

Titre : Sécurité, liberté et sens du travail dans l'économie des plateformes. Qu'en pensent les jeunes travailleurs d'Uber et Uber Eats qui opèrent au Québec?

Rubrique : Article de recherche

Auteur(s)

1 : Mircea Vultur, professeur titulaire
2 : Laurent Wartel, docteur en sciences politiques et sociales

Citation : Vultur, M. et Wartel, L. (2024). Sécurité, liberté et sens du travail dans l'économie des plateformes. Qu'en pensent les jeunes travailleurs d'Uber et Uber Eats qui opèrent au Québec?. *Ad Machina*, 8(1), 200-215. <https://doi.org/10.1522/radm.no8.1845>

Affiliation des auteurs

1 : Institut national de la recherche scientifique

Courriel : mircea.vultur@inrs.ca

2 : Université catholique de Louvain

Courriel : lou.wartel@gmail.com

Remerciements

Déclaration des conflits d'intérêts

- Aucun conflit d'intérêts à déclarer
 Conflit d'intérêts à déclarer (veuillez détailler)

Détails :

Résumé (250 mots)

Cet article explore les dynamiques de travail au sein de l'économie des plateformes, en se concentrant sur les expériences des jeunes travailleurs d'Uber et Uber Eats au Québec. Les auteurs examinent la manière dont ces travailleurs perçoivent leur sécurité d'emploi, leur liberté de travail, et le sens qu'ils attribuent à leur activité professionnelle dans un contexte dominé par le management algorithmique. L'article souligne d'abord la distinction entre les droits associés au statut de salarié et ceux associés au statut de travailleur indépendant, ce dernier étant un trait caractéristique de l'économie des plateformes. L'analyse thématique des données d'entrevue avec 48 jeunes travailleurs d'Uber et Uber Eats qui opèrent au Québec permet ensuite de dégager 3 constats. Premièrement, les jeunes travailleurs expriment un sentiment de sécurité d'emploi lié à la flexibilité et à l'accès direct au marché du travail que leur fournissent les plateformes, malgré une absence de garanties sociales traditionnelles. Deuxièmement, ils apprécient fortement la liberté que leur offre ce type de travail, notamment en matière d'autonomie dans l'organisation du travail et de flexibilité des horaires. Cependant, cette liberté est relativisée par la dépendance aux algorithmes des plateformes qui gèrent la délégation des tâches. Troisièmement, l'analyse révèle que, pour ces jeunes, le travail sur les plateformes représente une dimension de participation productive à la société, contrastant avec la perception d'un « travail vide » souvent associé au salariat traditionnel. Cette expérience est perçue comme plus gratifiante, car elle est directement liée à une demande du marché. Bien que l'économie des plateformes présente des défis, notamment en matière de protection sociale et de sécurité d'emploi, elle offre cependant aux jeunes travailleurs des occasions valorisées de sécurité, de liberté et de sens dans leur travail.

Abstract

This article explores the dynamics of work within the platform economy, focusing on the experiences of young Uber and Uber Eats workers in Quebec. The authors examine how these workers perceive their job security, freedom of work, and the meaning they ascribe to their professional activity in a context dominated by algorithmic management. The article first highlights the distinction between rights associated with employee status and those associated with the status of an independent worker, the latter being characteristic of the platform economy. The analysis of interview data with 48 young Uber and Uber Eats workers operating in Quebec then leads to three findings. Firstly, young workers express a sense of job security linked to the flexibility and direct access to the job market that platforms provide, despite the absence of traditional social guarantees. Secondly, they highly value the freedom offered by this type of work, especially in terms of autonomy in organizing work and timetable flexibility. However, this freedom is qualified by the dependence on platform algorithms that manage task allocation. Thirdly, the analysis reveals that for these young people, work on the platforms represents a productive participation in society, contrasting with the perception of "empty or meaningless labour" often associated with traditional employment. This experience is perceived as more rewarding because it is directly linked to market demand. Although the platform economy has challenges, particularly in terms of social protection and job security, it nevertheless offers young workers valued opportunities for security, freedom, and meaning in their work.

Mots clés

Plateformes numériques, organisation du travail, jeunes, conditions d'emploi, sens du travail

Droits d'auteur

Ce document est en libre accès, ce qui signifie que le lectorat a accès gratuitement à son contenu. Toutefois, cette œuvre est mise à disposition selon les termes de la licence [Creative Commons Attribution \(CC BY NC\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).



Sécurité, liberté et sens du travail dans l'économie des plateformes. Qu'en pensent les jeunes travailleurs d'Uber et Uber Eats qui opèrent au Québec?

Mircea Vultur
Laurent Wartel

Introduction

Les rapports sociaux de production, articulant les dynamiques entre employeurs et employés, autrement dit entre demandeurs et offreurs de travail, constituent la pierre angulaire du droit social et du droit du travail, comme le soulignent les travaux de Castel (2007), Supiot (2019) et Didri (2019) en Europe, ou ceux de Bernier et al. (2003), et de Mercure et Vultur (2010) au Québec. Néanmoins, le droit social et le droit du travail, bien qu'imbriqués, ont des objectifs distincts. Le premier cherche à pallier les conséquences de la dépendance économique inhérente au marché en instaurant des mécanismes de protection contre les aléas de la vie tels que la maladie, le chômage ou la vieillesse. Le droit du travail, en revanche, se concentre avant tout sur l'amélioration des conditions de travail et s'efforce de contrer les abus potentiels de l'employeur, se positionnant comme un régulateur de l'organisation de la production. Fondamentalement, ces législations établissent les bases permettant de légitimer l'asymétrie dans les rapports sociaux au sein de l'activité productive et de rendre acceptable la subordination. La majorité des droits sont attachés au statut de salarié. Par contraste, le statut de travailleur indépendant offre moins de protections et impose moins d'obligations aux parties prenantes du marché du travail.

Si, aujourd'hui, les différents critères juridiques qui déterminent ces statuts d'emploi sont bien arrêtés, la dépendance économique et la subordination ont été, durant le XX^e siècle, en compétition pour nourrir les débats sur la qualification juridique (Gomes, 2018). C'est, en effet, le critère de la subordination, c'est-à-dire le fait d'organiser, de contrôler et de potentiellement sanctionner le travailleur, qui détermine le statut juridique de la relation d'emploi. L'absence de liberté à gérer son temps et son organisation, l'impossibilité de se faire remplacer, le fait de devoir se conformer à des ordres précis constituent des manifestations concrètes de cette relation de subordination (Supiot, 2019).

Depuis une dizaine d'années, le droit social et le droit du travail ont été mis à l'épreuve par l'émergence d'un phénomène qualifié d'« économie des plateformes » (Baril-Jannard, 2021; Garneau et Bernier, 2023). Ce type d'économie se caractérise par un usage d'outils numériques sur des marchés multifaces qui mettent en relation l'offre et la demande en court-circuitant les professionnels, les producteurs, les prestataires, les réseaux et les modèles classiques de production et d'organisation professionnelle (Bacache-Beauvallet et Bourreau, 2022; Belleflamme et Peitz, 2021; Lambrecht, 2016). L'originalité de certaines de ces plateformes est de mettre en relation une offre et une demande de travail, hors du salariat. Le concept de travailleur indépendant est au cœur de ce modèle. Si la littérature économique souligne d'abord le rôle d'intermédiaire et de « tiers de réputation » des opérateurs de plateformes, c'est-à-dire le rôle de fluidification des échanges du fait de la garantie de réputation octroyée aux agents économiques (Azevedo et Weyl, 2016), des auteurs en sociologie et en droit mettent en avant les pratiques de « management algorithmique » de certains opérateurs, tels qu'Uber ou Doordash (Bernard, 2023; Vultur et Enel, 2021; Newlands, 2021). Ce concept désigne l'activité des logiciels et des appareils qui assument des fonctions managériales. « Ce management algorithmique permet aux entreprises de superviser des myriades de travailleurs de manière optimisée et à grande échelle » (Lee et al., 2015, p. 1603). Cette organisation du travail par les opérateurs de plateforme

