment avec des concessionnaires, pour faciliter l'installation des candidats à cette activité.

Les mêmes procédés sont mobilisés dans le développement de la demande (publicité, annonces sur Internet et sur les réseaux sociaux). Les solutions technologiques offrent un soutien aux nouvelles expériences de consommation ; elles facilitent les transactions (paiement par carte) et réduisent fortement les coûts de recherche, offrant ainsi une meilleure accessibilité de l'offre. Elles permettent en outre d'adapter le service aux besoins des usagers (choix du véhicule, par exemple). Aux ressources technologiques, les fournisseurs ajoutent quelques standards du service, comme la tenue de la porte, le choix de l'ambiance sonore, des friandises et de l'eau. Notons aussi l'existence d'une variété de pratiques commerciales qui s'adressent aux clients, comme la subvention des courses, organisée parfois autour d'un système de parrainage et de prime, les baisses ponctuelles des tarifs et la diversification du service.

La formation de l'espace marchand des VTC procède donc de l'agencement des structures d'opportunités, découlant de l'orientation néolibérale des politiques publiques et de la mobilisation des « dispositifs attracteurs » (Cochoy, 2004). Elle procède aussi d'un répertoire stratégique spécifique, consistant à contourner les règles et à détourner des statuts pour conquérir des parts de marché. Les fournisseurs d'application amorcent ainsi une série de ruptures qui bouleverse les fondements traditionnels de cette industrie, les groupes professionnels et leurs marchés.

1.2 Dynamique d'expansion des plateformes et déstructuration de l'industrie

Le développement des plateformes combine deux registres stratégiques. Leurs effets concomitants sont à l'origine de la déstructuration de l'industrie des transports publics particuliers de personnes. Le premier registre, qu'on qualifiera de modéré, recourt à des mécanismes traditionnels de concurrence : différenciation par la qualité et par les prix, gain de productivité grâce aux innovations, etc. À ce stade, l'augmentation de l'offre, subséquente à l'enrôlement massif des conducteurs, et la démocratisation du service grâce à la baisse des prix affectent considérablement la structure des anciennes compagnies de Grande Remise.

Le second registre, plus offensif, se caractérise par des attaques successives et multiformes des fondements de l'ordre économique sur lequel reposent les positions dominantes des acteurs traditionnels, notamment les taxis. Il génère des confusions et des tensions qui modifient profondément l'organisation de cette industrie : de la structure de l'activité aux configurations des marchés en passant par les modalités d'exercice de l'activité et par l'identité des métiers. L'entreprise de déstructuration des plateformes numériques s'appuie sur une combinaison stratégique de leurs ressources économiques, politiques (la mobilisation des conducteurs et des usagers), juridiques (pour trouver dans la sphère légale les moyens de légitimation de leurs actions, et pour exploiter ou pour créer des zones grises) (Azaïs, Dieuaide et Kesselman, 2017 ; Foulon, 2015), idéologiques (mobilisation du discours libéral pour contester le monopole des taxis) et technologiques (Evans et Schmalensee, 2017).

Rappelons que l'organisation de cette activité repose sur la différence entre les voitures de place ou taxis, et les VTC. Les premières détiennent un monopole sur la voie publique, c'est-à-dire qu'elles sont les seules autorisées à stationner et à charger sur la voie publique. Les VTC doivent, comme la Grande Remise, être réservées à l'avance. Avec le développement des plateformes, des confusions naissent et fragilisent ces aspects de l'organisation de ces activités :

Avec la technologie, on localise le chauffeur, on localise le client. Or, le service des VTC doit être réservé. Qu'est-ce qu'on entend par « réservé » ? Une heure à l'avance ? Quinze minutes à l'avance ? Ou, comme à Londres, 24 heures à l'avance ? [...] À mon sens, réservé, c'est au moins deux heures. Bon ils ont décidé quinze minutes. Dans la réalité, ce n'est pas vraiment de la réservation. Le service est immédiat [...], chauffeur, hop ! Le chauffeur est là dans les minutes qui suivent ; c'est ce qu'on fait avec nos taxis et nos radios [...], ils font du taxi. **Charles⁵, Chauffeur de taxi**

Pour intégrer un marché jusque-là réservé aux seuls taxis, les plateformes s'appuient sur des supports technologiques leur permettant de contourner les barrières physiques et légales du marché des voitures de place. La violation délibérée des règles qui encadrent la production et les rapports économiques fait partie d'un répertoire stratégique que les fournisseurs d'application mobilisent pour fragiliser les fondements de la configuration des marchés et des groupes professionnels (Boullier, 2016).

