

Faire face à la dépendance économique et au contrôle numérique : des résistances aux mobilisations professionnelles des chauffeurs des plateformes

Countering economic dependency and digital control: from resistance to platform drivers' collective action

Enfrentar la dependencia económica y el control digital: resistencias a las movilizaciones profesionales de los choferes de las plataformas

Fabien Brugière



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/nrt/5653>

DOI : 10.4000/nrt.5653

ISSN : 2263-8989

Éditeur

Nouvelle revue du travail

Édition imprimée

Date de publication : 15 novembre 2019

Référence électronique

Fabien Brugière, « Faire face à la dépendance économique et au contrôle numérique : des résistances aux mobilisations professionnelles des chauffeurs des plateformes », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 15 | 2019, mis en ligne le 01 novembre 2019, consulté le 23 décembre 2019. URL : <http://journals.openedition.org/nrt/5653> ; DOI : 10.4000/nrt.5653

Ce document a été généré automatiquement le 23 décembre 2019.

© Tous droits réservés

Faire face à la dépendance économique et au contrôle numérique : des résistances aux mobilisations professionnelles des chauffeurs des plateformes

Countering economic dependency and digital control: from resistance to platform drivers' collective action

Enfrentar la dependencia económica y el control digital: resistencias a las movilizaciones profesionales de los choferes de las plataformas

Fabien Brugière

- 1 « *Conduisez quand vous le souhaitez et devenez votre propre patron* ». Cette formule qui figure sur le volet destiné aux chauffeurs du site d'Uber, leader mondial du transport particulier de personnes, résume la promesse du travail sur les plateformes numériques : une activité flexible et autonome, immédiatement rentable (« *un chiffre d'affaires dès votre première connexion* ») et accessible via l'outil numérique. Ces modalités de mise au travail découlent du modèle d'affaire des plateformes, « *acteurs hybrides entre firme et marché* » (IGAS, 2016), qui se singularise par la spécialisation dans l'activité de mise en relation entre offre et demande de transport et l'externalisation de la production (et de ses risques) à des prestataires indépendants. Ces deux traits caractérisent un « *capitalisme de plateforme* » (Abdelnour et Bernard, 2017) fondé sur la captation de la valeur ajoutée des services échangés, grâce aux contournements des réglementations sectorielles et du travail. Les conditions d'emploi et de travail propres à ce modèle économique semblent limiter fortement l'autonomie des travailleurs et leur capacité à entrer en conflit avec les propriétaires des plateformes : l'absence d'un véritable collectif de travail du fait de la précarisation économique et de l'individualisation du travail, le contrôle du travail exercé par un dispositif numérique,

l'indépendance juridique formelle des travailleurs et la faiblesse de l'institutionnalisation de la négociation collective fonctionnent comme autant d'obstacles aux mobilisations.

- 2 Pourtant, le secteur des plateformes de transport a été depuis 2015 le théâtre de mobilisations collectives initiées, à la suite de la baisse générale des tarifs, contre le travail « ubérisé », dénoncé comme un « esclavage moderne » n'offrant pas de revenus décents. Cet article vise à approfondir la compréhension des conditions de possibilité d'importation des pratiques de la lutte syndicale dans ces nouveaux espaces du travail, en dépit des obstacles structurels qui s'y opposent. Il s'agit notamment d'éclairer la manière dont ces processus s'articulent aux formes plus souterraines de résistances des travailleurs à la domination des plateformes. En nous appuyant sur une enquête ethnographique auprès de chauffeurs VTC¹ franciliens, nous commencerons par examiner les principes de contrôle et de mobilisation définis par l'organisation dématérialisée du travail. Nous étudierons ensuite les résistances informelles mises en œuvre, individuellement et collectivement, par les chauffeurs pour réduire le poids des contraintes économiques et du contrôle numérique. Nous analyserons enfin comment ces résistances peuvent se transformer en un conflit social plus collectif et visible à travers l'action d'entrepreneurs de mobilisation².

Méthodologie d'enquête

Cet article s'appuie sur une enquête ethnographique entamée en novembre 2016 en région parisienne, où se concentre 72 % de l'activité VTC (soit 19 000 véhicules) en 2017 (CGDD, 2018). Les données sont tirées principalement d'observations effectuées dans le cadre des mobilisations (manifestations, procédures de requalification) et d'une vingtaine d'entretiens avec des chauffeurs rencontrés à ces occasions. Le degré d'engagement varie selon les enquêtés (non participant, primo-manifestant, leader syndical), même si les plus mobilisés sont plus représentés dans mon échantillon. Une majorité d'entre eux est d'origine maghrébine (immigrés et descendants), ce qui est représentatif d'une population générale des chauffeurs par ailleurs très largement issue des minorités. Leur âge au moment de l'enquête varie de 28 à 60 ans. L'enquête de terrain est complétée par une analyse documentaire de publications et d'échanges dans les groupes de chauffeurs sur les réseaux sociaux (pages Facebook, groupes WhatsApp).

Un modèle productif fondé sur l'externalisation de l'emploi et le contrôle numérique

- 3 Le modèle économique des plateformes « allégées », dont celles de transport, repose sur un principe d'« hyper-externalisation » fondé sur la délégation de la production à des prestataires de services (Srniczek, [2017] 2018) chauffeurs indépendants et petites sociétés de transport (les « capacitaires »). Les plateformes se définissent ainsi comme de simples intermédiaires³ entre offre et demande de travail (Abdelnour et Bernard, 2018a), ce qui leur permet de s'exempter des coûts d'exploitation (achat et entretien du capital) et d'emploi d'une main-d'œuvre salariée (notamment des cotisations sociales). La rentabilisation de l'activité est en effet déléguée aux chauffeurs « partenaires », qui doivent s'acquitter de ces frais sans pouvoir négocier les tarifs qui sont fixés par les

plateformes, principalement afin de satisfaire et d'élargir leur clientèle par l'offre de services bon marché. L'examen des conditions d'emploi précaires et des dispositifs de contrôle permet de comprendre quels sont les mécanismes de mobilisation et de normalisation du travail spécifiques à ces nouvelles formes d'organisation du travail.