s'appuie sur deux grandes pratiques. Tout d'abord, la pratique d'un management « doux » par l'intermédiaire d'un système d'incitation au travail (notifications, primes, *nudge*, *gamification*) (Brangier et Fointiat, 2019; Galiere, 2018). Ce management doux serait également porté par des dispositifs et des discours néolibéraux sur la responsabilité, la liberté, l'autonomie, etc. (Abdelnour et Lambert, 2020; Aloisi et De Stefano, 2022; Durand Folco et Martineau, 2023). La seconde pratique du management algorithmique consiste dans le contrôle numérique et l'asymétrie de l'information, puisque l'opérateur délègue les tâches ou décide du prix seul, selon les données qu'il a en sa possession. Le contrôle comprend un système d'évaluation numérique du travail à partir de différents taux (d'annulation, de refus ou de non-exécution des tâches, la notation client, etc.) Ces données et leurs modalités d'utilisation constituent ce que certains auteurs qualifient de « boîte noire » algorithmique, c'est-à-dire l'incapacité du travailleur de connaître clairement la méthode de délégation des tâches (Cant, 2020; McDonnell et al., 2023).

Dominée par le concept de travailleur indépendant et les pratiques de management algorithmique, l'économie des plateformes est soumise, dans l'ensemble des pays où elle s'est implantée, à une « critique en illégitimité » qui est formulée par certains auteurs (Carelli et Kesselman, 2019; De Stefano et Aloisi, 2018) : les opérateurs de plateformes tenteraient d'éviter les devoirs qu'implique pour un employeur une relation de travail salarié, tout en profitant du management numérique pour organiser le travail et induire la relation de subordination propre au salariat. De plus, il faut noter que ce modèle est en constante évolution et que petit à petit, par « essai-erreur », les opérateurs ont adapté – en fonction de chaque pays – les pratiques de management algorithmique afin de réduire le risque de requalification salariale. De plus, au-delà de la subordination, la dépendance économique du travailleur à l'opérateur de plateforme est forte, puisque, généralement, ces travailleurs n'ont pas d'autre moyen d'accéder au marché spécifique sur lequel ils opèrent, comme montré par certains travaux (Heeks, 2017; Festi, 2023).

Dans la perspective de ces constats qui soulignent les principales caractéristiques de l'économie des plateformes, l'objectif de cet article est d'analyser l'adhésion des jeunes travailleurs d'Uber et Uber Eats aux principes d'organisation du travail de ce type d'économie, caractérisé par la marchandisation numérique du travail, la subordination, la dépendance économique et l'absence de salariat. Nous analysons leur perception des conditions de travail dans un contexte marqué par une dynamique de forte compétition. La marchandisation de jeunes travailleurs qui agissent comme travailleurs indépendants, du fait qu'elle a un impact sur le sentiment de sécurité d'emploi, de liberté de travail ainsi que le sens qu'ils lui accordent, se trouve au centre de nos analyses.

La structure de l'article se décline comme suit : dans un premier temps, nous exposons le cadre théorique sous-jacent à nos analyses. Dans un deuxième temps, nous décrivons la méthodologie de la recherche. Dans un troisième temps, nous présentons les résultats des analyses réalisées afin de répondre à trois questions principales : 1) les jeunes travailleurs d'Uber et Uber Eats ont-ils un sentiment de sécurité d'emploi dans le travail associé à ces plateformes? 2) Ont-ils la liberté de définir sans contraintes les tâches associées à leur emploi? 3) Quel sens trouvent-ils dans le travail sur les plateformes numériques? La conclusion fera un retour sur les analyses en synthétisant les principaux constats.

1. Cadre théorique

Le cadre théorique de nos analyses est construit autour : 1) de l'opposition entre la condition salariale et le statut de travailleur indépendant; 2) du postulat qui considère les jeunes comme acteurs de leur insertion dans l'économie numérique.



Le premier aspect du cadre théorique souligne que l'une des différences profondes entre le salariat et l'économie des plateformes consiste dans le fait que, dans le cas du salariat, le travailleur n'est pas rémunéré parce qu'il a effectivement déployé sa force de travail, mais parce qu'il a vendu sa bonne volonté à travailler (Bazzoli, 2000). Un salarié n'est en effet pas rémunéré pour les tâches effectivement accomplies, mais sur la base de la promesse d'exécuter les tâches qu'on lui demandera de faire durant son temps de travail. C'est cependant la responsabilité de l'employeur d'apparier ces tâches au salarié. Ce dernier sera rémunéré pour le temps durant lequel il s'est subordonné à l'employeur, qu'il ait effectivement travaillé ou non. Le consensus salarial n'implique donc pas de travailler réellement toutes les heures rémunérées, mais d'être disposé à le faire sous la directive de l'employeur et dans les conditions définies par le contrat de travail. Dans cette optique, la force de travail salarié révèle sa nature particulière dans le fait que, lorsque le contrat entre l'acheteur (l'employeur) et le vendeur (l'employé) est conclu, sa valeur d'usage n'est pas encore passée réellement entre les mains de l'acheteur. En effet, cette valeur d'usage, à la différence des « marchandises », n'est pas objectivement contenue dans son existence, mais naît seulement après, comme extériorisation d'une potentialité. Pour consommer cette potentialité, l'acheteur doit faire travailler celui qui a vendu sa force de travail – c'est-à-dire lui apparier ses tâches. En fait, le salariat est intrinsèquement opposé au travail à la tâche, car il est pensé exactement comme une dé-corrélation du travail et de la loi du marché (Supiot, 2019).

Dans l'économie des plateformes, notamment dans le contexte européen et nord-américain, au contraire, du fait du statut de travailleur indépendant des travailleurs et de la définition même des plateformes en tant « qu'intermédiaires numériques sur un marché », seule l'activité effectivement apparierée, et donc la force de travail effectivement consommée, est rémunérée. C'est le principe de la rémunération à la tâche plutôt qu'à la promesse, l'opposition entre la marchandisation du travail et le salariat. Pour ces raisons, et dans la mesure où des plateformes sont accusées de subordonner les travailleurs, le modèle de l'économie des plateformes a été qualifié, dans la presse canadienne d'« esclavagisme moderne » (Léouzon, 2021). Toutefois, il faut souligner le décalage entre cette idée et de récentes études menées en France et en Belgique sur le rapport au travail qui mettent en lumière une forme d'adhésion des chauffeurs Uber aux principes de l'économie des plateformes (De Becdelièvre et Grima, 2021; Wartel, 2021, 2023). Si certains auteurs mettent, à juste titre, en évidence des mécanismes comme les injonctions néolibérales, la précarité ou l'aliénation pour expliquer ce phénomène (Abdelnour et Lambert, 2020; Bernard, 2023; Durand Folco et Martineau, 2023), il existe aussi une véritable critique du salariat, compris dans le sens d'un compromis dans lequel un employé accepte d'échanger sa subordination contre une sécurisation de l'emploi (Didry, 2019; Boettke, 2021; Bacache-Beauvallet et Bourreau, 2022).

Le deuxième aspect de notre cadre théorique envisage les jeunes travailleurs des plateformes, comme des *acteurs de leur participation au marché du travail* (Vultur et Trottier, 2010; Vultur, 2019). En tant qu'acteurs, ils ne nous apparaissent ni comme compléments déterminés par leurs caractéristiques sociales, ni soumis de façon inéluctable aux contraintes qu'ils rencontrent sur le marché du travail. Cela n'implique pas que les contraintes sociales (structure du marché du travail, contexte économique difficile, héritage familial du jeune, etc.) ne déterminent rien de leurs actions individuelles, mais que ces contraintes délimitent le champ du possible et non l'unique champ du réel. Les jeunes possèdent une autonomie par rapport aux déterminismes et conditionnements et tirent profit des occasions et des ressources mises à leur disposition lorsqu'ils entrent sur le marché du travail numérique. C'est cette image qui sous-tend notre démarche : les jeunes ne sont pas confinés à un rôle de victimes de l'économie des plateformes, mais ne sont pas non plus tout à fait assurés de pouvoir réaliser leurs projets et d'être pleinement satisfaits, en dépit des efforts qu'ils déploient et des stratégies qu'ils élaborent dans leur processus d'adaptation à cette nouvelle économie.

