



Plateformes numériques et santé au travail : le cas des chauffeurs VTC

Salma El Bourkadi

► To cite this version:

Salma El Bourkadi. Plateformes numériques et santé au travail : le cas des chauffeurs VTC. Sciences de l'information et de la communication. HESAM Université, 2021. Français. <NNT : 2021HESAC021>. <tel-03663009>

HAL Id: tel-03663009

<https://theses.hal.science/tel-03663009v1>

Submitted on 9 May 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

École Doctorale Abbé Grégoire (ED 546)
Laboratoire Dispositifs d'Information et de Communication à l'Ère du
Numérique (EA7339)

THÈSE

présentée par : **Salma EL BOURKADI**

soutenue le : **25 novembre 2021**

pour obtenir le grade de : **Docteur d'HESAM Université**

préparée au : **Conservatoire national des arts et métiers**

Discipline / Spécialité : **Sciences de l'information et de la communication**

Sous la direction de : **Professeure Sylvie ALEMANN**

Plateformes numériques et santé au travail **Le cas des chauffeurs VTC**

Jury :

Sylvie ALEMANN, Professeure, DICEN-IdF, CNAM

Yanita ANDONOVA, Professeure, LABSIC, UNIVERSITÉ SORBONNE PARIS
NORD

Jean-Luc BOUILLON, Professeur, PREFICS, UNIVERSITÉ RENNES 2

Laurent MORILLON, Professeur, LC2S, UNIVERSITÉ DES ANTILLES

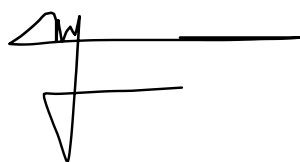
Manuel ZACKLAD, Professeur, DICEN-IdF, CNAM

Affidavit

Je soussignée, Salma El Bourkadi, déclare par la présente que le travail présenté dans ce manuscrit est mon propre travail, réalisé sous la direction scientifique de Sylvie Alemanno, dans le respect des principes d'honnêteté, d'intégrité et de responsabilité inhérents à la mission de recherche. Les travaux de recherche et la rédaction de ce manuscrit ont été réalisés dans le respect de la charte nationale de déontologie des métiers et de la recherche.

Ce travail n'a pas été précédemment soumis en France ou à l'étranger dans une version identique ou similaire à un organisme examinateur.

Fait à Paris, le 19/04/2022

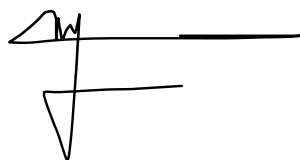
A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'S' and 'B' followed by a horizontal line.

Affidavit

I, undersigned, Salma El Bourkadi, hereby declare that the work presented in this manuscript is my own work, carried out under the scientific direction of Sylvie Alemanno, in accordance with the principles of honesty, integrity and responsibility inherent to the research mission. The research work and the writing of this manuscript have been carried out in compliance with the French charter for Research Integrity.

This work has not been submitted previously either in France or abroad in the same or in similar version to any other examination body.

Place Paris, date 19/04/2022

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'S' and 'B' followed by a horizontal line.

À ma mère Souad, à mon père Ali et à mon frère Mohammed

Remerciements

Le doctorat peut être une des expériences les plus remarquables de la vie d'une personne. La mienne s'est étalée sur trois ans qui resteront ancrées dans ma mémoire pour toujours. Chaque pas que j'ai investi pour avancer rajoutait une matière pour contribuer à l'édifice de ma recherche. Au bout de ces années, j'ai assisté à la réalisation de mon projet où chaque page me rappelle des moments spécifiques que j'ai vécus et des états d'esprit que j'ai traversés pour construire ma pensée. Certes ces années n'ont pas toujours été joie et succès. Le chemin était long, la curiosité scientifique l'animait et la patience en était la vertu. Il a fallu trouver un bel équilibre auquel la quête individuelle ne peut pas toujours parvenir.