Des conditions d'emploi précaires au croisement de l'indépendance et du salariat

- 4 Les plateformes ont ainsi recours à une main-d'œuvre juridiquement indépendante, mais économiquement dépendante de leurs services de mise en relation, que l'on peut ainsi situer dans une « zone grise de l'emploi » (Supiot, 1999). Les conditions d'accès au métier sont moins contraignantes que celles existant pour les chauffeurs de taxi en l'absence de licence onéreuse à acquérir, mais les barrières représentées par la réussite à l'examen de la licence VTC (à l'issue d'une formation coûtant en moyenne 3000 euros) et l'achat ou la location d'un véhicule sont néanmoins à l'origine d'une segmentation du groupe professionnel. Une majorité de chauffeurs, propriétaires ou locataires de leurs véhicules, exercent ainsi leur activité sous un statut indépendant comme micro-entrepreneurs ou gérants d'une SASU⁴, ou plus rarement comme artisans à l'image des chauffeurs de taxi. Par ailleurs, de nombreux chauffeurs sont (ou ont été) « salariés » d'un « capacitaire », c'est-à-dire une entreprise de transport opérant sous le statut LOTI (loi d'orientation pour les transports intérieurs) : le Ministère des Transports évaluait en 2016 leur population à environ 15 000 personnes, soit la moitié des effectifs du secteur VTC. Cette situation d'emploi a en effet constitué la modalité d'insertion privilégiée dans l'activité, car elle permettait à des chauffeurs de commencer à travailler sans carte professionnelle au service d'un employeur titulaire d'une licence LOTI et d'économiser ainsi un capital de départ pour démarrer leur activité en indépendant. Il s'agissait d'un détournement d'une licence conçue pour les entreprises de transports collectifs, qui a été encouragé par les plateformes afin d'augmenter rapidement leur flotte de chauffeurs et de soutenir la croissance de leur activité. Mais cet usage a été interdit par la loi Grandguillaume (votée en décembre 2016 et mise en application en 2018), ce qui a conduit à une diminution significative du nombre de capacitaires et de leurs « employés ». Notons ici que la relation d'emploi liant le chauffeur au capacitaire se distingue d'un rapport salarial classique car elle repose pour l'essentiel sur un contrat de location et une déclaration unique d'embauche rédigée par l'employeur, dont le seul but est de fournir une couverture réglementaire. Comme le résume un enquêté : « *En théorie, on est déclaré, mais en pratique, on n'est pas déclaré. On est déclaré qu'en cas de contrôle* ». Les employeurs ne déclarent en effet pas systématiquement aux autorités fiscales leurs chauffeurs, qu'ils ne rémunèrent par ailleurs pas par un salaire mais par un pourcentage du chiffre d'affaires. Ne bénéficiant pas des protections relatives à un contrat de travail, ces derniers ont un statut plus proche de celui de travailleurs informels que de celui de salariés.
- 5 Dans ce cadre d'emploi, la situation financière des chauffeurs dépend des inflexions de la politique tarifaire des plateformes. Au cours de leur phase de développement (2012-2014), les plateformes ont offert des revenus garantis afin de fidéliser un nombre suffisant de chauffeurs en se positionnant sur un segment haut de gamme. Puis à partir de la fin 2014, les plateformes ont diversifié leur offre et élargi leur recrutement afin de soutenir leur croissance, en attirant des chauffeurs non-professionnels à travers des

services *low cost* comme UberPop (rapidement interdit suite au mouvement des taxis) puis par l'entremise des capacitaires. Cette stratégie commerciale a permis à Uber d'acquérir une position dominante (80 % des parts de marché) en fonctionnant à perte. Puis le leader californien a décidé d'augmenter sa rentabilité en imposant à l'automne 2015 une baisse des tarifs de 20 % (la course minimum descendant de 8 à 5 euros) à des chauffeurs fréquemment endettés et désormais captifs d'un marché quasi-monopolistique, ainsi qu'aux plateformes concurrentes contraintes de s'aligner sur ces prix. Cette baisse des tarifs a nettement réduit les revenus des chauffeurs : 1700 euros nets mensuels d'après un rapport ministériel (Rapoport, 2017), mais des sommes plus proches du SMIC d'après les enquêtés, et ce en échange de longues semaines de travail. Le durcissement des contraintes économiques a en effet contraint à l'allongement du temps de travail : les enquêtés déclarent ainsi travailler de 10 à 14 heures par jour (temps de connexion aux applications réparti entre conduite et attente), fréquemment sans prendre de jour de repos, ce qui représente une durée hebdomadaire moyenne de 60 à 70 heures. Il s'agit de plus d'horaires atypiques : morcelés en semaine pour cibler les heures pleines du matin (6h-11h), de l'après-midi et du soir (14h-22h), et décalés avec le week-end où sont privilégiés les horaires de nuit (de 20h à 6h du matin).

L'organisation dématérialisée du travail : une source d'implication contrainte et de normalisation du travail

- 6 L'organisation dématérialisée du travail complète les incitations économiques dans la mise au travail des chauffeurs selon un régime d'« implication contrainte » (Durand, 2004). L'application mobile, grâce à l'intégration d'innovations technologiques (Internet sans fil, géolocalisation), est non seulement un support nécessaire à la commercialisation des services de transport mais aussi un instrument de contrôle à distance du travail, en rupture avec le principe d'autonomie propre au travail indépendant. La fixation du prix des courses par un algorithme, qui prend en compte les niveaux relatifs d'offre et de demande (Benavent, 2016), est un mécanisme incitatif visant à minimiser le temps d'attente des clients. Cette tarification dite dynamique (ou *surge pricing*) est utilisée comme un instrument de « gamification » de l'activité (Rosenblat & Stark, 2016) visant à mobiliser les chauffeurs, notamment par l'envoi d'alertes signalant des tarifs majorés pour les encourager à se connecter ou à ne pas se déconnecter. Les paramètres de l'application sont définis, sur la base d'une asymétrie d'information, pour accroître leur réactivité et leur disponibilité : bref délai d'acceptation (environ 15 secondes), temps d'attente et destination non indiqués avant la prise du client, et calcul des taux d'acceptation et d'annulation du chauffeur. Ces incitations visent à appliquer un principe de flux-tendu et sont secondées par des sanctions à l'encontre des annulations : déconnexion temporaire de l'application, voire pénalités financières imposées par certaines plateformes. L'application permet également d'exercer un contrôle sur la production des services : prescription des itinéraires de courses, surveillance de la conduite et du respect du code de la route (comptabilisation des freinages ou des accélérations brusques, limites de vitesse, usage du téléphone au volant).
- 7 Le dispositif numérique est également l'instrument d'une « démarche qualité » (Mispelblom, 1995) appliquée à la prestation de services et fondée sur le respect d'un ensemble de critères concernant le véhicule, son équipement et la présentation du chauffeur. L'évaluation des courses par les clients constitue le principal levier de cette

normalisation du travail, complétée par l'instrument disciplinaire de la déconnexion temporaire ou définitive. Les clients sont alors « mis au travail » (Dujarier, [2008] 2014) par les applications qui leur demandent de noter les courses effectuées selon un barème d'une à cinq étoiles. Uber exige le maintien d'une moyenne supérieure à 4,5 (sur la base des 500 dernières notes, soit environ deux mois de travail) pour conserver un compte actif sur la plateforme en respectant le « *niveau des standards de qualité qu'attendent les utilisateurs d'Uber* »⁵, et encourage même les chauffeurs à « *faire encore un effort* » pour atteindre la barre des 4,7. Sous couvert d'aide à l'amélioration de la notation, Uber introduit une logique de standardisation des prestations à travers une grille de six critères (de nature indicative pour dénier la relation de subordination) : « *voiture impeccable* », « *trajet préféré* », « *prise en charge* », « *conduite sûre* », « *connaitre la ville* » et « *attitude* ». Si certains s'enorgueillissent des « bonnes notes » obtenues, de nombreux chauffeurs expriment un vif mécontentement à l'encontre de ce dispositif de contrôle de la qualité de services⁶, synonyme de perte d'autonomie et de déqualification subjective du travail, deux traits caractéristiques de la *lean production* (Gorgeu et Mathieu, 2013). L'évaluation renforce la « *contrainte relationnelle* » sur le travail (Barbier, 2012) en positionnant les chauffeurs en situation de vulnérabilité face aux clients, ce qui s'ajoute aux autres formes de pénibilité engendrées par la dégradation des conditions de travail. Les enquêtés livrent de nombreuses anecdotes illustrant des mauvaises notes données pour des motifs jugés injustes : une mère de famille mécontente d'être importunée à une heure tardive pour vérifier son accord concernant l'usage de son compte par sa fille mineure ou un client ivre qui tient des propos racistes à un chauffeur d'origine maghrébine à la suite des attentats de 2015.