2. Méthodologie

La méthodologie adoptée pour cette étude, de nature qualitative, s'appuie sur des données recueillies à partir de 48 entretiens semi-structurés d'une durée moyenne de 63 minutes, menés entre décembre 2020 et juin 2021 dans les villes de Québec (20 entretiens) et Montréal (28 entretiens) qui ont été enregistrés et ensuite transcrits. L'échantillon, à « choix raisonné » inclut de jeunes travailleurs âgés de 20 à 34 ans et actifs sur les plateformes numériques Uber et Uber Eats, depuis au moins deux mois au moment de l'entrevue. Ils ont été recrutés par des annonces diffusées sur les groupes Facebook de chauffeurs Uber et Uber Eats et par la méthode « boule de neige » (recommandation de participants par des livreurs/chauffeurs ayant déjà été interviewés). Les participants à la recherche se répartissent comme suit : 9 sont exclusivement conducteurs pour Uber, 29 se consacrent uniquement à la livraison pour Uber Eats et 10 jonglent entre les 2 services. L'échantillon est majoritairement masculin, avec 44 hommes contre 4 femmes, ces dernières travaillant toutes pour Uber Eats. Concernant leur niveau d'éducation, 26 n'ont pas de diplôme secondaire canadien, 14 sont titulaires d'un baccalauréat universitaire canadien, et 17 sont actuellement étudiants, dont 10 à un niveau de premier cycle universitaire menant au baccalauréat. Sur le plan de l'origine géographique, 30 des personnes interrogées sont nées à l'extérieur du Canada, avec la répartition suivante : 20 du Maghreb, 4 de l'Afrique subsaharienne, 3 de France, 1 du Luxembourg, 1 de Colombie et 1 d'Haïti. L'âge moyen est de 27 ans et 8 mois, avec une variabilité de 4 ans. Quant au temps de travail hebdomadaire, la moyenne s'établit à 26 heures, bien que l'écart type soit significatif, se situant à 15 heures.

Des guides d'entretien similaires, mais prenant en compte les spécificités de chaque plateforme (Uber, Uber Eats et mixte) permettent d'assurer la comparabilité des données (Miles, Huberman, Saldana, 2020; Ramos, 2015). À partir de ces données, nous avons systématisé l'analyse thématique par l'entremise du logiciel NVivo-12, en analysant les catégories relatives à la perception des conditions de travail et à la finalité et l'importance du travail. L'analyse des données recueillies a été faite suivant l'approche de la théorie émergente (*grounded theory*) de Glaser et Strauss (2010). Celle-ci nous a permis de construire la réalité sociale à partir du point de vue des acteurs. La méthode de la théorisation ancrée a également été utilisée pour conceptualiser, mettre en relation les données empiriques qualitatives et les analyser au moyen du logiciel NVivo.

3. Résultats

Les résultats des analyses présentés dans cette section, se déclinent en trois plans : 1) le sentiment de sécurité associé au travail sur les plateformes; 2) la perception de la liberté dans l'exercice du travail; 3) le sens du travail.

3.1 Le sentiment de sécurité d'emploi

Selon Paugam (2007), l'un des principaux obstacles à l'intégration sociale par le travail est l'instabilité et l'irrégularité de l'activité professionnelle. Sur ce plan, les jeunes interviewés dans le cadre de notre recherche considèrent l'emploi sur les plateformes comme un moyen qui les intègre socialement; pour certains d'entre eux, il s'agit d'un « vrai travail », en raison du fait qu'il leur offre un « sentiment » de sécurité, issu d'une possibilité d'accès illimité au marché de la clientèle potentielle. De ce point de vue, certains jeunes chauffeurs Uber ne considèrent pas le système de management algorithmique de façon négative, mais plutôt « objectif » à partir des données numériques collectées par l'opérateur de plateforme. Pour eux, la sécurité de l'emploi ne serait pas garantie par un droit social, mais favorisée par un système de seuils (des taux planchers d'annulation, de refus, de notation client, etc.) : si on atteint la performance attendue, on obtient un accès plus facile à plus de travail. Or, les taux édictés par les plateformes sont clairement affichés dans l'application, et leur respect garantirait au travailleur qu'il ne sera pas banni de l'application; l'algorithme d'attribution des trajets est d'ailleurs construit en ce sens (Heetch.Pro, 2020). Certains



travailleurs se permettent de jouer avec ces seuils afin d'optimiser leur chiffre d'affaires et de conserver ce sentiment de sécurité. Les données de notre recherche illustrent ce sentiment de sécurité apporté par le système technique aux jeunes chauffeurs et aux livreurs Uber de Québec, comme l'illustre le témoignage ci-dessous, à propos du seuil d'acceptation des commandes.

Tu as la garantie que tu auras du travail si tu respectes le système des seuils. Uber Eats n'impose pas de limitations en fonction du taux d'acceptation des commandes. Skip le fait; il faut qu'on accepte 80 % pour avoir le revenu minimal. Pour Doordash, j'ai réalisé que le taux d'acceptation est important si on veut être topdasher. Topdasher, ça va permettre de faire exactement comme Uber, d'ouvrir Doordash n'importe quand, puis y aller n'importe quand, puis techniquement, je mets de gros guillemets, c'est « censé » vous favoriser sur les commandes. [...] Mais eux, ils demandent un taux d'acceptation de 70 % minimum, mais Skip fait ça sur les 10 dernières commandes, c'est facile de le faire augmenter. Doordash le compte sur les 100 dernières commandes. Le taux d'acceptation pour Uber X, ça a une plus grande importance, mais comme je fais Uber Eats, je peux vous garantir que je peux en refuser 15 dans une soirée, puis il se passe rien. (UberEats_Mtl_H_32)

L'objectif global recherché par les plateformes à travers cette logique de seuils est de générer un « effet de réseau » (attirer et conserver de plus en plus de clients) grâce à la qualité du service (Belleflamme et Peitz, 2021; Wauthy, 2008). En ce sens, on peut dire que le « management algorithmique » cherche à apporter un avantage compétitif à l'opérateur de plateforme (Liu et al., 2021; Porter, 1992). Concrètement, les seuils à respecter (taux d'annulation, notations des clients, etc.) et l'encadrement numérique (la géolocalisation, la gestion des cartes de crédit, etc.) permettent de fluidifier les échanges commerciaux, ce qui séduit plus de clients et augmente le volume de tâches fournies (Athey et al., 2019), donc assure du travail pour les chauffeurs/livreurs. L'économie des plateformes permet alors à la fois d'élargir la taille du marché (p. ex., davantage de personnes se font livrer des repas) et de récupérer des parts de marché aux acteurs historiques, comme les chauffeurs de taxi.

Uber, c'est un nouveau monde de taxi qui offre plus de travail à plus de monde par leurs références technologiques. Le monde de taxi d'avant, il ne va plus exister. Parce que voilà [...] pour les taxis, la clientèle cible maintenant, c'est les personnes âgées. Ils ne connaissent pas les smartphones. Ils ne connaissent pas les applications. Mais on va pas revenir à l'autre monde, non, quand on va être plus vieux, là, on va continuer à utiliser Uber comme on le fait déjà. Le monde taxi d'avant, il va rétrécir avec les années. Uber, la multinationale, a déjà envoyé le monde partout. Ça se développe beaucoup, puis ça laisse pas la place pour les taxis locaux comme avant. (UberEats_Mtl_H_31)

On voit ressortir dans ces extraits l'idée que, si les plateformes sont des outils très performants pour accéder au marché, c'est aussi grâce à la technologie et à la « discipline » qui leur est imposée par le management algorithmique et qui augmente le volume de travail (Wartel, 2021). Ainsi, paradoxalement, ce management algorithmique participe à rationaliser le sentiment de sécurité. « Tant que je respecte les seuils, il n'y a pas de problème »; « Uber va conquérir tout le marché », disent les jeunes. En plus, la mise en danger de la sécurité d'emploi ne vient pas, selon eux, des opérateurs de plateformes mais des facteurs externes, par exemple, la pandémie, le prix de l'énergie, une panne de véhicule ou encore la législation. C'est à ce niveau que se situent les plus grandes craintes.