C'est pour cette raison que je ne remercierai jamais assez ma directrice de thèse, Sylvie Alemanno, pour son encadrement exceptionnel. En plus de ses compétences et de son expérience professionnelle dont elle arrive toujours à tirer des conseils pratiques et méthodiques, Sylvie possède une belle personnalité que j'ai pu apprendre à connaître lors de nos nombreuses rencontres où le fait d'échanger avec elle transformait mes inquiétudes en force, confiance et optimisme. Toute ma reconnaissance va à ma directrice de thèse pour ses innombrables efforts afin de m'accompagner dans ce parcours de recherche. Merci pour ses critiques constructives, sa bienveillance, ses encouragements et sa sympathie.

Je remercie sincèrement Yanita Andonova, Jean-Luc Bouillon, Laurent Morillon et Manuel Zacklad d'avoir accepté de faire partie de mon jury et de l'apport de leurs travaux de recherche pour ma propre thèse.

Je remercie chaleureusement le CNAM et le laboratoire DICEN-IDF de m'avoir soutenue dans ma thèse. Grâce à eux j'ai pu enseigner dans différents cursus et avoir les financements nécessaires à l'avancement de mes recherches. Je remercie sincèrement Claire Scopsi pour son suivi et sa disponibilité.

Merci à l'École doctorale Abbé Grégoire.

Je souhaite aussi exprimer ma plus profonde reconnaissance à l'ensemble des cinquante chauffeurs VTC qui ont accepté de témoigner dans cette thèse. Leur participation a donné à ce travail de recherche toute la matière importante pour m'aider à penser une nouvelle perspective de la communication organisationnelle et de la santé au travail.

Finalement, je remercie du plus profond de mon cœur ma mère, ma raison de vivre, pour son amour éternel et son soutien infini que je ne saurai décrire avec des mots. Merci à mon père, mon rayon de soleil, pour son amour inconditionnel qu'il exprime plus en actions qu'en des paroles. Merci à mon frère qui est toujours là pour moi, qui m'aime et qui est fier de moi.

Merci à ma meilleure amie, Sara, qui depuis 13 ans a été toujours la sœur que je n'ai jamais eue.

RÉSUMÉ : À l'ère du numérique, les transformations du travail donnent naissance à de nouvelles formes organisationnelles de plus en plus instables et dynamiques. Parmi ces formes, nous avons étudié les plateformes numériques de transport qui mettent en relation les chauffeurs et les clients. Ces organisations technologiques ont généré une mutation profonde dans le secteur du transport de personnes et en premier lieu dans le métier du VTC (voiture de transport avec chauffeur), ce qui ne s'est pas fait sans heurts puisque la santé au travail des chauffeurs en constitue un enjeu majeur. En effet, la particularité des plateformes de transport est de déléguer le management à une application numérique fonctionnelle à partir d'un ensemble d'algorithmes programmés à interagir selon des logiques et des règles spécifiques. Dans ce sens, le chauffeur, qui est censé être indépendant en raison de son statut juridique, se trouve accompagné tout au long de son activité par une technologie qui lui dicte ses tâches, le surveille, le trace, l'évalue, le rémunère et le suspend en cas d'erreur. Ce contexte révèle alors une condition pénible de travail non seulement par le fait d'être quotidiennement en interaction avec une technologie automatique qui ignore les différentes formes de langage du chauffeur, mais surtout en ce que la rationalisation de celle-ci se révèle parfois incapable de gérer la complexité de l'environnement réel de l'activité. Ainsi, l'absence des véritables interlocuteurs des plateformes, en l'occurrence ceux qui ont le pouvoir décisionnel, impose au chauffeur de s'adapter à une nouvelle réalité de travail dans laquelle les informations sont descendantes et les communications extrêmement encadrées sans possibilités d'ouverture et de débat. Dans cette conjoncture, nous questionnons les mécanismes de la médiation info-communicationnelle des plateformes pour savoir si elle affecte la santé des chauffeurs. À cette fin, nous revenons sur le cadre théorique de notre étude de la plateforme. L'absence de conceptualisation autour de cette notion a nécessité de mobiliser des travaux interdisciplinaires pour mieux appréhender notre objet d'étude. À partir des éléments analytiques que fournissent ces recherches, nous mobilisons le cadre théorique de la communication constitutive des organisations (CCO) et des approches communicationnelles des organisations (ACO) pour analyser la communication organisationnelle qui constitue le champ de notre thèse. Ces travaux nous permettent de nous situer au sein des sciences de l'information et de la communication (SIC) et de comprendre l'évolution des info-communications organisationnelles vers des formes mutationnelles où la santé au travail est plus que jamais questionnée. Or les recherches autour de la santé se limitent à des organisations salariales pour lesquelles la réglementation juridique est bien définie. Ceci impose dans notre cas une approche différente. Nous construisons celle-ci à partir de l'outil méthodologique de l'entretien semi-directif du type récit de vie que nous avons mobilisé auprès de 50 chauffeurs VTC. Cette enquête qualitative menée entre novembre 2019 et octobre 2020 a permis de collecter différentes données aidant à analyser la médiation des plateformes et ses corrélations avec l'apparition de souffrances et de pathologies chez notre population d'étude.