Entre survie et quête d'autonomie : les résistances souterraines aux contraintes économiques et organisationnelles

- 8 L'exploitation économique et le contrôle numérique imposés par les plateformes font, durant les entretiens, l'objet de vives critiques de la part des chauffeurs. Cet « esprit de révolte » (Zarifian, 2005) est cependant difficilement exprimable à l'encontre des plateformes du fait de la situation de dépendance et de la dématérialisation de l'encadrement qui s'apparente à un support technique automatisé (Rosenblat & Stark, 2016). Les mécanismes incitatifs de marché associés à la surveillance numérique et au risque d'exclusion caractérisant le modèle organisationnel des plateformes, entravent la prise de parole (« *voice* ») ou l'adoption de stratégies de retrait visant à limiter l'implication dans le travail, ce qui conduit de nombreux chauffeurs à se résigner à l'« *exit* » (Hirschman, 1995). Au-delà de cette alternative, on constate cependant aussi la mise en œuvre de résistances, individuelles et collectives, au niveau de plusieurs « *lignes de tension* » autour des enjeux de la régulation du travail. De nature ambivalente vis-à-vis de la domination des plateformes, leur signification oscille entre subversion et ajustement, en fonction des trajectoires et des ressources des acteurs.

Le recours à la fraude : une prise de risque individuelle entre contrainte et opportunisme

- 9 Les fraudes économiques constituent une première forme de résistance, à laquelle les chauffeurs ont recours pour s'adapter à la précarisation économique. Ces transgressions n'enfreignent cependant pas les régulations définies par les plateformes mais les réglementations fiscales, sociales et sectorielles : non-déclaration d'une partie ou de la totalité des revenus, cumul avec des prestations sociales, achat de fausses cartes professionnelles. On ne peut donc pas les interpréter comme des stratégies de résistance aux plateformes à proprement parler, mais plutôt comme des stratégies d'ajustement aux contraintes économiques de l'activité, qui semblent s'être généralisées avec la baisse des tarifs, comme le déclarait Sayah Baaroun (31 ans, chauffeur VTC indépendant depuis 2014 et leader syndical) en novembre : « *la plupart des chauffeurs que je connais ne cotisent pas* ». Les illégalismes tendent à devenir la règle dans un contexte d'anomie, favorisés notamment par le développement des capacitaires auxquels les plateformes sous-traitent les risques liés aux contournements des réglementations. Ils s'accompagnent de plus d'un renoncement à la couverture sociale, qui peut par ailleurs s'effectuer par la voie légale grâce au statut de SASU, qui offre la possibilité d'une rémunération par dividendes sans versement de cotisations. Ce qui peut se concevoir comme une stratégie opportuniste et temporaire d'accumulation de capital ou de compensation de la baisse des revenus, finit par se pérenniser à cause du manque de rentabilité et favorise la sortie du métier. Ce type de résistance est ambivalent vis-à-vis des plateformes : il sert leurs intérêts de court-terme en permettant leur essor et en faisant obstacle à la professionnalisation, mais constitue également pour elles une épée de Damoclès dans la mesure où elle peut inciter les chauffeurs à entrer dans une conflictualité ouverte avec celles-ci.

Le rejet de la qualité de services comme contestation des règles du jeu

- 10 Les diverses formes d'infraction aux règles et normes de travail imposées par les plateformes constituent un ensemble de résistances moins équivoque. On peut ainsi évoquer le choix de nombreux chauffeurs de réduire la qualité des services offerts en réaction à la baisse des tarifs. Kader (29 ans, chauffeur VTC indépendant depuis 2015) déclare ainsi : « *la qualité elle se paie. Tu paies pas cher, t'as du low cost. Tu veux du haut de gamme, tu paies le haut de gamme.* » Certains chauffeurs refusent ainsi de porter un costume ou de fournir aux clients bouteilles d'eau et sucreries. Au-delà d'un effet mécanique du resserrement des contraintes économiques⁷, ces transgressions expriment une contestation symbolique de la domination économique des plateformes. Ces pratiques s'accompagnent fréquemment d'un « transfert d'agressivité » envers la clientèle (Linhart, 2009), comme l'exprime Nabil (36 ans, chauffeur VTC indépendant depuis 2013) : « *Puis après la baisse des prix, on a eu une nouvelle clientèle, comme on les a appelés : les mange-merde ! Le mec, il paie cinq euros mais il veut que tu mettes un costume et que tu lui ouvres la porte. C'est son quart d'heure de gloire !* » Héritier de la « Grande remise »⁸, le métier de chauffeur VTC fait ainsi l'objet d'un déclassement symbolique : d'un service haut-de-gamme réservé à une élite sociale, il est passé à un service « low cost » standardisé et démocratisé. « *C'est comme si toute ta vie, tu prenais la première classe et un*

jour on te dit : tu vas dans la classe éco. » résume Nabil. Le rejet des standards de qualité imposés par les plateformes est présent chez les chauffeurs VTC expérimentés aspirant à une activité plus indépendante, selon une conception du professionnalisme comparable à celle des chauffeurs de taxi artisans contraints de recourir aux centrales de réservation (Lejeune, 2018). Cette prise de position est également adoptée par des chauffeurs dotés de peu d'ancienneté, mais précocement déçus par la faible rentabilité du travail avec les plateformes.