Les imprévus externes, c'est la partie qui est un peu moins le fun. S'il y a une pandémie ou le prix de l'essence augmente, si les gouvernements imposent de nouvelles règles, les choses changent. Justement, comme quand je suis arrivé en situation que tout a arrêté [avec le coronarivus], ben mes heures comptaient pas pour le chômage et ces choses-là. C'est sûr que ça, c'est vraiment plate dans un sens, mais ce n'est pas à cause de la plateforme. (UberX_Qc_H_34)

Bien qu'il soit possible de rendre compte d'un sentiment de sécurité d'emploi, associé à la capacité des plateformes à apparier en continu des tâches, nous sommes ici en face d'une conception restrictive de la sécurité (« accéder aux tâches »). Comme cela transparait dans le dernier extrait d'entrevue, ce sentiment de sécurité ne prend pas en compte les assurances par rapport aux risques sociaux et se situe principalement dans le court terme. Cette conception de la sécurité ne s'articule donc pas autour du droit social, mais sur une croyance placée dans un mécanisme innovant d'accès au marché. De même, avec le management algorithmique et la logique de seuils, maintenir son accès au marché à l'aide des plateformes suppose un contrôle continu de soi (Jamil, 2023). Or, cette forme de subordination par l'autodiscipline est paradoxale, puisqu'en même temps ces travailleurs associent à l'économie des plateformes la notion de liberté.

3.2 La perception de la liberté dans l'exercice du travail

Les plateformes trouvent sur le marché du travail un grand nombre de jeunes séduits par la liberté d'agir, la flexibilité dans les horaires de travail sans nombre d'heures garanties, indifférents au flux de travail inconstant, au paiement à la pièce et à l'absence de protection sociale (Vultur et al., 2024). Ces jeunes travailleurs, interrogés dans le cadre de notre recherche mettent en avant le caractère indésirable de la condition salariale. Cette condition s'opposerait, selon eux, à au moins deux acceptions de la « liberté » auxquelles ils semblent accorder une valeur importante : le besoin d'autonomie (« travailler à ma manière ») et le désir de la flexibilité (« travailler quand je le veux »).

Moi, personnellement, je ne suis pas intéressé à être salarié avec Uber, parce que je veux garder ma flexibilité d'horaire. Je veux garder mon autonomie aussi, justement. Si salarié, il faut probablement faire un minimum d'heures par semaine, minimum d'heures par mois peut-être pour garder notre compte actif. Mais ça ne m'intéresse pas parce que je veux garder mon autonomie : si je veux arrêter une période, j'arrête sans problème. (UberEats_UberX_Qc_H_28)

Je travaillais comme salarié, mais j'ai décidé d'arrêter. J'étais tanné d'avoir des horaires, j'étais tanné d'aller travailler même si ça me tentait pas. J'ai commencé à faire du Uber, puis j'ai commencé à aimer ça, puis à réaliser que je pourrais quand même avoir toutes mes dépenses. J'ai fait que du Uber, puis après ça, j'ai essayé de faire d'autres genres de plateformes pour faire d'autres trucs. Le plus important pour moi, c'est surtout les horaires flexibles parce que je pars souvent en voyage donc, j'aime ça pas avoir un boss, puis c'est pas mal ça. (UberX_UberEats_Mtl_H_27)

Dans sa première dimension, la notion de « liberté » renvoie, comme suggéré par les extraits d'entrevue, à l'autonomie dans l'organisation du travail. La grande majorité des jeunes reconnaissent aux plateformes une plus grande autonomie relative au salariat. Cependant, dans l'absolu, on constate qu'ils se positionnent sur un prisme allant de « je dois être tout à fait libre de m'organiser » (les libertariens) à « il y a des règles qui relèvent de l'éthique professionnelle » (les modérés). Sur cet axe du positionnement, leur point de vue sur le « management algorithmique » fluctue. Même si celui-ci est globalement perçu comme « doux » par rapport au salariat, il peut être critiqué par ceux ayant une conception du travail plus libertarienne.

Je vais revenir à un point qui m'irrite. Uber limite la durée : on a juste le droit de travailler 12 heures consécutives. Je trouve ça un peu spécial étant donné qu'on est supposé être travailleurs autonomes. Pas personnellement moi, je ne travaille pas plus que 12 heures mais en théorie, dans les normes du travail, on peut aller jusqu'à 16 heures dans un shift. Probablement qu'eux font ça pour se protéger, éviter les gens fatigués qui font des accidents ou je ne sais pas trop. (UberEats_Mtl_H_29)



Pour les « modérés », ce management relève plutôt du bon sens, de la loi ou de l'éthique (maintenir le véhicule propre, ne pas fumer dans le véhicule, être courtois avec les clients, prendre le chemin le plus court vers la destination, etc.). Ils mettent également en avant un principe d'éthique professionnelle : ce management est souvent légitime – voire trop permissif. De ce fait, ce qui est valorisé par certains (« *pouvoir être tranquillement au téléphone avec ses amis* ») est au contraire tout à fait dévalorisé par d'autres. On voit dans l'extrait ci-après que cette éthique relève du « service client », alors que les « libertariens » évoqueront davantage une forme de contrôle.

Déjà, travailler pour Uber, c'est de respecter les règles de base. C'est-à-dire, comme nous, chez Uber Eats, c'est respecter toutes les consignes, surtout avec la COVID, ou sans COVID. Avoir son sac isothermique, être poli avec tout le monde, et surtout, avoir le sens de l'engagement. Si tu prends une course, tu la fais. Ce n'est pas parce que tu as vu ton ami sur la route que tu t'arrêtes et tu laisses les gens poireauter. C'est vraiment un engagement envers eux. Je vois plein de livreurs faire ça. Mais en fait, c'est selon tes règles morales et ton sens moral. Il faut toujours terminer les livraisons à temps, soigner, ne pas les ouvrir, parce qu'il y a certains livreurs qui les ouvrent. Ils mangent, carrément, puis ils referment, puis envoient la nourriture aux gens. C'est vraiment de respecter et soigner ce qu'on fait. Parce que nous aussi, on ne représente pas seulement Uber. On représente notre propre personne. (UberEats_Mtl_F_27)

Cette position du jeune livreur illustre l'idée que les comportements inscrits dans une éthique professionnelle assurent une forme de sécurité de l'emploi grâce aux « logiques de seuil » (atteinte de la performance attendue), mais permettent aussi de rationaliser la situation afin d'éviter tout conflit de valeurs entre « autonomie affichée » et « management algorithmique ». Cette situation prend tout son sens par rapport à ce que ces travailleurs peuvent espérer concrètement du salariat, généralement des positions subalternes où leur travail est étroitement organisé et contrôlé, et où l'expression de l'autonomie est impossible.

Dans sa seconde dimension, le concept de liberté renvoie à la flexibilité. Les jeunes travailleurs associent au salariat la notion d'horaires, alors qu'à l'inverse l'économie des plateformes n'impose pas d'obligation sur ce plan.