Le détournement des statuts ou des publics procède du même répertoire, comme le montre le déploiement de certains services organisés par les

plateformes et exécutés par des particuliers. Rappelons à cet égard les services UberPop de la compagnie américaine ou encore Heetch⁶. Présentées comme des services de covoiturage entre particuliers, ces différentes offres permettaient à des particuliers de produire et de proposer le même service que les chauffeurs professionnels. Cela, comme nous le verrons plus loin, a des répercussions considérables sur les conditions socio-économiques des chauffeurs professionnels. Dans l'industrie culturelle, le même phénomène a progressivement érodé la barrière qui existait entre les professionnels, et les particuliers ou les amateurs (Chantepie et Le Diberder, 2005 ; Flichy, 2010). Dans le cas que nous étudions, la prise en charge des compétences de mobilité par certaines technologies de navigation, comme le GPS, et les moyens d'appariement de l'offre et de la demande mettent ces activités à la portée de tout individu maîtrisant la conduite. Par conséquent, les qualifications autour desquelles s'est constitué le métier de taxi et les fondements du modèle d'organisation du groupe professionnel sont exposés à une forme d'obsolescence. Le problème que soulèvent ces confusions n'est plus la délimitation des contours de l'univers professionnel, mais plutôt l'identification de ce qui relève d'une activité professionnelle, autrement dit, les traits caractérisant le travailleur, repère central de nos modèles de société.

On a assisté, toujours dans le mouvement d'expansion des plateformes, au détournement des transporteurs régis par la Loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI), communément appelés les capacitaires LOTI⁷. Alors que les transporteurs LOTI avaient pour but d'optimiser l'offre de transport public collectif de personnes, notamment dans les zones les moins dotées en transports publics, ils ont été détournés par Uber afin que ce dernier augmente sa flotte. À travers les nombreuses violations délibérées des règles qui organisent les transports de personnes, les plateformes cherchent à réduire les entraves à leur développement. Il en découle des confrontations qui reconfigurent les différents segments des transports publics individualisés. Cette restructuration passe par la construction de nouvelles normes à laquelle participent les fournisseurs d'application (Amblard, 2004). Si l'ubérisation est souvent associée à une violation des règles régissant certaines activités, c'est justement du fait des conséquences de ces répertoires d'action qui, en s'appliquant à certains secteurs, les déstabilisent. Loin d'être spécifiques aux plateformes, ces pratiques ont été utilisées par certains acteurs qui se sont établis dans le secteur des pompes funèbres, mettant fin au régime du monopole (Trompette, 2008).

L'entreprise de déstructuration des plateformes est propice à la constitution d'espaces troubles, dans lesquels la plupart des règles qui garantissaient autrefois les conditions de la stabilité manquent aujourd'hui d'efficacité. L'organisation de la production autour des plateformes et les conditions socio-économiques des chauffeurs qui en découlent permettent d'appréhender les implications socio-économiques de ces transformations.

2. Les implications socio-économiques du modèle des plateformes

En investissant le secteur des transports publics individualisés de personnes, les plateformes et leur modèle économique ont engendré une première série de transformations, comme la diversification de l'offre de mobilité et la démocratisation du service. En parallèle, la dégradation des conditions socio-économiques des chauffeurs de VTC et les troubles en marge de l'expansion des plateformes révèlent quelques dérives autour des pratiques commerciales et des rapports d'emploi.

2.1 Pratiques commerciales des plateformes et conditions de travail

La concurrence entre les différentes plateformes exerce une pression constante sur la structure des tarifs et explique, en partie, la grande différence qu'on observe entre le segment traditionnel de la Grande Remise et celui des VTC. Elle contribue à la formation d'un modèle *low cost*, comme celui qu'on retrouve dans les secteurs emblématiques du transport aérien et de l'alimentaire (Combe, 2011; Fay et Reynaud, 2009). Quelques précisions sont nécessaires à ce propos. Nous qualifions ces services de *low cost* en comparaison avec les structures tarifaires de la Grande Remise (voir tableau 1) pour signifier une dévalorisation nette des tarifs traditionnels. Nous parlons aussi de *low cost* pour reprendre le langage des chauffeurs, qui ont recours au terme pour mettre en relief le contraste entre les moyens et les standards du service (Berlines, services à bord, costumes, cravates), et son prix.