Les stratégies de réduction de la dépendance économique : sélectionner l'offre ou fidéliser la demande

- 11 Un dernier ensemble de résistances réunit les diverses stratégies de réduction de la dépendance économique envers les plateformes. Principalement mises en œuvre par des chauffeurs expérimentés, elles revêtent davantage une dimension collective que les transgressions et s'interprètent comme une volonté de défense du métier. L'usage simultané de plusieurs applications permet la réduction des temps morts et la sélection des courses, en diminuant de surcroît la dépendance envers une plateforme particulière. Cette pratique s'oppose aux exigences (illégales) d'exclusivité émises par certaines plateformes pour fidéliser leur flotte face à la concurrence d'Uber. *LeCab* et *Chauffeur privé* imposent ainsi sur leurs courses l'usage exclusif de téléphones portables dédiés à leur application et délèguent à certains clients le contrôle de cette règle en échange d'avantages commerciaux. La nature quasi-monopolistique du marché limite cependant fortement la portée d'une stratégie de mise en concurrence des plateformes, le recours à Uber demeurant presque incontournable pour générer des revenus suffisants. Les chauffeurs ont néanmoins le choix dans ce cadre de refuser de participer aux services les plus *low cost* et donc les moins rentables, comme les formules de partage de courses entre clients (*Uber Pool*), qui font l'objet d'un rejet unanime des enquêtés dotés d'un statut indépendant, soucieux d'une rentabilité globale de leur activité plutôt que d'un chiffre d'affaires journalier, comme sont contraints de l'être les « salariés » des capacitaires.
- 12 Le développement d'une clientèle personnelle représente une stratégie plus radicale d'autonomisation vis-à-vis des plateformes, ainsi qu'un idéal professionnel convoité qui permet de conjuguer rentabilité financière et promotion statutaire par le positionnement sur le segment des services haut de gamme. Le travail « sans les appli » permet de s'affranchir du paiement des commissions et de fixer en principe des tarifs plus élevés aux courses : par exemple, exiger 60 plutôt que 40 euros pour une course entre Paris et un aéroport. Dans la pratique, les marges de manœuvre tarifaires sont néanmoins limitées par les normes de prix imposées par les plateformes, et les chauffeurs doivent différencier leur offre de services pour attirer et fidéliser la demande. Ils proposent ainsi des trajets longs ou des mises à disposition à la journée. La clientèle potentielle peut se recruter parmi les usagers des applications, ce qui suppose de limiter les transgressions aux normes de qualité. Les chauffeurs peuvent également démarcher les entreprises et les hôtels pour accéder à une clientèle de professionnels et de touristes, mais ces marchés sont en partie clôturés par les plateformes grâce à des accords d'exclusivité conclus en échange de prix cassés et du versement de commissions aux intermédiaires. Ce sont donc dans les niches du marché du transport particulier de personnes, où les services supplémentaires et la relation de confiance

priment sur la faiblesse des prix, que les chauffeurs peuvent développer une activité en marge des plateformes. Ces résistances exigent un niveau élevé de professionnalisation, à travers la mobilisation de capital social et de savoir-faire commerciaux, et sont donc le fait de chauffeurs expérimentés et intégrés au groupe professionnel. Elles reposent ainsi fréquemment sur la construction de collectifs comparables aux « compagnies » de taxi (Lejeune, 2019). La mutualisation des contacts permet de regrouper et de gérer une plus large clientèle, en utilisant notamment les réseaux sociaux (groupes WhatsApp). Même si elles ne représentent pas une alternative véritable aux plateformes, ces coopératives informelles constituent un espace de résistance à leur domination, un pourvoyeur de ressources pour les acteurs du mouvement syndical.

Des résistances à l'action collective : une entreprise adaptative de mobilisation de travailleurs précaires

- 13 Ces diverses formes de résistance permettent aux chauffeurs d'alléger partiellement le poids des contraintes économiques et du contrôle numérique pour tenir au travail. Ces stratégies ont des effets limités et ambivalents vis-à-vis de la domination des plateformes, tout en exprimant un « esprit de révolte » (Zarifian, 2005) à son encontre. Il importe alors d'analyser les conditions permettant de transformer ces pratiques individuelles et souterraines de contestation du modèle productif en un conflit du travail collectif et visible dans l'espace public. Nous allons pour cela étudier les stratégies employées par un groupe d'entrepreneurs de mobilisation en montrant avec quelles ressources et à partir de quelles opportunités de contexte, ils s'emploient à initier un processus de syndicalisation et organiser des actions collectives auprès de travailleurs précarisés. Il s'agit notamment d'examiner comment l'élaboration du répertoire d'action collective permet de traduire les « lignes de tension » existantes autour des enjeux économiques et organisationnels qui sont au fondement des résistances.

Un processus de syndicalisation « par en bas » mené par le « haut » du groupe professionnel

- 14 Les premières manifestations de chauffeurs VTC à l'automne 2015 ont illustré une mobilisation théoriquement « improbable » au sein d'un groupe professionnel marqué par l'atomisation et la précarisation (Abdelnour et Bernard, 2018b). Ces actions collectives ont été menées en réaction à la baisse des tarifs, qui a rompu l'adhésion de nombreux chauffeurs au modèle des plateformes et a constitué un moteur central des résistances. Elles ont aussi révélé l'existence de collectifs organisés, formés lors de l'été 2015 à l'occasion de rassemblements informels réunissant une cinquantaine de chauffeurs aux abords des Bois de Boulogne et de Vincennes. Le groupe des participants s'est alors divisé sur le choix du type d'organisation à privilégier. Quelques chauffeurs se sont réunis autour de Sayah Baaroun pour fonder un syndicat, dont l'affiliation à l'UNSA (SCP-VTC) a été officialisée en octobre 2015. Un second groupe de chauffeurs, plus nombreux, a privilégié la formule de l'association. Mais, du fait de querelles de personnes, le groupe s'est scindé en deux associations, toutes deux fondées au cours de l'été 2015 : Capa-VTC autour de la figure d'Helmi Mamlouk, et Actif-VTC autour de celle de Jean-Luc Albert. À ce stade du mouvement, le déficit de culture syndicale au sein du

groupe permet d'expliquer les choix privilégiés en termes d'organisation : réticences de ceux qui optent pour la forme associative à s'engager dans une procédure administrative d'affiliation syndicale perçue comme trop complexe et contraignante pour des travailleurs indépendants⁹, et décision du groupe pro-syndicat de s'affilier à la centrale syndicale leur garantissant le maximum d'autonomie : « *l'UNSA, c'est pas une confédération comme les autres, on leur appartient pas* ». Le désir d'échapper aux contraintes hiérarchiques dans le cadre syndical exprime ainsi une méfiance envers les organisations liée aux craintes de dépossession et de trahison de leur lutte. Toutefois, la poursuite du mouvement des chauffeurs a conduit en définitive l'association Capa-VTC à surmonter ses réticences initiales pour rejoindre Force ouvrière en mai 2017, tandis que la CFDT a créé une section VTC en janvier 2017.