Je n'aime pas ce qui est immuable. Le facteur humain, pour moi, c'est aussi vraiment important, parce que ça se peut qu'il y ait un imprévu, ça se peut que ton enfant soit malade, ça se peut qu'il y ait eu du trafic cette journée-là, il y a tout le temps plein de choses. Et moi, arriver et me faire regarder croche parce que je suis arrivé trois minutes passé 8 h, ou des choses comme ça. Je trouve que ça ne devrait même pas exister. [...] Et aussi même les grandes sociétés comme Google ou d'autres sociétés, ils essaient d'accorder à leurs employés cette liberté. C'est-à-dire que toi, tu dois faire 36 heures ou 40 heures par semaine ou tu dois faire telle tâche, tu peux le faire quand tu veux, tu n'es plus obligé, surtout ceux qui travaillent dans le domaine de l'informatique, ils ont de plus en plus de liberté avec leurs horaires de travail. Moi, je ne suis pas entrepreneur, ce n'est pas vrai. Je travaille à la tâche, c'est tout. Je suis un travailleur indépendant, mais pas entrepreneur. Ça, c'est bien parce que, par exemple, selon moi, je dis je vais faire 60 heures par semaine et je peux me permettre de prendre des vacances de 4 semaines et ça, c'est un luxe ici parce que généralement, la moyenne des congés, c'est 3 semaines. C'est ça l'avantage. J'aime bien le concept de cette flexibilité. Ça, j'avoue que c'est quelque chose qui me plaît beaucoup. Si je travaille, je suis rémunéré. Si je ne travaille pas, je ne suis pas rémunéré. Donc, c'est moi qui assume la responsabilité de mes choix. Y'a cette liberté qui reste toujours conditionnelle, mais y'a quand même une sorte de liberté. Pour moi, c'est cool, j'aime bien, c'est innovateur. (UberX_Qc_H_34)

Comme souligné par ce jeune travailleur, la limite à cette flexibilité se situe dans la dépendance à la plateforme pour accéder au marché : « *je ne suis pas un entrepreneur, je suis un travailleur à la tâche* ». Comme d'autres, ce jeune travailleur explique qu'il pourrait désirer le salariat « *à la condition qu'il ne soit pas trop subordonné* », ce qui illustre la tension entre « subordination » et « protection » qui se trouve au cœur du compromis salarial. Et cette tension caractérise les emplois du bas de l'échelle sociale, mais pas « les informaticiens de Google »¹.

De plus, le fait d'être rémunéré à la tâche permet de « *travailler plus pour gagner plus* », cette affirmation supposant par ailleurs une confiance en la capacité de la plateforme à fournir des tâches (c'est l'idée d'un « puits sans fond »). Chez les participants aux entrevues, cette idée de travailler plus pour gagner plus renvoie au fait d'activer leur temps et leurs ressources comme bon leur semble (« *pour me désennuyer* », « *pour un extra* », « *parce que j'en ai besoin* »). Cette mobilisation d'actifs dormants se retrouve alors à la fois dans une valorisation de l'économie des plateformes en général (comme Amigo Express, Airbnb), mais aussi dans le fait de pouvoir choisir si cet emploi est principal ou seulement une *side job*.

Q : Puis, pour quel genre d'emploi tu serais prêt à quitter Uber? R : Il faudrait un bon salaire puis même j'en ferais quand même sur le side. J'ai oublié de mentionner que je fais aussi de l'Amigo Express, c'est une autre plateforme. À chaque fois que je voyage quelque part, admettons je vais à Québec ou n'importe où, je vais ramasser du monde sur le chemin puis je leur fais payer le gaz, fait que... ça me paye l'aller puis l'entretien pour ma Mercedes. (UberX_UberEats_Mtl_H_27)

Dans le cas d'un emploi principal, la flexibilité consiste aussi à pouvoir décider du volume de travail journalier et hebdomadaire. Le « *travailler plus pour gagner plus* » permet alors de répondre à un besoin exceptionnel d'argent. Par rapport au salariat, ce qui est apprécié relève du fait que dans l'économie des plateformes, on ne dépend de personne d'autre pour intensifier son travail : « *pour faire des heures supplémentaires, on a juste à se connecter* ».

Si moi je veux travailler aujourd'hui, je veux prendre mes vacances un mois, je veux pas travailler, je veux pas être payé mais je veux pas travailler, et après un mois je veux recommencer à travailler. Il y a aucun employeur qui va accepter ça. C'est-à-dire que si tu prends un serveur ou un caissier ou peu importe la job étudiante que je pouvais faire dans le temps, y'a aucun employeur qui veut que je lui dise : « écoute, moi je veux travailler avec toi cette semaine sept jours sur sept, et à partir du huitième jour, je vais pas donné signe de vie pendant un mois, après je vais revenir travailler trois jours, après je prends trois jours de congé, après je reviens travailler deux jours ». Aucun employeur va dire : « OK, c'est bon, viens travailler ». Par contre, Uber te donne la flexibilité. Uber, tu peux travailler sept jours sur sept. Après, tu vas prendre un mois, deux mois de travail, tu n'es pas payé, mais si tu veux pas travailler, travaille pas. Après si tu veux revenir, reviens. Si tu ne veux plus revenir, ne travaille pas. C'est ça, l'avantage d'Uber. C'est-à-dire que c'est une relation de partenariat avec Uber que tu peux travailler juste lorsque toi tu as envie de le faire. (UberEats_Mtl_H_34)

3.3 Le sens du travail

Dans son ouvrage *Empty labor. Idleness and workplace resistance*, Paulsen (2014) défend la thèse selon laquelle la répartition de l'activité de travail dans le salariat est inégale : alors que certains éprouvent une intensification des tâches et du contrôle, d'autres n'ont strictement rien à faire ou consacrent au moins deux à trois heures par jour à des activités autres que leur travail (comme faire du « shopping » en ligne ou consulter les réseaux sociaux). Il s'agit de ce qu'il appelle le « travail vide », c'est-à-dire des périodes de temps durant lesquelles les employés pratiquent des activités privées durant la journée de travail. Les recherches de cet auteur montrent que pour un grand nombre de salariés – des gens qui peuvent « bien gagner, mais sans rien faire » (Bourion et Trébuçq, 2011) – la crise de sens au travail se situe dans l'absence



de tâches signifiantes, et non pas dans une injonction excessive à la performance. Paulsen souligne alors que ces activités non productives sont soit des stratégies d'évitement des tâches sans intérêt, ou alors du « remplissage » de ce travail vide. À un niveau plus structurel, d'autres auteurs constatent des transformations profondes allant en ce sens : le passage d'un « travail instrumental » vers la recherche d'un « sens au travail » (favorisé notamment par la protection sociale), une tertiarisation de l'économie moins propice à l'intensification, des débats contemporains sur la répartition du temps de travail, ou encore un « nouvel individualisme au travail » et une culture de l'indépendance et de l'attachement différente des Trente Glorieuses (de Nanteuil, 2021; Méda et Vendramin, 2013; Mercure et Vultur, 2010). De même, dans sa dimension psychosociale, le travail vide peut être rapproché du *bore-out* professionnel, une pathologie de « l'ennui » et de l'inutilité consécutive à cette absence de tâches intéressantes (Stock, 2015), ou encore au *brown-out* qui se manifeste lorsque le travail devient absurde et mène à une « démission intérieure ». Sur le plan psychodynamique, on peut également interpréter le « travail vide » comme une stratégie défensive pour éviter la souffrance psychique occasionnée par le travail empêché, le travail absurde, ou d'une obligation de « sale boulot » (Dejours, 2013). Cette incapacité d'un nombre croissant d'organisations à offrir des tâches signifiantes se double au phénomène des *bullshit jobs*, analysé par Graeber (2018).

Dans ce contexte, et suivant notre perspective théorique, le salariat apparaît comme un espace potentiellement propice au « travail vide », car la sécurité, un moyen, peut devenir la finalité du [contrat de] travail en réaction à un contexte de travail qui place les travailleurs dans une situation de non-sens. Les fonctionnaires de l'appareil gouvernemental sont d'ailleurs encore davantage concernés par ce phénomène, puisque même si des postes ne correspondent plus à un besoin réel, les protections liées à ce statut empêchent tout à fait la destruction d'emplois. Or, pour les jeunes travailleurs d'Uber et Uber Eats interrogés, une expérience de « travail vide » dans le salariat constitue un désenchantement. À cet égard, on retrouve dans leurs discours une forte critique du présentisme et, à la manière des descriptions de Paulsen, les jeunes travailleurs mettent en lumière le manque de sens d'une rémunération pour « rien ».