MOTS CLÉS : Plateformes numériques de transport, santé au travail, chauffeurs VTC, médiation numérique, plateformes, souffrance au travail, dispositif, forme organisationnelle.

SUMMARY: In the digital age, work transformations are giving rise to new organizational forms that are increasingly unstable and dynamic. Among these forms, we have studied digital transport platforms that connect drivers and customers. These technological organizations have generated a profound change in the passenger transport sector, particularly in the profession of the VTC (transport car with driver), which has been problematic since the drivers' health at work became a major issue. Indeed, the particularity of transport platforms is to delegate management to a digital application that functions using a set of algorithms programmed to interact according to specific logic and rules. In this sense, the driver, who is supposed to be independent thanks to his legal status, is accompanied throughout his work by a technology that dictates his tasks, monitors, tracks, evaluates, pays, and suspends him in case of an error. This context reveals a painful working condition not only because of daily interaction with an automatic technology which ignores the different forms of language of the driver, but especially because of the rationalization of this one which sometimes proves to be incapable of managing the complexity of the real work environment. Thus, the absence of the real interlocutors of the platforms, in this case those who have the decision-making power, requires the driver to adapt to a new work reality in which information is top-down and communication is extremely limited without possibilities of openness and debate. In this situation, we question the mechanisms of the platforms' information-communication mediation to find out if it affects the health of drivers. To this end, we return to the theoretical framework of our study of the platform. The lack of conceptualization around this notion made it necessary to mobilize interdisciplinary work to better understand our object of study. From the analytical elements provided by this research, we mobilize the theoretical framework of communicative constitution of organizations (CCO) and communication approaches of organizations (ACO) to analyze organizational communication which constitutes the field of our thesis. This work allows us to situate ourselves within the information and communication sciences (SIC) and to understand the evolution of organizational info-communication towards mutational forms where health at work is more than ever questioned. However, research on health is limited to employee organizations for which the legal regulations are well defined. In our case, this requires a different approach. We build it from the methodological tool of semi-structured interview of the life story type that we conducted with 50 VTC drivers. This qualitative survey, conducted between November 2019 and October 2020, collected various data helping to analyze platform mediation and its correlations with the onset of suffering and pathologies in our study population.

KEYWORDS: Digital transport platforms, occupational health, VTC drivers, digital mediation, platformization, suffering at work, dispositive, organizational form.

Sommaire

<i>Introduction générale</i>	<i>1</i>
Contexte d'émergence des plateformes numériques	1
Installation d'Uber en France et mutations du cadre juridique du VTC	8
La communication organisationnelle.....	14
La santé au travail.....	16
<i>Problématique et hypothèses de recherche</i>	<i>20</i>
<i>La problématique de la recherche</i>	<i>20</i>
<i>Les hypothèses de la recherche.....</i>	<i>23</i>
Première hypothèse.....	23
Deuxième hypothèse	24
Troisième hypothèse.....	25
<i>Partie 1 : Le cadrage théorique des plateformes numériques, de nouvelles organisations info-communicationnelles au prisme de la santé au travail</i>	<i>27</i>
<i>Chapitre 1 : Plateformes numériques : un dispositif info-communicationnel de médiation. Apports techniques au service du cadrage théorique</i>	<i>28</i>
<i>Introduction</i>	<i>29</i>
1.1 Définition et catégorisation des plateformes numériques à travers le concept de la médiation numérique	31
1.1.1 Définition professionnelle des plateformes : la médiation numérique	32
1.1.1.1 Une définition traditionnelle des plateformes	33
1.1.1.2 Vers un renouvellement de la définition des plateformes	34
1.1.2 Définitions académiques des plateformes : la problématique de la médiation numérique.....	35
1.1.2.1 Les plateformes : de nouveaux acteurs puissants.....	35
1.1.2.2 Étudier les plateformes comme un nouvel objet de recherche.....	36
1.1.3 Définitions institutionnelles : vers une nouvelle définition de la médiation numérique	37
1.1.3.1 La définition de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS).....	38
1.1.3.2 La définition de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT)	
39	
1.1.3.3 La définition du Conseil national du numérique (CNNum)	40