Tableau 1

Comparaison des services et des structures tarifaires (en €) entre les plateformes numériques et la Grande Remise à Paris intramuros

Plateformes numériques					
Compagnies	Services	Course min	Prix de base	Prix à la min	Prix au km
UBER	UberPool	4	0.80	0.20	0.80
	UberX	6	1.20	0.30	1.05
	UberGreen	6	1.20	0.30	1.05
	Berline	15	5	0.50	1.55
	Van	15	5	0.50	1.55
LeCab	LeCab Plus	5			
	miniLeCab	6	1.20	0.30	1.05
	LeCab	10	2	0.36	1.25
	Van	15	5	0.45	1.45
Chauffeur Privé	Eco	8	1.10	0.28	1.35
	Berline	15	5	0.43	1.35
	Van	15	5	0.43	1.35

Compagnie de Grande Remise				
Compagnie	Services	8 h à 20 h	20 h à 8 h	Forfait journée
First Class Limousine Service (FCLS)	Berline Executive	100	120	560
	Minivans	120	140	640
	Premium	160	180	720

Source : tableau conçu à partir des données officielles figurant sur les sites Internet des différents opérateurs de transport.

En 2015, quelques semaines après la suspension d’UberPop, la compagnie californienne décide une baisse des prix de 20 %. Cette mesure, qui procède autant de la volonté de garder une clientèle habituée à payer moins cher que d’une stratégie de développement, affecte le rythme, le temps de travail et la rentabilité de l’activité des chauffeurs. Subséquemment, ces derniers doivent travailler sans compter le nombre d’heures, multiplier les petites courses sur lesquelles les plateformes prélèveront une commission. Les courses à prix bas sont légion dans ce segment des transports, les mieux rémunérées sont une exception (voir graphique 1).

Graphique 1

Répartition des courses par tranches de prix



Source : graphique réalisé à partir de 4 093 courses réalisées par un chauffeur entre août 2015 et juillet 2016.

Sur les 4 093⁸ courses que nous avons analysées, 35 % (soit 1442 courses) sont comprises entre 0 € et 10 €, 39 % entre 11 € et 20 €. Dans cet agencement des tarifs, la rentabilité des chauffeurs repose sur leur capacité à travailler davantage, pour « [...] assurer du volume et beaucoup de volumes », nous confiait une conductrice de VTC.

L'accroissement du temps de conduite subséquent aux pratiques tarifaires des plateformes a un impact sur les différentes temporalités des conducteurs. Selon le niveau d'implication des individus (le statut de l'entreprise, l'endettement, les charges, etc.), le statut matrimonial (célibataire, en couple, avec ou sans enfants) et la part des revenus (source principale ou complémentaire), ces stratégies commerciales ont des répercussions variées. Dans les cas où le niveau d'implication est élevé, les individus arrivent difficilement à concilier leur activité avec les autres obligations, notamment familiales :

[...] Une fois j'ai fait plus de 500 € en une journée. Je suis sorti à 6 h du matin et je suis rentré à minuit. 18 heures de boulot d'un coup. J'ai fait 500 €, waouh, elle est belle l'histoire ! Je suis rentré à la maison, il était minuit, le temps de me poser, il était 1 h, j'ai fermé l'œil, j'ai réouvert, il était 12 h 29 ! et le lendemain j'étais une véritable loque, j'ai essayé de gérer un peu ma comptabilité, j'ai essayé de passer un coup de fil ou deux, je me suis installé comme une loque devant la télé, j'ai pris une douche, j'ai mangé, je suis resté comme ça jusqu'à 17 h pour repartir et j'ai pas pu profiter de mes enfants (*sic*). **Simon, Chauffeur de VTC**

Si, comme l'ont montré certaines études, la transformation numérique des activités de production et la diffusion grandissante des objets connectés sont propices à un débordement du travail sur les autres temporalités sociales (Mettling, 2015), la situation des chauffeurs de VTC est une conséquence de l'intensité de la compétition économique entre les fournisseurs d'application et des stratégies commerciales qu'elle inspire. Mais, au-delà de ces considérations, les conditions socio-économiques y sont largement conditionnées par le modèle d'affaires des plateformes, qui superpose différentes formes de mobilisation des technologies et du travail aux mécanismes de marché.

2.2 Plateformes, usagers et conducteurs : l'autonomie à l'épreuve des relations de service

Contrairement à l'activité des taxis, soumise à un processus de sélection et à une forte surveillance policière, le secteur des VTC, du moins au début de sa formation, ne présentait que peu, voire pas de garantie sur plusieurs aspects du service. C'est en partie pour prendre en charge ces incertitudes que les plateformes ont adopté des dispositifs de confiance (Karpik, 1996 ; Menger, 2013) reposant sur l'appréciation des clients. Déjà à l'œuvre dans certains secteurs comme la restauration, l'édition ou encore l'hôtellerie (Beauvisage *et al.*, 2014 ; Bois, Saunier et Vanhée, 2015 ; Cardon, 2015), ces dispositifs produisent ce que John K. Arrow nomme les « institutions invisibles⁹ » (Steiner, 2011), qui sous-tendent les transactions.