Pour l'instant, les méthodes Uber, je les ai bien aimées. Je sais pas pourquoi certains veulent être salariés. C'est peut-être parce qu'ils pensent vraiment à long terme, faire sa carrière comme chauffeur. Mais pour des personnes comme ça, pourquoi pas devenir chauffeur de taxi, that's it? Parce que salarié, on revient à la même situation : il faut travailler, il faut être disponible. Dans le fond, c'est juste pour revenir encore dans le système de : je travaille de 8 à 4 et si je fais 4 courses, je vais quand même être payé, quoi, le 200 \$? Non, ça marche pas. Tu comprends. C'est peut-être pour le genre de personnes qui pense comme ça : ah, my God, si on pouvait être payé, mais écoute, si ma moyenne, mon salaire à ce moment-là, hier je l'ai calculé, c'était 27,60 \$. Mais je suis payé 15 \$ sans rien faire, mais pendant 30 heures : quand même pas pire! Moi, cette mentalité, je l'aime pas. Être salarié en Uber pour rester dans la voiture sans rien faire et être payé? Non. Au pire du pire, travaille pas. [...] Puis, comme j'ai dit, tu travailles et ton collègue à côté il fait juste parler au téléphone, texter, et perdre du temps à tourner en rond. C'est une activité sans sens, ça te rend stressé. (UberEats_UberX_Qc_H_33)

A priori pourtant, le « travail vide » peut aussi être le lot de l'économie des plateformes et les risques sont plus importants, puisqu'en plus de « s'ennuyer » le travailleur n'est pas rémunéré dans ses temps morts. Toutefois, les opérateurs de plateformes apportent, indirectement, une réponse à ce risque par un système de prix dynamiques (*surge pricing*) qui répond à une problématique de pics d'activité. Ainsi, dans la livraison de repas comme dans le transport rémunéré de personnes, la demande est segmentée entre périodes d'activité faibles et fortes : les commandes sont corrélées aux heures de repas d'un côté, et aux activités extérieures de l'autre (entrée et sortie des bureaux, loisirs, etc.) En outre, certains événements plus ou moins prévisibles influencent aussi la demande (matchs sportifs, chutes de pluie ou de neige, etc.) Ces périodes de forte demande peuvent être qualifiées de « pics d'activité »². L'activité est répartie inégalement sur une journée et les opérateurs de plateformes se retrouvent donc face à une difficulté : comment faire en sorte

que l'offre permette de soutenir les pics de demande? Inversement, comment éviter que trop de chauffeurs ou livreurs circulent lorsque l'activité est faible (ce qui expose alors l'opérateur à leur insatisfaction par manque d'attractivité, c'est-à-dire au « travail vide »)? La principale réponse apportée par les opérateurs de plateformes se situe dans leur politique de tarification. En effet, ils s'approprient le droit de définir le prix de chaque course – ce qui pose néanmoins des difficultés vis-à-vis de l'indépendance réelle des travailleurs. En outre, ce tarif n'est pas fixe, mais peut varier selon la demande : « Le partenaire désigne Uber en tant qu'agent de collecte des paiements uniquement afin d'accepter le tarif utilisateur [...] Uber se réserve le droit de modifier à tout moment le calcul du tarif utilisateur à sa discrétion, en fonction de facteurs liés au marché local » (Uber B.V., 2015, p. 11).

Cette possibilité à faire fluctuer les prix est alors ingénieusement mobilisée par l'opérateur afin d'augmenter ou de diminuer les tarifs en fonction de la demande. Ce système, appelé tarification dynamique ou *surge pricing*, a ainsi pour fonction d'absorber les pics grâce à l'élasticité de l'offre ou de la demande (Cachon et al., 2017; Castillo et al., 2017). Concrètement, il s'agit d'augmenter ou de diminuer le tarif des courses – et donc la rémunération – afin de plus ou moins solliciter les offreurs (chauffeurs/livreurs), et donc de répondre à ces pics de demandes. Travis Kalanick, le fondateur d'Uber, déclarait à propos de ce système que « nous ne déterminons pas le prix. C'est le marché qui détermine le prix. Nous avons des algorithmes pour déterminer ce qu'est le prix du marché » (Rosenblat et Stark, 2016, p. 3768). Dans l'application des chauffeurs et des coursiers, cette tarification dynamique se manifeste par la présence de zones colorées sur la carte, sur le modèle des cartes thermiques (*heatmap*), montrant en temps réel les lieux où la demande est forte du côté des passagers/restaurants.

Pour Rosenblat (2019), les déclarations d'Uber vont dans le sens où ils ne fixeraient pas les prix des courses, mais l'algorithme exprimerait un juste prix pour la course en fonction de l'offre et de la demande. Que ce discours soit sincère ou instrumentalisé, il apparaît comme une réponse collatérale de l'opérateur au « travail vide » puisque, du fait de ces pics d'activité et du *surge pricing*, les travailleurs des plateformes témoignent d'une forte densité de leur activité. Cette dimension est alors valorisée, car les travailleurs expliquent qu'« avec Uber (Eats), ça bouge », que l'« on est pas tout le temps assis dans un bureau ». Mis en relation avec les critiques sur le présentisme (« devoir être là, à rien faire »), nous pouvons en conclure que cela donne du sens au travail puisque, au-delà de gagner sa vie, je « sais pourquoi je suis là : parce que des clients veulent manger ou se déplacer ». Ainsi, un « sens du travail », dans sa dimension de « participation productive pour la collectivité », se construit à partir d'un signifiant précis : une demande concrète sur le marché. D'un point de vue axiologique, on peut tout simplement dire que pour ces jeunes travailleurs, « être actifs » est mieux que « d'être passifs ». L'activité concrète, générée directement par le marché, donne alors plus de sens au travail, ce qui permet de mieux comprendre le rapport de ces travailleurs vis-à-vis du salariat et de l'économie des plateformes. Le « travail vide » pourrait alors être analysé comme le produit d'une planification qui n'est pas alignée avec la demande du marché. Le phénomène serait exacerbé au sein du salariat, car les protections associées à ce statut empêchent l'élimination des emplois qui ne répondent plus à un besoin réel.

4. Discussion et conclusion

Cet article s'inscrit dans la vague actuelle de recherches sur les développements technologiques qui transforment le monde du travail. À partir de l'analyse des entrevues avec des jeunes travaillant sur les plateformes Uber et Uber Eats au Québec, nous avons mis en évidence trois faits significatifs.

En premier lieu, les jeunes travailleurs ont intériorisé l'idée que les plateformes sont des outils performants pour accéder au marché, vue comme un « puits sans fond ». Grâce à la « discipline » que leur impose le management algorithmique qui augmente le volume de travail, ils ont un sentiment paradoxal de sécurité



de travail. Il s'agit toutefois d'une conception restrictive de la sécurité, soit celle qui concerne l'accès sans entrave aux tâches.

En deuxième lieu, les jeunes travailleurs valorisent l'économie des plateformes pour la plus grande liberté qu'elle procure, d'abord dans sa dimension d'autonomie permise dans l'activité. Si certains critiquent l'absence d'une autonomie complète (les « libertariens »), d'autres (les « modérés ») pointent les avantages d'une autonomie limitée qui répond à des enjeux de professionnalisme, de sécurité et d'éthique. Être autonome représente, pour eux, de disposer d'une marge de manœuvre suffisamment large, mais à l'intérieur des règles de fonctionnement établies. Ensuite, les jeunes travailleurs valorisent la liberté permise par l'économie des plateformes, qui est celle de la flexibilité, dans le sens précis de la possibilité de choisir ses horaires et d'avoir le sentiment qu'ils sont maîtres de leurs activités. Cette flexibilité reste néanmoins relative, puisque ces jeunes travailleurs doivent composer avec les pics d'activité et, dans plusieurs cas, les adaptent à leurs horaires ou au tarif des courses, au lieu de choisir librement les périodes de travail. Néanmoins, ils restent séduits par le mythe de la liberté dans l'activité de travail, par l'idée d'« être leur propre patron », indépendamment de la concrétisation effective de ce principe dans le travail réel.