1.1.4	Les catégories phares des plateformes numériques de travail.....	42
1.1.4.1	Les différentes propositions de catégorisation des plateformes.....	43
1.1.4.2	Plateformes-entreprises	46
1.1.4.3	Plateformes de partage.....	49
1.2	Les algorithmes où les technologies interactionnelles des plateformes	52
1.2.1	Les algorithmes.....	52
1.2.1.1	Définition	52
1.2.1.2	La propriété intellectuelle	55
1.2.2	Fonctionnement des algorithmes	58
1.2.2.1	Traitement des données.....	58
1.2.2.2	Interactions avec les usagers	61
1.2.3	Problématiques des algorithmes	64
1.2.3.1	Apprentissages automatiques et prédictions	64
1.2.3.2	Biais et orientations.....	67
1.2.4	Les limites des algorithmes	69
1.2.4.1	Pannes et dysfonctionnements	70
1.2.4.2	Prédictions problématiques : une critique technique	72
1.2.4.3	Prédictions problématiques : une critique techno-humaine	73
1.3	Les plateformes numériques de travail : un dispositif info-communicationnel de médiation	76
1.3.1	Le concept de dispositif chez Foucault.....	76
1.3.1.1	La définition du dispositif.....	76
1.3.1.2	La plateforme est un dispositif.....	77
1.3.2	Le dispositif numérique au prisme des SIC.....	79
1.3.2.1	Vers une revalorisation du dispositif	79
1.3.2.2	Les logiques d'usage du dispositif.....	80
1.3.2.3	L'emboîtement des dispositifs	83
1.3.3	Vers un retour à l'approche foucaldienne du dispositif ?.....	85
1.3.3.1	Limites du sujet-acteur.....	85
1.3.3.2	Les plateformes sont bien les donneurs d'ordres	86
	Conclusion	89
	Chapitre 2 : Questionner la communication organisationnelle à l'ère des transformations numériques des entreprises	91
	Introduction	92

2.1	La communication organisante et organisationnelle : approches nord-américaines et françaises de l'étude des organisations	94
2.1.1	La communication constitutive des organisations (CCO).....	95
2.1.1.1	La communication est organisante.....	95
2.1.1.2	La manifestation de la communication organisante à travers le texte et la conversation	97
2.1.2	Approfondir l'approche des CCO.....	100
2.1.2.1	L'émergence de l'autorité dans les interactions.....	100
2.1.2.2	Le changement organisationnel : une problématique communicationnelle.....	102
2.1.3	Les approches communicationnelles des organisations (ACO)	105
2.1.3.1	La communication organisationnelle	105
2.1.3.2	Les ACO : modèles variés de la communication organisationnelle	108
2.1.4	Choix de l'approche des récits en communication organisationnelle	110
2.1.4.1	Les productions communicationnelles de récits comme force structurante de l'organisation 110	
2.1.4.2	Autorité et changement organisationnel : limites des récits et des faits de langage	113
2.2	Les usages numériques dans les contextes organisationnels : requestionner la communication organisationnelle	117
2.2.1	L'action humaine et la technique.....	117
2.2.1.1	L'action située : interactions entre le monde matériel et le monde social	117
2.2.1.2	La technique au centre de l'action humaine.....	119
2.2.2	La notion d'usage	120
2.2.2.1	Émergence.....	120
2.2.2.2	Définition	122
2.2.3	Les usages numériques dans les contextes organisationnels professionnels	123
2.2.3.1	Les entreprises : un terrain omniprésent de l'étude des usages en CO	123
2.2.3.2	Les niveaux d'analyse des usages : un focus sur les dispositifs numériques en entreprise	124
2.2.3.3	Changement et résistances : les aspects incontournables des dispositifs numériques en entreprise	126
2.2.4	Usages numériques collaboratifs	128
2.2.4.1	De la collaboration via les dispositifs numériques : un changement de paradigme organisationnel	128
2.2.4.2	Introduction des dispositifs collaboratifs : les paradoxes émergents.....	131
2.2.4.3	Les dispositifs collaboratifs « capacitants » : encore des paradoxes ?.....	132
2.3	Les travailleurs face aux transformations techno-organisationnelles de l'info-communication.....	135
2.3.1	Une conception rationnelle de l'info-communication pour renforcer l'autonomie des travailleurs 135	