- 15 Le manque originel d'expérience syndicale des pionniers de la mobilisation, et probablement aussi leurs effectifs réduits, permettent d'expliquer par ailleurs l'importance qu'ont pris les figures des « chefs » dans la structuration du mouvement, les divisions apparues dès sa naissance autour de l'enjeu personnel du *leadership* demeurant encore d'actualité. Ces *primi inter pares* tirent dans ce contexte leur légitimité de leur appartenance au métier et des appréciations sur leur personnalité (Collovald et Mathieu, 2009), dont ils tirent parti pour mobiliser leurs collègues sur les réseaux sociaux et pour représenter le mouvement auprès des médias. La figure de Sayah Baaroun illustre ainsi ce que Guillaume Courty (1993) appelle une « stratégie charismatique » : comparable au leader routier M. Vasseur, ce porte-parole autodidacte met à profit ses qualités d'orateur en participant à des émissions de radio (les « Grandes gueules » sur RMC le 16 décembre 2016) et de télévision de grande écoute (face au candidat Macron lors de l'« Émission politique » le 6 avril 2017 sur France 2).
- 16 L'examen de la trajectoire sociale et professionnelle de ce leader permet d'explicitier les conditions de possibilité du rapprochement entre le groupe des chauffeurs mobilisés et les organisations syndicales et, par extension, de l'importation des techniques d'action syndicale au sein du conflit l'opposant aux plateformes. À la suite d'études interrompues au niveau du baccalauréat professionnel, ce fils d'immigré qui a grandi en banlieue parisienne, s'est orienté vers l'activité de restauration dans les transports ferroviaires. Son licenciement abusif l'a conduit à intenter un procès à la SNCF aux Prud'hommes, procès qu'il a gagné grâce à l'aide de Frédéric, à l'époque syndicaliste chez UNSA Transports, devenu son conseiller officieux. Cette expérience lui a ainsi permis de découvrir le monde syndical, de prendre conscience de son utilité pour la défense des intérêts professionnels et de nouer des contacts qu'il a pu mobiliser ultérieurement dans le cadre du conflit contre les plateformes. Il a connu par la suite de brèves expériences de travail dans une entreprise sous-traitante de livraison de colis et dans une des premières plateformes de livraison de repas, ce qui lui permet d'affirmer qu'il « *connai[t] tout de l'ubérisation* ». Il s'est alors lancé en 2014 dans l'activité en plein essor de chauffeur VTC, attiré par les perspectives de revenus et d'autonomie professionnelle, en commençant par effectuer des courses « sous-traitées » par des collègues VTC expérimentés et des chauffeurs de taxi, avant de se mettre à travailler avec les plateformes à partir du printemps 2015. S'il partage des origines sociales et ethniques communes avec le groupe enquêté, Sayah Baaroun se distingue en revanche par un mode d'entrée dans le métier « par le haut » : il a en effet mobilisé ses relations avec des chauffeurs établis pour s'insérer initialement dans un espace (encore) autonome des plateformes. Cette modalité d'insertion indique ainsi la possession

initiale d'un capital social, par ailleurs reconverti dans le cadre des résistances (gestion collective et autonome d'une clientèle), et implique une socialisation professionnelle marquée par les valeurs d'indépendance et de prestige caractéristiques des premiers temps du secteur des VTC. L'âge d'or de la « Grande remise », qualifiée de « vrai métier » et de « monde de rêve », demeure ainsi une référence à ses yeux. Ces traits, fréquents au sein du noyau dur du mouvement des chauffeurs, caractérisent une « génération professionnelle » (Fournier, 2008) porteuse d'une autonomie de métier, qui s'oppose à celle des chauffeurs moins expérimentés socialisés dans un contexte de monopole des plateformes. Cette segmentation est comparable à celle observée chez les chauffeurs de taxi (Lejeune, 2018), à la différence près que les normes du haut-de-gamme ne symbolisent pas pour les chauffeurs VTC un renoncement à l'autonomie professionnelle, mais sont intégrées dans la définition de l'idéal de métier. Elles y prennent néanmoins la valeur d'un savoir-faire relationnel acquis par l'expérience, qui s'oppose à la qualité standardisée imposée par les plateformes. Le sentiment marqué de déclassement professionnel résultant du tournant vers un modèle *low cost* opéré à partir de 2015, apparaît alors comme un facteur clé dans l'engagement des chauffeurs établis dans l'organisation de la protestation collective.

Mobiliser les chauffeurs pour réguler le secteur : rhétoriques professionnelles et communication numérique

- 17 Alors que les syndicats de chauffeurs ne revendiquent qu'un nombre limité d'adhérents¹⁰, comment sont-ils parvenus à mobiliser (ponctuellement) des effectifs plus larges, au-delà du segment le plus professionnalisé duquel ils sont issus ? Il s'agit alors d'analyser les stratégies matérielles et symboliques employées pour élargir la population mobilisée, dans un contexte peu favorable d'individualisation du travail.
- 18 La mise en œuvre de l'action collective suppose en premier lieu la formulation, par les leaders, de mots d'ordre coalisant les intérêts et attentes hétérogènes du groupe représenté, qui peuvent par ailleurs motiver les résistances individuelles analysées précédemment (Giraud, 2009). La contestation des changements tarifaires à l'automne 2015 et 2016 par Uber illustre cette mécanique, car cette décision unilatérale des plateformes a suscité de vifs sentiments d'injustice et d'inquiétude, qui ont suscité les premières mobilisations d'ampleur de chauffeurs VTC. La revendication principale est le rejet de la baisse des tarifs, auquel s'est ajoutée la dénonciation des « déconnexions arbitraires », qui cristallise une autre « ligne de tension » (Zarifian, 2005) autour du contrôle exercé par les plateformes. La poursuite du mouvement a exigé des représentants syndicaux l'approfondissement du travail de « collectivisation des plaintes » (Giraud, 2009) afin de fédérer, au-delà du noyau dur des mobilisations, un groupe professionnel marqué par l'hétérogénéité des statuts et des attentes. Ils ont ainsi développé un corpus de revendications en faveur de la réglementation et de la clôture du secteur : fixation d'un tarif minimum légal pour les courses, reconnaissance de la responsabilité des plateformes en tant que sociétés de transports, revalorisation de l'examen VTC, interdiction des LOTI, et dernièrement, détaxation du carburant comme en bénéficient les taxis¹¹, et imposition d'un *numerus clausus*. Concernant ce dernier aspect, les organisations historiques défendent un modèle d'emploi mixte entre indépendance et requalification salariale des chauffeurs volontaires (Abdelnour et Bernard, 2018b), ce qui prouve leur capacité à concilier les intérêts des divers segments. Des enquêtés, dont l'entrée dans le métier et la participation au mouvement

sont plus récentes, se montrent en effet plus ambivalents vis-à-vis des plateformes que le noyau dur des mobilisés : en dépit d'un attachement déclaré au statut d'indépendant, ils semblent davantage souhaiter une régulation du fonctionnement des plateformes que de se soustraire à leur dépendance. Comme l'énonce François (33 ans, chauffeur VTC depuis 2016) : « *la clientèle perso, si ça pouvait marcher, ça serait super. Mais en même temps, le rêve, c'est l'application. Si on pouvait l'avoir au bon prix, personne ne se poserait aucune question* ». Après avoir défendu un accès ouvert et égalitaire à l'activité, la CFDT s'est ralliée à Capa-VTC derrière le mot d'ordre du *numerus clausus* lors des manifestations de janvier 2019.