Les dispositifs de jugement sont aussi utilisés pour objectiver les régimes de sanction et pour opérer une sélection *ex-post* des chauffeurs. Ils permettent ainsi un contrôle officieux, au moyen duquel se mettent en place la prescription du travail et l'encadrement des relations de service. Cela introduit une certaine tension dans les relations de service, comme en témoignent les propos suivants :

[...] Ils [les chauffeurs de taxi] ont leur dignité les mecs [...]. Le chauffeur Uber te présente sa bouteille d'eau comme si c'était un vin grand millésime. C'est marrant, c'est super marrant, parce que nous on est là, on fait les grandes stars et les clients se prennent aussi pour des stars. Mais la vérité mon gars tu payes 8 € ! Pourquoi tu exiges de moi certaines choses ? Il y en a qui te demande, [...] « Vous n'avez pas des Kinder ? », et limite il va me dire j'ai envie de vous mettre une mauvaise note. On est comme des esclaves quoi ! Je ne sais pas si vous suivez. J'aurais été chauffeur taxi, je vous aurais descendu de ma voiture (*sic*).

Thomas, Chauffeur de VTC

Dans nombre de discours comme celui-ci, les conducteurs font référence à la dignité pour traduire un défaut de reconnaissance. Ce registre rend compte de la précarité des conditions des chauffeurs de VTC. Ces derniers, en se comparant aux taxis ou à des esclaves, confrontent l'état d'aliénation, de domination (qui est le leur) avec un autre état d'indépendance, d'autonomie, qui représente leur idéal et leurs aspirations. Cette perception des rapports de service est tributaire de l'introduction d'une « rationalité externe », celle du client, dans les conditions de réalisation du service (Borzeix, 2003). Qu'elles proviennent d'une stratégie managériale de contrôle (Hanique, 2004) ou de l'appropriation des ressorts du pouvoir par les usagers (Jeantet, 2003), ces formes de mobilisation de la figure du client réduisent considérablement l'autonomie des agents au travail, en leur imposant des façons de servir et d'interagir. Cette situation se forme donc à l'intersection des mécanismes de contrôle externalisés et de la mobilisation de ces mêmes moyens de contrôle par les clients.

La configuration des rapports serviciels qu'on vient de décrire a des répercussions sur la nature et sur les contours des relations de partenariat liant les chauffeurs de VTC aux plateformes.

2.3 Des statuts et des relations d'emploi troubles : le rapport de subordination revisité

Du fait donc de ces moyens de contrôle officieux et des décisions unilatérales des fournisseurs d'application, notamment sur la définition des tarifs, sur les différents régimes de sanction (comme la déconnexion temporaire et/ou définitive), la relation de partenariat entre les chauffeurs et les fournisseurs d'application est vécue comme un rapport de subordination :

Le travail avec les applications repose sur un contrat de partenariat, hélas, il s'agit plus d'une relation de subordination, l'application prenant des décisions impactant sur l'activité de façon unilatérale alors que nous [chauffeurs] sommes à l'origine de la création des richesses. Nous devrions avoir notre mot à dire, surtout quand il s'agit de fixer les tarifs [...]. **Farid, Chauffeur de VTC**

En interprétant systématiquement la dénonciation du rapport de subordination comme une manifestation du désir de salarisation, on occulte des réalités qui expliquent la présence massive des travailleurs indépendants dans ce secteur. Comment expliquer que certains chauffeurs, à l'origine des

salariés, aient entrepris une reconversion pour se mettre à leur compte ? La considération des différentes motivations révèle des insatisfactions liées à leurs conditions de salarié, au système de rémunération, à la rigidité du statut (contraintes de temps et de lieu par exemple), à la nature de leur travail, au manque de reconnaissance ou de perspective.

Il existe donc chez certains chauffeurs travaillant avec les plateformes une volonté d'autoréalisation (Bureau et Corsani, 2014) qui les amène à se détourner du statut de référence qu'est le salariat. Leur détermination est perceptible à travers leur niveau d'engagement face à certaines réalités, comme les risques auxquels ils s'exposent en se détachant du salariat et dont ils sont conscients, les nombreuses démarches en vue d'accéder à des prêts pour s'établir, l'énergie consacrée à la formation, etc. Pour d'autres, la perspective d'une autonomie ou d'un revenu plus conséquent a été déterminante dans leur choix de reconversion.