2.3.1.1	Penser le travailleur autonome.....	135
2.3.1.2	De la rationalité en entreprise : retour sur un fondement théorique autour de la « rationalité totale » et la « rationalité procédurale »	137
2.3.1.3	La « rationalité procédurale » : pour une subjectivité organisée des travailleurs des organisations temporelles.....	140
2.3.2	Mutations des groupes professionnels : quel rôle de la rationalisation de l'info-communication ? 144	
2.3.2.1	Émergence de l'étude des groupes professionnels.....	144
2.3.2.2	Définition des groupes professionnels	146
2.3.3	Repenser les groupes professionnels	148
2.3.3.1	Revoir le rôle des syndicats	148
2.3.3.2	Les travailleurs des plateformes numériques : un nouveau groupe professionnel ?.....	151
Conclusion		156
 Chapitre 3 : La santé au travail à l'ère de l'info-communication organisationnelle et numérique 158		
Introduction		159
 3.1 Approche de la souffrance au travail.....		161
3.1.1	Santé et travail : deux notions contradictoires.....	162
3.1.1.1	La santé	162
3.1.1.2	Le travail	162
3.1.2	L'usine : première organisation de l'émergence de la santé au travail	164
3.1.2.1	Industrialisation du travail	164
3.1.2.2	À travers une organisation scientifique.....	165
3.1.3	Le cadre juridique de la santé au travail : un focus sur les RP physiques	166
3.1.3.1	Émergence des RP	166
3.1.3.2	Définition actuelle des RP.....	167
3.1.3.3	Les premières lois cadres de la santé au travail	169
 3.2 Approche du bien-être au travail		176
3.2.1	La QVT : première innovation dans le bien-être au travail	176
3.2.1.1	Émergence des réflexions autour de la QVT	176
3.2.1.2	La QVT en France.....	177
3.2.2	Les RPS : vers une évolution de la santé au travail.....	180
3.2.2.1	Contexte pour penser et repenser les RPS	180
3.2.2.2	Définition des RPS.....	181
3.2.2.3	Cadre juridique des RPS	182
3.2.3	La santé et le travail en conciliation ?	184

3.2.3.1	Le travail comme source de satisfaction et d'accomplissement personnels	184
3.2.3.2	L'expérience du flow	185
3.3	Info-communications de la santé au travail dans les contextes organisationnels	188
3.3.1	Repenser la santé au travail à partir de la communication organisationnelle.....	190
3.3.1.1	Informar sur la santé : les problématiques des systèmes informationnels	190
3.3.1.2	L'obligation de l'info-communication : vers une transformation rationnelle de la santé au travail ?	192
3.3.1.3	L'info-communication numérique comme nouvelle source de souffrance au/de travail....	194
3.3.1.4	Le phénomène de l'hyperconnexion	196
3.3.2	Les nouvelles compétences informationnelles de gestion de l'épuisement au travail.....	198
3.3.2.1	Bricolage pour maîtriser l'usage numérique	198
3.3.2.2	Développer une culture informationnelle face à l'absence des actions organisationnelles	199
3.3.3	Conscientisation de la santé : de la confiance à l'entreprise aux pratiques individuelles de résistance au numérique	201
3.3.3.1	La confiance : ingrédient du fonctionnement organisationnel.....	201
3.3.3.2	Limites de la responsabilité organisationnelle : la promotion de la santé au travail	204
3.3.3.3	Pratiques de déconnexion ou le retour de la responsabilité individuelle de la santé au travail	207
	Conclusion	213
	<i>Partie 2 : L'enquête empirique sur les plateformes numériques de transport à partir des discours des chauffeurs VTC.....</i>	215
	<i>Chapitre 4 : Terrain, outil méthodologique et posture du chercheur.....</i>	216
	<i>Introduction</i>	217
4.1	Posture du chercheur	218
4.1.1	De l'épistémologie.....	219
4.1.1.1	Les paradigmes épistémologiques	220
4.1.1.2	Notre choix épistémologique : le constructivisme modéré ou l'interprétativisme	221
4.1.2	Interactions avec le terrain.....	222
4.1.2.1	Engagement et distanciation avec le terrain.....	223
4.1.2.2	Posture réflexive	226
4.2	Présentation du terrain d'enquête empirique	229
4.2.1	Les plateformes numériques de transport.....	229
4.2.1.1	État des lieux.....	229
4.2.1.2	Uber : la plateforme initiatrice du phénomène de l'ubérisation.....	231
4.2.2	Accessibilité au terrain	234