- 19 Les syndicats parviennent également à mobiliser les chauffeurs en développant d'autres savoir-faire militants, notamment à travers leur usage des réseaux sociaux (pages Facebook et groupes Whatsapp). Ceux-ci constituent un vecteur central de mobilisation dans un groupe professionnel atomisé et précarisé, comme on l'observe chez les intermittents du spectacle (Sinigaglia, 2012). Si le nombre d'adhérents aux syndicats ne dépassent pas quelques centaines, celui de leurs abonnés sur les réseaux sociaux s'élèvent plusieurs milliers (4 500 et 5 400 inscrits sur les pages Facebook respectives de SCP-VTC et de Capa-VTC). Les organisations les utilisent en effet pour diffuser l'actualité du secteur et du mouvement, échanger avec les chauffeurs par le biais de vidéos « *live* » ou annoncer le lancement d'actions collectives. Plusieurs enquêtés confient ainsi que la fréquentation des réseaux sociaux constitue leur principal lien avec le groupe professionnel et a déterminé leur engagement dans le mouvement. L'outil numérique facilite également la distribution d'avantages individuels (Olson, 1978) aux chauffeurs mobilisés, à savoir le soutien par les syndicalistes au cas par cas dans les litiges les opposant aux plateformes (déconnexions) ou à l'État (redressement fiscal).
- 20 En plus de la mise à disposition d'une offre de conseils juridiques (en suspens par ailleurs chez SCP-VTC depuis juillet 2018 par manque de moyens), les syndicats entreprennent de mobiliser les chauffeurs en retraduisant le sentiment de mépris au cœur des résistances informelles, par la dénonciation de la mise au travail par les plateformes comme une forme d'« esclavage » moderne. Ce discours permet en effet d'articuler la critique de l'exploitation économique à celle de l'ethnicisation de ce marché du travail (Rouilleau-Berger, 2011). Il prend ainsi à contrepied la rhétorique des plateformes, qui consiste à se présenter comme des acteurs de la lutte contre le chômage et les discriminations du fait de leur recrutement d'une main d'œuvre racisée. La reprise de ces arguments par des responsables politiques, comme Emmanuel Macron qui a évoqué le travail pour Uber à une « *rentrée dans la dignité* » pour des jeunes dont les alternatives seraient de « *tenir les murs* » ou de « *dealer* » de la drogue¹², est vivement critiquée comme l'expression d'un paternalisme raciste, comme le résume Sayah Baaroun : « *On n'est pas à l'abri qu'il nous dise un jour : "c'est soit Daech, soit Uber"* ». L'engagement dans le mouvement est ainsi justifié par des valeurs de dignité, mais aussi de virilité (« *ne pas baisser son froc face aux plateformes* ») en faisant appel à l'identité masculine du métier. L'emploi stratégique de ressources matérielles, sociales et symboliques a permis l'organisation depuis 2015 d'une série d'actions collectives qui ont permis d'attirer l'attention médiatique et politique. Leur ampleur, leur durée et leur fréquence sont néanmoins limitées par leurs coûts en termes d'implication et surtout de manque à gagner pour des participants en situation économique (très)

précaire, comme l'illustre l'abandon prématuré de la grève de décembre 2016 lors de la « trêve des confiseurs ».

Une extension adaptative du répertoire de la lutte

- 21 Le mouvement des chauffeurs VTC qui s'engage à l'automne 2015 repose sur la mobilisation d'un répertoire classique de l'action collective (Tilly, 1986) dont les modalités ont évolué au cours de la mobilisation, en raison des difficultés rencontrées pour mobiliser de manière durable et efficace face à des plateformes refusant le dialogue. Les premières actions collectives ont pris la forme de rassemblements de chauffeurs (et de leurs véhicules) devant les sièges des plateformes, associés à des opérations escargots et des blocages. Les barrages ont pour finalité d'opérer une sélection des véhicules dans le but d'immobiliser d'autres chauffeurs VTC, en se positionnant sur les lieux stratégiques des aéroports, des gares ou des nœuds de circulation (comme la Porte Maillot ou la Place de la Bastille). Le recours à cette « technologie du barrage » s'inspire directement du mouvement des chauffeurs de taxis – pourtant dirigé contre la « concurrence déloyale » exercée par les plateformes et chauffeurs VTC – et s'inscrit d'un point de vue socio-historique dans la continuité des modes d'action privilégiés par les professionnels de la conduite (Courty, 1993). Cette volonté d'imposer le ralliement des récalcitrants par la contrainte n'est pas sans risque, puisqu'elle a suscité des heurts en décembre 2016 (prises à partie, jets d'œuf et de farine), qui ont cependant été contrôlés par les acteurs syndicaux. L'objectif des blocages consiste ainsi à perturber le trafic automobile et plus encore les services des plateformes afin de construire un rapport de force. Les opérations dans la rue sont complétées par un appel à la grève numérique afin de maximiser les pertes financières occasionnées à l'adversaire en mobilisant une base virtuelle plus élargie. Lors du rassemblement du 24 novembre 2017 à la Porte Maillot, un participant se félicitait ainsi de « faire péter la majo ! », en constatant qu'Uber avait triplé ses tarifs habituels pour désinciter les chauffeurs à faire grève. Ces actions collectives visent également à attirer l'attention des médias et des autorités et sont ainsi influencées par l'agenda politique. Elles connaissent ainsi un acmé lors de l'hiver 2016-2017 au moment du vote de la loi Grandguillaume, avec des effectifs grévistes atteignant jusqu'à 3 000 chauffeurs à l'échelle nationale selon les organisateurs. Après cette avancée législative¹³ (notamment à travers la revalorisation de la licence VTC en partie imputable aux mobilisations, on constate cependant un essoufflement de ce mode d'action du fait de l'échec de l'union intersyndicale et de la mise en application de la prohibition des LOTI à partir de janvier 2018, qui a conduit à la réduction conjoncturelle de la concurrence sur le marché.
- 22 L'« avantage comparatif » perçu de recourir au registre du nombre (Contamin, 2005) a donc décliné dans ce contexte et les leaders syndicaux ont alors fait le choix de poursuivre le mouvement lors du premier semestre 2017 par des actions plus ciblées. Ce sont des « manifestations de papier » (Champagne, 1984) visant à tirer profit de l'intérêt des médias pour le secteur d'activité, et de la période électorale. Face au refus de négocier affiché par les plateformes, les chauffeurs mobilisés ont opté pour une stratégie de « *shaming* » empruntée au syndicalisme informel anglo-saxon, dont l'objectif est de ternir l'image des plateformes auprès du législateur et des consommateurs. Sur le modèle des campagnes des « *worker centers* » visant à imposer une charte éthique aux entreprises embauchant des journaliers (Chauvin, 2009), les

chauffeurs ont organisé des barbecues aux accents carnavalesques (pendaison d'un mannequin de chauffeur) devant des sièges de plateformes (Chauffeur privé, Uber) au printemps 2017 et en janvier 2018, pour exiger la renégociation de tarifs décents et le retrait des offres *low cost* (du type d'« *Uber pool* »). Malgré leur écho médiatique, ces opérations n'ont pas mené à des concessions notables de la part des plateformes visées.