En troisième lieu, dans l'économie des plateformes, un « sens du travail », dans sa dimension de « participation productive pour la collectivité », se construit à partir d'un signifiant précis : une demande concrète sur le marché. Le « travail vide » est, selon les jeunes interviewés, moins présent dans cette économie, étant l'apanage du salariat et le produit d'une planification qui n'est pas alignée avec la demande du marché. Cependant, beaucoup de ces jeunes travailleurs passent une partie de leur temps de travail à attendre, sans être rémunérés (*idle time*), notamment dans la livraison de nourriture où le nombre de travailleurs de la plateforme est plus important que ce que le travail disponible permet d'assurer efficacement; mais les travailleurs s'y accrochent et semblent y trouver un sens.

Ces rapports relativement positifs aux plateformes d'une catégorie de main-d'œuvre qui a développé une relation transactionnelle avec le marché de l'emploi (Vultur, 2011) – conjugués à d'autres facteurs – contribuent à expliquer les raisons pour lesquelles la dissidence et les actions organisées de protestation collective ne sont pas partagées plus largement par les jeunes travailleurs. On assiste chez ces derniers à une intériorisation des normes managériales algorithmiques qui ont remplacé la soumission à la hiérarchie classique. Les jeunes apparaissent ainsi comme les porteurs par excellence du phénomène désigné sous le syntagme d'« ubérisation du travail ». Sur ce plan, cet article représente, à notre connaissance, l'une des rares études empiriques illustrant l'expérience de travail des jeunes sur les plateformes numériques, perçue comme gratifiante, car directement liée à la demande du marché. Bien que l'économie des plateformes présente des aspects négatifs par rapport au modèle salarial traditionnel, notamment en matière de protection sociale, elle offre toutefois aux jeunes travailleurs des occasions valorisées de sécurité, de liberté et de sens dans leur travail.

Il faut noter cependant que, malgré les entretiens approfondis menés dans deux des secteurs les plus importants et les plus débattus de l'économie des plateformes (le transport de personnes et la livraison de nourriture), notre étude présente plusieurs limites dues à l'utilisation d'un échantillon qualitatif. En effet, l'approche qualitative restreint la possibilité de généraliser les résultats à l'ensemble de l'économie des plateformes et à ses diverses formes. Le sentiment de sécurité, la liberté dans l'exercice de l'emploi et le sens du travail peuvent varier et différer sur d'autres plateformes, ou même sur les plateformes telles qu'Uber et Uber Eats, si l'analyse est menée selon d'autres caractéristiques des travailleurs et non exclusivement selon l'âge. Il est nécessaire d'élargir le contexte empirique de l'étude pour mieux tenir compte de l'hétérogénéité inhérente qui caractérise les différents types de l'économie des plateformes ainsi que des différences individuelles et culturelles des participants. Sur le plan méthodologique, les contraintes de l'approche qualitative soulignent la nécessité de multiplier et de diversifier les méthodes de recherche

empirique dans les études sur la *gig economy*. En particulier, les études longitudinales, actuellement peu fréquentes dans la recherche sur les plateformes numériques, devraient être une préoccupation majeure des chercheurs pour comprendre comment les expériences des travailleurs évoluent avec le temps.

NOTES

- 1 Ce point de vue peut être éclairé à partir de la théorie générale en sociologie des professions selon laquelle c'est à partir de compétences fortes/rares/difficiles à copier que l'on peut le mieux s'émanciper des *dirty jobs* trop subalternes (Hughes, 1996).
- 2 Illustrons cette idée par un exemple : les pics de transport un 31 décembre. De 20 h à 22 h, la demande augmente, car les gens souhaitent se rendre à un événement de Nouvel An. Toutefois, ce pic reste contenu, car il existe plusieurs solutions de rechange (les transports en commun, il est possible de prendre sa propre voiture, etc.). Ensuite, entre 0 h 30 et 2 h 30, la demande pour rentrer est très forte et il y a peu d'options (les transports publics circulent moins, certains clients sont en état d'ivresse, etc.) (Bumbulsky, 2015). Le pic est donc plus important.

RÉFÉRENCES

- Abdelnour, S. et Lambert, A. (2020). « L'entreprise de soi », un nouveau mode de gestion politique des classes populaires? Analyse croisée de l'accession à la propriété et de l'auto-emploi (1977-2012). *Genèses*, 1(118), 63-84.
- Aloisi, A. et De Stefano, V. (2022). *Your boss is an algorithm. Artificial intelligence, platform work and labour*. Hart Publishing.
- Athey, S., Castillo, J. C. et Chandar, B. (2019). Service quality in the gig economy: Empirical evidence about driving quality at Uber. *SSRN Electronic Journal*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3499781
- Azevedo, E. M. et Weyl, E. G. (2016). Matching markets in the digital age. *Science*, 352(6289), 1056-1057.
- Bacache-Beauvillet, M. et Bourreau, M. (2022). *Économie des plateformes*. La Découverte.
- Baril-Jannard, M. (2021). Le modèle wagnerien à l'épreuve du numérique. Dans J. Bernier (dir.), *L'intelligence artificielle et les mondes du travail : perspectives sociojuridiques et enjeux éthiques* (p. 125-152). Presses de l'Université Laval.
- Bazzoli, L. (2000). *L'économie politique de John R. Commons. Essai sur l'institutionnalisme en sciences sociales*. Éditions l'Harmattan.
- Belleflamme, P. et Peitz, M. (2021). *The economics of platforms: Concepts and strategy*. Cambridge University Press.
- Bernard, S. (2023). *Uberisés. Le capitalisme racial des plateformes*. Presses universitaires de France.
- Bernier, J., Vallée, G. et Jobin, C. (2003), *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle*. Québec, Ministère du Travail du Québec.
- Boettke, P. (2021). *The struggle for a better world*. Arlington, Mercatus Center.
- Bourion, C. et Trébucq, S. (2011). Le bore-out-syndrom. La maladie honteuse d'un Occident où il n'y a plus assez de travail pour occuper les salariés, même talentueux, pendant leur temps de travail. L'absorption organisationnelle de l'inactivité concernerait maintenant 30 % des salariés. *Revue internationale de psychosociologie*, XVII(41), 319-346.
- Brangier, É. et Fointiat, V. (2019). Travail, humains et technologies : nouveau territoire de l'influence sociale. *Le Journal des psychologues*, 367(5), 43-48.
- Bumbulsky, J. (2015, 7 novembre). The true economics of Uber's surge pricing. *Medium*. <https://medium.com/@jimbumbulsky/the-true-economics-of-ubers-surge-pricing-2ed9de90fcae>
- Cachon, G. P., Daniels, K. M. et Lobel, R. (2017). The role of surge pricing on a service platform with self-scheduling capacity. *Manufacturing & Service Operations Management*, 19(3), 368-384.
- Cant, C. (2020). *Riding for Deliveroo: Resistance in the new economy*. Polity.
- Carelli, R. et Kesselman, D. (2019). La régulation du travail des chauffeurs de VTC : disruption et résistance par la voie du droit. *Chronique internationale de l'IREES*, 4(168), 29-50.