4.2.2.1	Les possibilités d'entrer en contact aux chauffeurs VTC	234
4.2.2.2	La plateforme : un acteur inaccessible.....	236
4.3	Présentation de l'outil méthodologique de recherche	239
4.3.1	L'entretien semi-directif du type récit de vie	240
4.3.1.1	Définition et application à notre population d'étude	240
4.3.1.2	Possibilités et limites.....	242
4.3.2	Déroulement des entretiens avec les VTC.....	244
4.3.2.1	Périodes, lieux et durées des entretiens.....	245
4.3.2.2	Enregistrements, retranscriptions et sauvegarde des entretiens	247
Conclusion		249
Chapitre 5 : Présentation et analyse des résultats		251
Introduction		252
5.1	Traitement qualitatif des données à l'aide du logiciel ATLAS.ti.....	253
5.1.1	Le logiciel ATLAS.ti.....	253
5.1.1.1	Définition	253
5.1.1.2	Codage des verbatim.....	254
5.1.2	Logiques d'usage d'ATLAS.ti	254
5.1.2.1	Organisation des codes et des groupes de codes.....	254
5.1.2.2	Bricolages avec les fonctionnalités analytiques du logiciel.....	269
5.2	Résultats de l'hypothèse 1 : Corrélations entre le travail via les plateformes et les pratiques communicationnelles addictives chez les VTC	273
5.2.1	Les formes de travail avec les plateformes et le risque d'addiction	274
5.2.1.1	Fonctionnement de l'évaluation sur les plateformes.....	275
5.2.1.2	Les mécanismes de l'hyperconnexion	277
5.2.1.3	Enchaînement des courses	278
5.2.1.4	Attente des courses.....	283
5.2.2	L'organisation info-communicationnelle du travail	286
5.2.2.1	Le design de l'application.....	286
5.2.2.2	Échange info-communicationnel en période de suspension	288
5.2.2.3	Échange info-communicationnel : situations, feedbacks et effets	293
5.2.3	Entre addiction à la plateforme et résistances individuelles à l'hyperconnexion.....	296
5.2.3.1	Difficultés de déconnexion des plateformes	297
5.2.3.2	Déconnexion temporaire des plateformes.....	298
5.2.3.3	Déconnexion définitive des plateformes.....	301
5.2.3.4	La covid-19 : une crise qui redéfinit la déconnexion des plateformes.....	303