- 23 En parallèle, inspiré par les succès obtenus par leurs homologues britanniques¹⁴, le mouvement s'est tourné vers la voie judiciaire, en s'appuyant sur les contacts détenus au sein du monde syndical. SCP-VTC a saisi les Prud'hommes, avec l'appui d'un cabinet spécialisé, pour engager une procédure collective de requalification salariale en avril 2017. Au-delà de la reconnaissance du « salariat déguisé » mis en place par les plateformes et de la perception d'indemnités financières, l'enjeu est, aux dires du syndicat, de faire évoluer le rapport de force dans la négociation des tarifs avec les plateformes. Le 11 mars 2019, le conseil des Prud'hommes de Paris n'est cependant pas parvenu à statuer sur les neuf premiers dossiers de chauffeurs qui lui ont été soumis. Cet allongement de la procédure fait le jeu des plateformes, dont la stratégie face au mouvement syndical et aux tentatives de régulation repose sur le gain de temps et le fait accompli, alors que les mesures récemment prises par l'État s'opposent aux requalifications massives. La loi El Khomry et l'amendement Taché à la loi LOM (rejeté en avril 2019) s'ils reconnaissent des droits aux travailleurs des plateformes (formation, syndicalisation, « charte »), nient la relation de subordination juridique, alors que certaines cours de justice viennent de la reconnaître¹⁵. La bataille juridique cruciale pour l'avenir du mouvement, est donc loin d'être terminée.
- 24 Les plateformes de transport ont connu un essor rapide en France en exploitant les failles des réglementations et l'attentisme étatique, tout en s'appuyant sur un modèle économique conçu pour minimiser les risques liés à la production et capter les profits. Ce régime de mise au travail se caractérise par un mécanisme d'« implication contrainte » associant indépendance juridique et dépendance économique de la main d'œuvre et par un contrôle numérique sur la qualité des services combinant surveillance et incitations. En réaction à l'exploitation et aux conditions de travail dégradées, les chauffeurs mettent en œuvre des résistances informelles, de nature individuelle et collective, pour s'ajuster et parfois s'opposer à la domination des plateformes. En dépit d'obstacles majeurs que constituent la précarisation et l'atomisation de la main d'œuvre, des entrepreneurs de mobilisation ont réussi à transformer ces résistances souterraines en un conflit social ouvert et visible. Ces acteurs ont mis à profit leur relative autonomie et leur capital social acquis grâce aux résistances et à leur ancienneté dans le métier pour amorcer un processus de syndicalisation. Ils sont dans ce cadre parvenus à mobiliser une fraction du groupe professionnel en traduisant les motifs pluriels de résistance dans des revendications de régulation des tarifs et de l'emploi et usant des réseaux sociaux comme moyens de diffusion. Le répertoire d'action collective a évolué en fonction des ressources internes et des contextes économiques et politiques : d'un registre initial du nombre, le mouvement a par la suite privilégié des actions plus ciblées à visée médiatique, pour se concentrer à l'heure actuelle davantage sur l'arène judiciaire.

BIBLIOGRAPHIE

- ABDELNOUR Sarah et BERNARD Sophie (2018a), « Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations », *La nouvelle revue du travail*, n° 13 [En ligne] <http://journals.openedition.org/nrt/3797>
- ABDELNOUR Sarah et BERNARD Sophie (2018b), « Les plateformes numériques : un nouveau terrain de la conflictualité. Le cas des chauffeurs VTC en France », communication aux XVI^{èmes} Journées internationales de sociologie du travail, Paris, CNAM, 9-11 juillet 2018.
- BARBIER Pascal (2012), « Contrainte relationnelle et résistance au travail. Les vendeurs des grands magasins », *Sociétés contemporaines*, n° 86, vol. 2, 31-57.
- BEAVENT Christophe (2016), *Plateformes. Sites collaboratifs, marketplaces, réseaux sociaux... Comment ils influencent nos choix*, Paris, FYP.
- CADIOU Stéphane, DECHEZELLES Stéphanie et ROGER Antoine (dir.) (2007), *Passer à l'action : les mobilisations émergentes*, Paris, L'Harmattan
- CGDD (2018), « Les taxis et les VTC en 2016-2017 », Rapport de l'Observatoire national du transport particulier de personnes, juillet 2018 [En ligne] <https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2018-11/datalab-39-t3p-taxis-vtc-2016-2017-juillet-2018.pdf>
- CHAMPAGNE Patrick (1984), « La manifestation. La production de l'événement politique », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 52-53, 18-41.
- CHAUVIN Sébastien (2009), « Des mobilisations bridées. Le syndicalisme informel parmi les travailleurs journaliers aux États-Unis », dans Sophie BÉROUD et Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?* Paris, La Dispute, 253-269.
- COLLOVALD Annie et MATHIEU Lilian (2009), « Mobilisations improbables et apprentissages d'un répertoire syndical », *Politix*, n° 86, 119-143.
- CONTAMIN Jean-Gabriel (2005), « Le choix des armes : Les dilemmes pratiques d'un mouvement de doctorants et le modèle des avantages comparatifs », *Genèses*, n° 59, vol. 2, 4-24.
- COURTY Guillaume (1993), « Barrer, filtrer, encombrer : les routiers et l'art de retenir ses semblables », *Cultures & Conflits*, n° 12 [En ligne] <https://doi.org/10.4000/conflits.445>.
- DUJARIER Marie-Anne ([2008] 2014), *Le travail du consommateur*, Paris, La Découverte, coll. « Poche / Essais ».
- DURAND Jean-Pierre (2004), *La chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire*, Paris, Seuil.
- FOURNIER Pierre (2008), « Le travail des générations : confronter des présents décalés », dans Anne-Marie ARBORIO et al. (dir.), *Observer le travail. Histoire, ethnographie, approches combinées*, Paris, La découverte, coll. « Recherches », 113-132.
- GORGEU Armelle & MATHIEU René (2013), « Les suppressions d'emplois dans la filière automobile : l'impact négatif sur les conditions de travail et la qualification ouvrière », *Formation emploi*, vol. 124, Oct.-Déc., 87-103.
- GIRAUD Baptiste (2009), « Des conflits du travail à la sociologie des mobilisations : les apports d'un décloisonnement empirique et théorique », *Politix*, vol. 86, n° 2, 13-29.