- Castel, R. (2007). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Gallimard.
- Castillo, J. C., Knoepfle, D. et Weyl, G. (2017). Surge pricing solves the wild goose chase. *Proceedings of the 2017 ACM Conference on Economics and Computation*, 241-242.
- De Beccdelièvre, P. et Grima, F. (2021). Faire face aux difficultés d'une carrière protéenne : le cas des chauffeurs Uber. *Revue de gestion des ressources humaines*, 1(119), 3-17.
- Dejours, C. (2013). Effets de la désorganisation des collectifs sur le lien à la tâche et à l'organisation. *Revue de psychothérapie psychanalytique de groupe*, 2(61), 11-18.
- De Stefano, V. et Aloisi, A. (2018). Fundamental labour rights, platform work and human-rights protection of non-standard workers. *Bocconi Legal Studies Research Paper*.
- de Nanteuil, M. (2021). *Justice in the workplace. Overcoming ethical dilemmas*. Edward Elgar Publishing.
- Didry, C. (2019). Genèse et développement du salariat : esquisse d'une sociohistoire globale. Dans D. Mercure et M. Vultur (dir.), *Dix concepts pour penser le nouveau monde du travail* (p. 11-28). Presses de l'Université Laval.
- Durand Folco, J. et Martineau, J. (2023). *Le capital algorithmique. Accumulation, pouvoir et résistances à l'ère de l'intelligence artificielle*. Les Éditions Écosociété.
- Festi, R. (2023). O controle algorítmico e a corrosão do trabalho. Dans R. Antunes (dir.), *Iceberg à deriva: o trabalho nas plataformas digitais* (p. 73-88). Biotempo.
- Galière, S. (2018). De l'économie collaborative à « l'ubérisation » du travail : les plateformes numériques comme outils de gestion des ressources humaines. *@GRH*, 2(27), 37-56.
- Garneau, J. et Bernier, J. (2023). Défis et enjeux du travail sur les plateformes numériques au Canada et au Québec. Dans M. Vultur (dir.), *Les plateformes de travail numériques. Polygraphie d'un nouveau modèle organisationnel* (p. 67-94). Presses de l'Université Laval.
- Glaser, B. et Strauss, A. (2010). *La découverte de la théorie ancrée — Stratégies pour la recherche qualitative*. Armand Colin.
- Gomes, B. (2018). La plateforme numérique comme nouveau mode d'exploitation de la force de travail. *Actuel Marx*, 63(1), 86-96. <https://doi.org/10.3917/amx.063.0086>
- Graeber, D. (2018). *Bullshit jobs : A theory*. Simon and Schuster.
- Heeks, R. (2017). *Digital economy and digital labour terminology: Making sense of the "gig economy", "online labour", "crowd work", "microwork", "platform labour", etc.* Centre for Development Informatics Global Development Institute, SEED University of Manchester.
- Heetch.Pro (2020, 24 novembre). Comment fonctionne l'algorithme d'attribution des trajets? *HeetchPro*. <https://www.heetchpro.com/articles/algorithmes-attribution-trajets>
- Hughes, E. C. (1996). *Le regard sociologique. Essais choisis* (J.-M. Chapoulie, éd.). Éditions de l'École des Hautes études en sciences sociales.
- Jamil, R. (2023). La construction sociale de la présentation de soi dans l'expérience quotidienne des chauffeurs Uber montréalais. Dans M. Vultur (dir.), *Les plateformes de travail numériques. Polygraphie d'un nouveau modèle organisationnel* (p. 147-170). Presses de l'Université Laval.
- Lambrecht, M. (2016). L'économie des plateformes collaboratives. *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2311-2312(26-27), 5-80.
- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E. et Dabbish, L. (2015, 18-23 avril). *Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers* [communication orale]. Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, Séoul, République de Corée, 1603-1612.
- Léouzon, R. (2021, 22 mars). Les chauffeurs Uber, « esclaves » des algorithmes. *Le Devoir*.
- Liu, M., Brynjolfsson, E. et Dowlatabadi, J. (2021). Do digital platforms reduce moral hazard? The case of Uber and taxis. *Management Science*, 67(8), 4665-4685.

- McDonnell, A., Carbery, R., Burgess, J. et Sherman, U. (dir.) (2023). *Technologically mediated human resource management. Working relationship in the gig economy*. Routledge.
- Méda, D. et Vendramin, P. (2013). *Réinventer le travail*. Presses universitaires de France.
- Mercure, D. et Vultur, M. (2010). *La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*. Presses de l'Université Laval.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. et Saldana, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4^e éd.). SAGE.
- Newlands, G. (2021). Algorithmic surveillance in the gig economy: The organization of work through Lefebvrian conceived space. *Organization Studies*, 42(5), 719-737.
- Paugam, S. (2007). *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*. Presses universitaires de France.
- Paulsen, R. (2014). *Empty labor: Idleness and workplace resistance*. Cambridge University Press.
- Porter, M. E. (1992). *L'avantage concurrentiel* [traduit par P. de Lavergne]. InterÉditions.
- Ramos, E. (2015). *L'entretien compréhensif en sociologie : usages, pratiques, analyses*. Armand Colin.
- Rosenblat, A. (2019, 19 mars). *Uber, c'est de la sous-traitance poussée à l'extrême, enrobée dans un discours technologique* [Entrevue en personne]. Dans F. Benoit, Usbek & Rica. <https://usbeketrica.com/fr/article/uber-c-est-une-forme-radical-de-capitalisme-de-surveillance>
- Rosenblat, A. et Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758-3784.
- Stock, R. M. (2015). Is boreout a threat to frontline employees' innovative work behavior?: Boreout on innovative work behavior. *Journal of Product Innovation Management*, 32(4), 574-592.
- Supiot, A. (2019). *Le travail n'est pas une marchandise. Contenu et sens du travail au XXI^e siècle*, Éditions du collège de France.
- Uber B.V. (2015). *Contrat de prestation de services*. <https://s3.amazonaws.com/uber-regulatory-documents/country/france/UBER+BV+Agreement+-+France+January+29+2016.pdf>
- Vultur, M. et Trottier, C. (2010). Les trajectoires d'insertion professionnelle des jeunes Québécois diplômés de l'école secondaire. Dans C. Papinot et M. Vultur (dir.), *Les jeunes au travail. Regards croisés France-Québec* (p. 257-280). Presses de l'Université Laval.
- Vultur, M. (2011). Pratiques d'entreprises, stratégies d'insertion professionnelles et nouvelles configurations du marché du travail des jeunes. Dans M. Vultur et D. Mercure (dir.), *Perspectives internationales sur le travail des jeunes* (p. 109-128). Presses de l'Université Laval.
- Vultur, M. (2019). Le concept de précarité : quelle adéquation aux transformations actuelles du monde du travail? Dans D. Mercure et M. Vultur (dir.), *Dix concepts pour penser le nouveau monde du travail* (p. 29-50). Presses de l'Université Laval.
- Vultur, M. et L. Enel (2021). Les plateformes numériques de travail : Uber et la régulation de l'industrie du transport de personnes au Québec. Dans J. Bernier (dir.), *L'intelligence artificielle et les mondes du travail : perspectives sociojuridiques et enjeux éthiques* (p. 191-213). Presses de l'Université Laval.
- Vultur, M., Barrette, L.-P., Enel, L. et Viviers, S. (2024). Qui sont les jeunes qui travaillent sur les plateformes numériques au Québec? Dans M. E. Longo et M. Vultur (dir.), *Le travail des jeunes au XXI^e siècle. État de la situation et nouveaux enjeux au Québec* (p. 33-60). Presses de l'Université Laval.
- Wartel, L. (2021). *Le rapport au travail marchandisé et organisé numériquement par des plateformes. Une approche fonctionnelle du phénomène d'ubérisation du transport rémunéré de personnes à Bruxelles* [thèse de doctorat inédite]. Université catholique de Louvain.
- Wartel, L. (2023). La lutte des plaques : innovation dans l'accès au marché au cœur du conflit entre taxi, chauffeurs et opérateurs de plateformes à Bruxelles. Dans M. Vultur (dir.), *Les plateformes de travail numériques. Polygraphie d'un nouveau modèle organisationnel* (p. 193-215) Presses de l'Université Laval.
- Wauthy, X. (2008). Concurrence et régulation sur les marchés de plateforme : une introduction. *Reflets et perspectives de la vie économique*, XLV/II(1), 39-54.