Ces différentes configurations nous montrent donc que le salariat, bien qu'il soit plus sécurisant, n'attire pas ou ne convient pas à tout le monde. La subordination, de même, n'est pas le propre du travail salarié, tout comme l'autonomie n'est plus un attribut des travailleurs indépendants. La subordination elle-même ou encore les formes par lesquelles elle se dévoile ont évolué au gré des transformations de nos modes de production. Nous assistons davantage à une hybridation des statuts des conditions de travail : l'autonomie grandissante des salariés, du fait des compétences, des évolutions techniques et de l'organisation réticulaire du travail et des entreprises (Chauchard et Hardy-Dubernet, 2003 ; Supiot, 2016), contraste avec l'aliénation grandissante de la main-d'œuvre indépendante (Levratto et Serverin, 2009), sous l'effet des technologies et des configurations des marchés. De même, dans certaines formes d'organisation de la production comme la sous-traitance, l'identification du détenteur du pouvoir est tout aussi problématique (Morin, 1994 ; Perraudin *et al.*, 2006). Ce sont ces dynamiques qu'on retrouve avec une certaine acuité dans les tensions sur les relations d'emploi autour des plateformes.

Et lorsque des chauffeurs se comparent à des salariés ou à des esclaves, c'est pour plaider en faveur d'une sécurisation de leur activité, et de plus d'autonomie dans la gouvernance de leur activité :

Si on se fait « licencié » par Uber, par exemple, on reste à la porte, pas de chômage. Et on ne cotise pas pour pas mal de trucs. [...] Imaginons : je

suis salarié, même si le client dit je n'aime pas votre chauffeur [référence aux dispositifs de jugement et à leurs conséquences], le patron, il va me faire quoi ? Il va me virer ? Allez, qu'on rigole, on va aux prud'hommes je vais le massacrer. Il a sa dignité le chauffeur, il est salarié le chauffeur ; on est dans un pays où on a des droits. On n'est pas à Dubaï ici ou aux USA. On a des protections sociales. **Antony, Chauffeur de VTC**

Les griefs portent ici sur deux aspects fondamentaux : l'absence de garanties juridiques et l'insuffisance de la couverture sociale. L'enjeu principal n'est pas d'établir une relation de subordination. Il est plutôt question d'agir sur les facteurs de précarisation de ces travailleurs indépendants, en leur garantissant, d'une part, de meilleures conditions de travail (qui supposent d'équilibrer le rapport de force avec les fournisseurs d'application) et, d'autre part, la même couverture sociale que les salariés (ce qui n'implique pas leur assimilation). L'équation se pose en ces termes : « comment assurer la protection des travailleurs des plateformes numériques tout en maintenant la viabilité de ce modèle économique » (Gratton, 2017 : 106) ?

Conclusion

En France, le déploiement des plateformes numériques dans le secteur des transports publics particuliers de personnes produit des effets variables selon les caractéristiques des acteurs et les modèles d'organisation des activités. En réduisant les frictions de marché, les solutions technologiques que proposent les plateformes améliorent considérablement l'appariement de l'offre et de la demande de transport. Cela se traduit par une meilleure accessibilité et des temps d'attente réduits pour les usagers. Du point de vue des chauffeurs de VTC, l'arrivée des plateformes numériques a contribué à la consolidation et au développement de cette activité. À rebours, du fait de l'intensité de la concurrence et des caractères propres au modèle économique et aux stratégies commerciales, l'expansion des plateformes se double d'une dégradation des conditions de travail et de revenus de ces derniers. Ces bouleversements peuvent nous paraître anecdotiques si, par prospection, nous considérons les transformations qui pourraient advenir de par l'adoption des voitures autonomes dans cette industrie. Restons sur les faits actuels.

Il est indéniable que le numérique préside à la reconfiguration de l'économie de cette industrie et à la transformation des métiers. Pouvons-nous en dire autant des mutations du travail, des relations d'emploi et du développement

du travail indépendant qu'on y observe ? Comme nous le faisons remarquer, du moins concernant le secteur des transports que nous étudions, le déploiement des technologies numériques n'a pas réellement d'impact sur la structure de l'emploi, le travail indépendant ayant toujours été le modèle de référence dans ce secteur. L'irruption des plateformes et la médiatisation des conditions des travailleurs n'ont fait qu'amplifier la dynamique déjà à l'œuvre aux marges du salariat. Ce n'est là qu'une partie de l'équation. On peut alors se demander de quoi cette dynamique est l'expression. Quels sont les enjeux pour l'avenir du travail et des institutions ? On peut percevoir à travers ce phénomène les transformations majeures à venir ; elles nécessiteront de refonder nos modèles de solidarité, ainsi que l'organisation juridique du travail et des statuts d'emploi.