5.3	Résultats de l'hypothèse 2 : Automatisation de l'organisation info-communicationnelle des plateformes et rupture communicationnelle avec les VTC.....	307
5.3.1	La communication au centre du travail VTC via les plateformes	308
5.3.1.1	La communication des VTC et des plateformes : un échange automatisé.....	310
5.3.1.2	La communication des VTC et des plateformes : un échange automatisé médié par les téléconseillers / agents d'accueil	314
5.3.1.3	La communication des VTC et des plateformes : un échange sans médiation numérique	319
5.3.2	La rupture communicationnelle entre les plateformes et les VTC	322
5.3.2.1	Stratégies de distanciation communicationnelle et répercussions relationnelles	323
5.3.2.2	Adaptation à la rupture communicationnelle	326
5.3.2.3	La covid-19 : un événement rapprochant les plateformes aux VTC ?.....	330
5.4	Résultats de l'hypothèse 3 : Corrélations entre les facteurs individuels et socioculturels et les différentes formes d'épuisement au travail chez les VTC	333
5.4.1	Catégorisation des chauffeurs VTC : hétérogénéité d'un groupe professionnel et impact sur la santé	335
5.4.1.1	Aperçu sur les formes d'épuisement au travail	335
5.4.1.2	Les variables statistiques de notre étude	337
5.4.1.3	Les variables non statistiques de notre étude	357
5.4.2	La covid-19 : un nouveau contexte pour questionner la santé au travail.....	376
5.4.2.1	Les aides financières du fonds de solidarité.....	376
5.4.2.2	Une nouvelle mobilisation syndicale	379
5.4.2.3	Vers une valorisation de la relation clientèle ?	380
	Conclusion	383
	Chapitre 6 : Interprétation et thématization des résultats	385
	Introduction	386
6.1	Une rationalisation « irrationnelle » de l'organisation info-communicationnelle du travail VTC.....	388
6.1.1	La plateformesation ou la rationalisation de l'organisation info-communicationnelle.....	389
6.1.1.1	L'évolution du fonctionnement interactionnel du VTC.....	390
6.1.1.2	Plateformiser pour rationaliser l'irrationnel.....	394
6.1.1.3	La fréquence de la rationalisation des interactions	396
6.1.2	Limites de la rationalisation de l'organisation info-communicationnelle VTC	398
6.1.2.1	L'automatisation du système algorithmique de l'application	399
6.1.2.2	La complexité de l'environnement ingérable par l'algorithme	402
6.1.2.3	Preuves et relances par les chauffeurs : les nécessités pour une garantie d'accès	405
6.1.3	Les plateformes : des « techno-plate-entreprises » ?.....	407

6.1.3.1	La structuration de la plateforme comme startup : l'hégémonie d'une médiation algorithmique	409
6.1.3.2	La structuration de la plateforme comme société : le renforcement de la médiation algorithmique	411
6.1.3.3	La techno-plate-entreprise : un dispositif sans issue.....	413
6.2	Santé au travail et plateforme : une incompatibilité info-communicationnelle	416
6.2.1	L'info-communication : une notion divergente entre la plateforme et le chauffeur.....	417
6.2.1.1	Le monopole informationnel pour maintenir la dépendance	418
6.2.1.2	Les mécanismes du déséquilibre relationnel.....	420
6.2.1.3	À la recherche du véritable interlocuteur.....	422
6.2.2	La santé au travail tourmentée entre les plateformes et le contexte socio-politico-juridique	425
6.2.2.1	La santé : un état de rappel de la fragilité humaine	426
6.2.2.2	Déresponsabilisation de la plateforme face à la santé au travail.....	428
6.2.2.3	La santé : une « sur-responsabilisation » individuelle imposée.....	430
6.2.3	Les logiques politiques derrière le système info-communicationnel des plateformes	432
6.2.3.1	Automatiser : la solution prête pour les exclus.....	432
6.2.3.2	Nuire à la santé au travail des VTC : un hasard ou une intention ?	435
6.2.3.3	Les résistances d'une population écartée et l'émergence de pratiques opportunistes	437
Conclusion		441
Conclusion générale et perspectives.....		443
Les apports méthodologiques		443
Les apports théoriques		448
Contribution aux SIC, limites de la recherche et perspectives futures.....		458
Bibliographie.....		462
Webographie		480
Annexes.....		485
Annexe 1		485
Annexe 2		486
Annexe 3		487
Annexe 4		488
Annexe 5		489

Annexe 6	490
Annexe 7	491
Annexe 8	492
Annexe 9	493
Annexe 10.....	494
Annexe 11.....	495
Annexe 12.....	496
Annexe 13.....	497
Annexe 14.....	498
Annexe 15.....	499
Annexe 16.....	500
Annexe 17.....	501
Annexe 18.....	502