- HIRSCHMAN Albert O. ([1970] 1995), *Défection et prise de parole, Théorie et applications*, Paris, Fayard.
- IGAS (2016), « Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale », rapport établi par Nicolas Amar et Louis-Charles Viossat, mai 2016.
- LEJEUNE Guillaume, 2019, « La dimension ethnique dans le travail des chauffeurs de taxi parisiens », *Émulations - Revue de sciences sociales* [En ligne] <https://ojs.uclouvain.be/index.php/emulations/article/view/lejeune>
- LEJEUNE Guillaume (2018), « Les chauffeurs de taxi face à Uber », *Politix*, n° 122, n° 2, 107-130.
- LINHART Danièle (2009), « Les conditions paradoxales de la résistance au travail », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 1, n° 7, 71-83.
- MISPELBLOM Frederik (1995), *Au-delà de la qualité. Démarches qualités, conditions de travail et politique du bonheur*, Paris, Syros, coll. « Alternatives sociologiques ».
- MANCUR Olson ([1965] 1978), *Logique de l'action collective*, Paris, PUF, 1978.
- RAPOPORT Jacques (2017), « Médiation VTC – Janvier 2017 » [En ligne] <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Rapport%20du%20m%C3%A9diateur%20Jacques%20Rapoport%2008022017.pdf>
- SINIGAGLIA Jérémy (2012), *Artistes, intermittents, précaires en lutte. Retour sur une mobilisation paradoxale*, Nancy, Presses Universitaires de Nancy.
- ROSENBLAT Alex et STARK Luke (2016), « Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers », *International Journal of Communication*, n° 10, 3758-3784.
- ROULLEAU-BERGER Laurence (2011), « Repenser la question migratoire : migrations, inégalités multisituées et individuation », *SociologieS* [En ligne] <http://journals.openedition.org/sociologies/3701>
- SRNICEK Nick ([2017] 2018), *Capitalisme de plateforme. L'hégémonie de l'économie numérique*, Montréal, Lux.
- LAZARSFELD Paul, JAHODA Marie et HANS ZEISEL ([1933] 1981), *Les chômeurs de Marienthal*, Paris, éditions de Minuit.
- SUPIOT Alain (dir.) (1999), *Au-delà de l'emploi. Transformations du travail et devenir du droit du travail en Europe*, Paris, Flammarion.
- TILLY Charles (1986), *La France conteste de 1600 à nos jours*, Paris, Fayard, coll. « L'espace du politique ».
- ZARIFIAN Philippe (2005), « Tensions et esprit de révolte dans les entreprises de services », dans Jean-Michel DENIS (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, Paris, La Dispute, coll. « Etat des lieux », 171-193

NOTES

1. Voiture de transport avec chauffeur.
2. Sur le rôle central des entrepreneurs de mobilisation dans les processus d'émergence d'actions collectives protestataires, c'est-à-dire d'acteurs dotés de ressources (sociales, scolaires, professionnelles, militantes) favorisant le passage à l'action collective et la prise en charge de son travail d'organisation, voir notamment Cadiou, Dechezelles, Roger, 2007.

3. Mais cette catégorisation est progressivement remise par les autorités publiques : Uber a ainsi été reconnu comme une société de transport par la Cour de justice de l'Union européenne en décembre 2017.
 4. Société anonyme par actions simplifiée unipersonnelle.
 5. Voir sur le site Internet d'Uber : <https://www.Uber.com/fr-CH/drive/resources/qualite-service/>
 6. Hicham, un chauffeur quadragénaire, déclare à ce propos : « *Moi, j'aime pas ce système de notation [...], un être humain n'est pas un logiciel !* »
 7. Aux dires d'un enquêté, le coût mensuel des consommables (bouteilles d'eau et bonbons) ne dépasserait pas la somme de 40 euros.
 8. Ce terme désignait le segment des voitures de tourisme de luxe avec chauffeur, avant la réforme du secteur par la loi Novelli du 22 juillet 2019.
 9. Aux dires de Sayah Baaroun, un délai de quatre mois a été nécessaire pour rédiger des statuts de sa section syndicale car il a fallu modifier les statuts de l'UNSA pour affilier des travailleurs indépendants.
 10. En ce qui concerne SCP-VTC, ce chiffre (stratégique) variait en 2017 entre 500 et 1 000 selon les interlocuteurs.
 11. Il s'agit d'un remboursement partiel de la TICPE (Taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques), d'une trentaine de centimes par litre.
 12. Émission « En direct » de *Mediapart* du mercredi 2 novembre 2016.
 13. Notamment à travers la revalorisation de la licence VTC par la réforme de l'examen, la prohibition des LOTI et des mesures d'exclusivité qui limitent l'indépendance des chauffeurs.
 14. Deux chauffeurs, Yaseen Aslam et James Farrar, soutenus par les syndicats GMB et IWGB, ont été reconnus par deux fois, en octobre 2016 et novembre 2017, par un tribunal du travail de Londres comme des employés d'Uber ayant droit au salaire minimum et aux congés payés.
 15. Reconnaissance des liens de subordination entre un coursier à vélo et la société Take Eat Easy par la cour de cassation le 28 novembre 2018, et entre un chauffeur VTC et la société Uber par la cour d'appel de Paris le 10 janvier 2019.
-

RÉSUMÉS

Les plateformes numériques ont conquis le marché des transports de particuliers en s'appuyant sur un modèle organisationnel conçu pour mobiliser et de normaliser le travail d'une main d'œuvre externalisée : indépendance juridique et incitations économiques, surveillance numérique et évaluation par les clients. Ces dispositifs suscitent chez les travailleurs des résistances qui prennent la forme de fraudes, de transgressions et la fidélisation d'une clientèle personnelle. Des entrepreneurs de mobilisation parviennent alors à transformer ces résistances souterraines en un conflit social ouvert, à travers un processus de syndicalisation qui s'appuie sur les réseaux sociaux, la synthèse d'intérêts pluriels et l'extension de leur répertoire d'action, de l'espace public à l'arène judiciaire.

Digital platforms have come to dominate passenger transport markets via an organisational model designed to mobilise and normalise an increasingly outsourced workforce. The instruments applied – including independent judiciary, economic incentives, digital surveillance and customer evaluations – have sparked worker resistance that can take the shape of fraud,

transgression and/or efforts by workers to gain customers' personal loyalty. Collective actions of this sort have given birth to a class of entrepreneurs who transform these underground resistance movements into open social conflict, pursuing a unionisation process rooted in social networks, an accommodation of diverse interests and an extended repertoire of action ranging from public spaces to courts of law.

Las plataformas digitales han conquistado el mercado de los transportes de particulares apoyándose en un modelo organizacional concebido para movilizar y normalizar el trabajo con una mano de obra subcontratada: independencia jurídica e incentivos económicos, supervisión digital y evaluación por los clientes. Estos dispositivos suscitan en los trabajadores ciertas resistencias que adoptan la forma de fraudes, transgresiones y la fidelización de una clientela personal. Movimientos de empresarios llegan a transformar estas resistencias subterráneas en un conflicto social abierto, a través de un proceso de sindicalización que se apoya en las redes sociales, la síntesis de intereses plurales y la ampliación de su repertorio de acción, del espacio público al ámbito judicial.

INDEX

Palabras claves : capitalismo de plataforma, trabajo independiente, dependencia económica, control digital, resistencias, movilizaciones profesionales

Keywords : Platform capitalism, independent labour, economic dependence, digital control, resistance, collective action

Mots-clés : Capitalisme de plateforme, travail indépendant, dépendance économique, contrôle numérique, résistances, mobilisations professionnelles

AUTEUR

FABIEN BRUGIÈRE

Université de Strasbourg, Laboratoire Sociétés, Acteurs et Gouvernement en Europe