Dans la dynamique actuelle de nos économies, où le marché du travail ne peut plus résorber le chômage, l'environnement numérique est mobilisé avec les structures d'opportunités, comme les politiques libérales, pour constituer des passerelles menant à l'auto-emploi. Ces travailleurs, comme on en voit autour des plateformes, se retrouvent parfois dans ces activités faute de pouvoir intégrer le salariat. Il convient d'ajouter une autre catégorie d'actifs qui n'aspirent pas au salariat pour diverses raisons et qui trouvent dans les ressources technologiques les moyens de leur autoréalisation. Les transformations numériques actuelles ne cessent de révéler ces trajectoires. Pour ces derniers, comme pour les autres d'ailleurs, l'enjeu n'est pas d'identifier dans leur condition les ressorts du travail salarié pour les y intégrer, mais plutôt de penser un système garantissant les mêmes droits aux travailleurs, indépendamment de leur statut. Cela semble indispensable, d'autant plus que les critères fondamentaux qui caractérisent le salariat, comme les liens de subordination, ne sont pas ou plus l'apanage de ce statut, tout comme l'autonomie n'est pas exclusive au travail indépendant. Dans la tendance actuelle de nos sociétés, les réflexions sur les fondements d'un droit social considérant non plus le salarié mais l'actif, terme regroupant les travailleurs indépendamment de leur statut, semblent plus que pertinentes. Elles semblent plus en accord avec les transformations des modes de production, et avec les réalités actuelles du travail et des statuts d'emploi.

Bibliographie

Abdelnour, Sarah. 2014. « L'auto-entrepreneuriat : une gestion individuelle du sous-emploi », *La nouvelle revue du travail*, 5. <<https://journals.openedition.org/nrt/1879>>. Page consultée le 17 octobre 2015.

Amblard, Philippe. 2004. *Régulation de l'Internet : l'élaboration des règles de conduite par le dialogue internormatif*. Bruxelles, CRID Bruylant.

Atout France. 2012. *Rapport de la Commission d'immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours et des exploitants de voitures de tourisme avec chauffeur*.

Azaïs, Christian, Patrick Dieuaide et Donna Kesselman. 2017. « Zone grise d'emploi, pouvoir de l'employeur et espace public : une illustration à partir du cas Uber », *Relations industrielles*, 72, 3 : 433-456.

Barthe, Jean-François, Nathalie Chauvac et Fanny Dubois. 2014. « Chômeurs créateurs », dans Pierre-Marie Chauvin, Michel Grossetti et Pierre-Paul Zalio. *Dictionnaire sociologique de l'entrepreneuriat*. Paris, Presses de Sciences Po : 113-141.

Beauvisage, Thomas, Jean-Samuel Beuscart, Kevin Mellet et Marie Trespeuch. 2014. « Une démocratisation du marché ? Notes et avis de consommateurs sur le Web dans le secteur de la restauration », *Réseaux*, 183, 1 : 163-204.

Bois, Géraldine, Émilie Saunier et Olivier Vanhée. 2015. « La promotion des livres de littérature sur Internet. L'agencement du travail réputationnel des éditeurs et des blogueurs », *Terrains & travaux*, 26, 1 : 63-81.

Borzeix, Annie. 2003. « Autonomie et contrôle à l'épreuve d'une rationalité externe », dans Gilbert de Terssac (dir.). *La théorie de la régulation sociale de Jean Daniel Reynaud*. Paris, La Découverte : 197-206.

Boullier, Dominique. 2016. *Sociologie du numérique*. Paris, Armand Colin.

Bureau, Marie-Christine et Antonella Corsani. 2014. « Du désir d'autonomie à l'indépendance : une perspective sociohistorique », *La Nouvelle Revue du Travail*, 5. <<http://travailformation.hypotheses.org/8235>>. Page consultée le 15 octobre 2014.

Cardon, Vincent. 2015. « La guerre des étoiles. La réputation hôtelière à l'épreuve du Web contributif », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 9, 1 : 39-61.

Chantepie, Philippe et Alain Le Diberder. 2005. *Révolution numérique et industries culturelles*. Paris, La Découverte.

Chauchard, Jean-Pierre et Anne-Chantal Hardy-Dubernet. 2003. *Les métamorphoses de la subordination : analyse juridique et sociologique de l'évolution des formes d'autonomie et de contrôle dans la relation de travail*. Paris, La Documentation française.

Chauvin, Pierre-Marie, Michel Grossetti et Pierre-Paul Zalio. 2014. *Dictionnaire sociologique de l'entrepreneuriat*. Paris, Presses de Sciences Po.

Claisse, Christophe. 2014. « Auto-entrepreneurs », dans Pierre-Marie Chauvin, Michel Grossetti et Pierre-Paul Zalio. *Dictionnaire sociologique de l'entrepreneuriat*. Paris, Presses de Sciences Po : 45-64.

Cochoy, Franck. 2004. « La captation des publics entre dispositifs et dispositions, ou le petit chaperon rouge revisité », dans Cochoy Franck (dir.). *La captation des publics. C'est pour mieux te séduire, mon client*. Toulouse, Presses universitaires du Mirail : 11-68.

Combe, Emmanuel. 2011. *Le low cost*. Paris, La Découverte.

- Darbéra, Richard. 2009. *Où vont les taxis ?* Paris, Descartes & Cie.
- Evans, David S. et Richard Schmalensee. 2017. *De précieux intermédiaires : comment BlaBlaCar, Facebook, PayPal ou Uber créent de la valeur*. Paris, Odile Jacob.
- Fay, Bruno et Stéphane Reynaud. 2009. *No low cost*. Paris, Éditions du Moment.
- Ferry, Luc. 2016. *La révolution transhumaniste. Comment la technomédecine et l'ubérisation du monde vont bouleverser nos vies*. Paris, Plon.
- Flichy, Patrice. 2010. *Le sacre de l'amateur : sociologie des passions ordinaires à l'ère numérique*. Paris, Seuil.
- Foulon, Sandrine. 2015. « Faire face à l'ubérisation », *Alternatives économiques*, 352, 12 : 55. <https://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=AE_352_0055&DocId=1751&hits=2974+2971+2970+5+2+1+>>. Page consultée le 5 février 2016.
- GfK et IVM. 2007. *Le taxi au sein des déplacements urbains : pratiques, positionnement et pistes de développement*. Rapport d'études.
- Gratton, Laurène. 2017. « Ubérisation de l'économie et droit social », dans Martine Behar-Touchais (dir.). *Les conséquences juridiques de l'ubérisation de l'économie. Actes des journées du 12, 13 et 14 octobre 2016*. Paris, Bibliothèque de l'Institut de recherche juridique de la Sorbonne : 105-117.
- Hall, Jonathan V. et Alan B. Krueger. 2017. « An Analysis of the Labor Market for Uber's Driver-Partners in the United States », *ILR Review*. <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0019793917717222>>. Page consultée le 6 février 2018.
- Hanique, Fabienne. 2004. *Le sens du travail : chronique de la modernisation au guichet*. Ramonville Saint-Agne, Erès.
- Isaacson, Walter. 2017. *Les innovateurs : comment un groupe de génies, hackers et geeks a fait la révolution numérique*. Paris, Jean-Claude Lattès.
- Jeantet, Aurélie. 2003. « "À votre service !" La relation de service comme rapport social », *Sociologie du Travail*, 45, 2 : 191-209.
- Landier, Augustin, Daniel Szomoru et David Thesmar. 2016. « Travailler sur une plateforme Internet. Une analyse des chauffeurs utilisant UBER en France ». <<https://www.defi-metiers.fr/breves/uber-porte-dacces-lemploi-pour-les-jeunes-issus-des-territoires-en-difficulte>>. Page consultée le 10 avril 2016.
- Laneyrie, Philippe et Jacques Roux. 1989. « Transport traditionnel et innovation technique », *Culture et Technique*, 262-273.
- Levratto, Nadine et Évelyne Serverin. 2009. « Être entrepreneur de soi-même après la loi du 4 août 2008 : les impasses d'un modèle productif individuel », *Revue internationale de droit économique*, XXIII, 3, 3 : 325-352.
- Malin, Éric et Thierry Pénard. 2010. *Économie du numérique et de l'Internet*. Paris, Vuibert.
- Mettling, Bruno. 2015. *Transformation numérique et vie au travail. Rapport à l'attention de Myriam El Khomri, Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social*. Paris, La Documentation française.
- Michaud, Yves (dir.). 2003. *Les technologies*. Vol. 7. Paris, Odile Jacob.
- Mom, Gijs. 2009. « Compétition et coexistence : la motorisation des transports terrestres et le lent processus de substitution de la traction équine », *Le Mouvement Social*, 229, 4 : 13-39.

Morin, Marie-Laure. 1994. « Sous-traitance et relations salariales. Aspects de droit du travail », *Travail et Emploi*, 60 : 23-43.

OCDE. 2007. *La (dé)-réglementation du secteur des Taxis*. Washington, OCDE.

Perraudin, Corinne, Nadine Thévenot, Bruno Tinel et Julie Valentin. 2006. « Sous-traitance dans l'industrie et ineffectivité du droit du travail : une analyse économique », *Économie et institutions*, 9 : 34-55.

Rochet, Jean-Charles et Jean Tirole. 2003. « Platform Competition in Two-Sided Markets », *Journal of the European Economic Association*, 1, 4 : 990-1029.

Steiner, Philippe. 2011. *La sociologie économique*. Paris, La Découverte.

Supiot, Alain. 2016. *Le droit du travail*. Paris, Presses universitaires de France.

Teboul, Bruno. 2016. « L'Uberisation, l'automatisation... Le travail, les emplois de la seconde vague du numérique », dans Yann Moulrier Boutang. *Big Data et Emploi : Séminaire en Économie*. Compiègne, Université Technologique de Compiègne.

Teboul, Bruno et Thierry Picard. 2015. *Uberisation : économie déchirée ?* Bluffy, Éditions Kawa.

Trompette, Pascale. 2008. *Le marché des défunts*. Paris, Presses de Sciences Po.

Notes

¹ Les frictions de marché, configuration dans laquelle le défaut d'information rend problématique l'appariement de l'offre et de la demande, sont une caractéristique de l'activité des taxis. Conducteurs et usagers se cherchent mutuellement, ce qui engendre des coûts de recherche considérables. Pour réduire ces incertitudes, qui ont un impact sur la qualité du service, il existe quelques dispositifs de coordination, comme les stations et les lumineux. Les premières sont des espaces aménagés pour faciliter les transactions et les seconds renseignent les usagers sur la disponibilité des taxis. Leur impact reste toutefois limité. En parlant du dysfonctionnement de cette industrie, nous faisons aussi allusion aux dérives du modèle d'organisation de ce segment des transports.

² Par « plateformes numériques », on désigne à la fois les sociétés et les solutions technologiques qu'elles développent pour apparier des chauffeurs et des clients. On les appelle aussi « plateformes d'intermédiation » du fait de la fonction de mise en relation qu'elles assurent.

³ Voir le registre sur la page : <https://registre-vtc.din.developpement-durable.gouv.fr/public/rechercheExploitant.liste.geographique.action?d=5407881-p=238&useSessionList=true>. Données mises à jour le 25 juin 2018.

⁴ Nous avons l'exemple de la campagne de recrutement baptisée « 70 000 entrepreneurs ». Lancée par Uber en 2016, elle avait pour objectif de renforcer la flotte de la plateforme avec de nouveaux chauffeurs. La caravane constituée à cette fin a sillonné plusieurs communes, en particulier celles qui sont les plus exposées au chômage (la Seine-Saint-Denis et le Val-de-Marne). D'après les données de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), le taux de chômage au quatrième trimestre de 2016 était de 12,8 % pour la Seine-Saint-Denis, contre 8,9 % pour le Val-de-Marne (chiffres de l'Insee).

⁵ Afin de préserver l'anonymat des individus interviewés, les noms accompagnant les extraits d'entretien ont été changés.

⁶ Ces deux services ont été arrêtés à la suite de lourdes condamnations pour « organisation de la pratique illégale de la profession de taxi ». La compagnie californienne Uber, à l'origine du service UberPop, a écopé de 800 000 € d'amende, dont la moitié avec sursis. Sur des fondements similaires, les dirigeants de Heetch ont été condamnés à verser 441 000 € aux taxis pour réparer le préjudice moral. Nous ne retiendrons que ces sanctions.

⁷ Créé en 1982, ce statut est initialement réservé à un transport collectif de personnes. Mais dans sa stratégie de développement, la compagnie californienne Uber a intégré ces chauffeurs dans sa flotte, ce qui lui permet de disposer d'une offre conséquente. Pour mettre fin à ce détournement des LOTI, la nouvelle loi sur les transports publics particuliers de personnes (Loi Grandguillaume) interdit le recours à ce statut dans le périmètre des agglomérations de plus de 100 000 habitants. Par conséquent, ces transporteurs sont tenus d'évoluer pour se constituer VTC avant la fin de l'année 2018.

⁸ Ces données proviennent du compte d'un conducteur. Dans la période considérée (d'août 2015 à juillet 2016), ce dernier n'utilisait que l'application d'Uber. Le nombre de jours de connexion avec des prises en charge de clients est de 348, en raison de 8 à 12 heures de travail en moyenne. Ce qu'il faut considérer dans ces données, c'est le nombre de courses et la répartition des valeurs au sein des différents ensembles. Le cas de ce chauffeur ne saurait être représentatif de toutes les configurations complexes qu'on retrouve dans cette activité.

⁹ La confiance, la réputation et les principes éthiques ou moraux, par exemple.