Introduction générale

Contexte d'émergence des plateformes numériques

Notre réflexion porte sur les plateformes numériques de transport telles qu'Uber et/ou issues de celle-ci. Uber, cette startup qui s'est transformée rapidement en une grande société technologique, attire une attention particulière partout dans le monde où elle opère. Son innovation remarquable en matière de transport a transformé le rapport aux déplacements et au travail. Cependant, ce changement ne s'est pas produit sans heurts. Les plateformes de VTC (voiture de transport avec chauffeurs) sont entrées dans la tourmente de la législation concurrentielle, du statut des chauffeurs et de leur santé. Pour comprendre cette situation qui constitue la problématique info-communicationnelle que nous souhaitons traiter, il nous faut considérer le contexte d'émergence des plateformes numériques.

L'arrivée d'internet et la démocratisation des technologies de l'information et de la communication ont bouleversé plusieurs secteurs d'activités à un tel degré que nous pouvons parler d'une disruption (Christensen, 1997). Ce changement était porteur d'un nouvel écosystème qui a redéfini plusieurs règles de conduite du marché économique ainsi que de la société. Les principaux acteurs de cet écosystème sont apparus dès les années 1970. Peu de temps après, leur suprématie sur le monde est devenue inévitable. Il s'agit des « géants du web » appelés aussi les « GAFA » ou les « Big Four » : Google, Amazon, Facebook et Apple. Microsoft peut être ajouté à cette série d'entreprises de technologies, dans ce cas c'est l'acronyme « GAFAM » qui est employé. L'appellation « GAFA » a été mentionnée dans un premier temps par l'ex-directeur de Google Eric Schmidt, puis par des spécialistes des questions liées au numérique comme Scott Galloway (2017).

Les « géants du web » font également référence à un autre regroupement d'entreprises technologiques à l'instar du modèle des GAFA, et qui porte l'acronyme de « NATU » : Netflix, Amazon, Tesla et Uber. Les GAFA et les NATU sont des entreprises américaines de plateformes numériques. Le contexte territorial de leur opération administrative (car un nombre important de ces plateformes externalisent (*outsourcing*) leurs activités vers d'autres continents) nécessite donc d'interroger le système socioculturel, sociopolitique et socioéconomique qui a favorisé leurs innovations et leur dominance sur le marché mondial. Si

ce paysage de développement technologique est américain par excellence, il n'est pas exclusivement lié à ce pays. En effet, il existe d'autres entreprises technologiques développées dans d'autres pays et continents et dont le modèle opérationnel a prouvé son omniprésence dans l'économie numérique mondiale. La Chine, à titre d'exemple, se distingue par un système de plateformes puissantes à l'échelle locale et internationale à savoir les BATX : Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi. L'Europe a investi également dans l'économie numérique malgré son retard considérable par rapport aux États-Unis et à la Chine. Son omniprésence s'accroît aujourd'hui dans l'opération des plateformes telles que Spotify en Suède, Zalando en Allemagne, Supercell en Finlande, Blablacar et Criteo en France, etc. : « *La valeur ajoutée (VA) des services numériques s'élève à 76 % de la VA numérique totale créée en Europe en 2015.* » (Gaglio et Guillou 2019, p.116) À ce stade, parler des plateformes numériques c'est aborder dans un premier temps un écosystème mondial très concurrentiel non seulement entre des entreprises technologiques mais également entre des nations et des territoires ce qui oblige ainsi à étendre la réflexion au domaine politique. Il semble donc prépondérant de faire un court état des lieux de l'histoire des techniques de l'information et de la communication dans le but de mieux appréhender l'origine du développement des plateformes numériques.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont un objet de recherche info-communicationnel par excellence. Elles constituent des objets où plusieurs logiques culturelles, intellectuelles et politiques émergent et prennent place à partir des opérations d'envoi, de production et de partage des informations et des communications. Les travaux autour des TIC émergent et prennent de l'ampleur pendant les deux guerres mondiales, notamment dans des disciplines mathématiques telles que la cryptographie à des fins militaires. La théorie de l'information de Claude Shannon se révélera cruciale et marquera durablement l'histoire des sciences de l'information et de la communication. Elle stipule que la maîtrise des techniques d'encodage et de décodage des messages nécessite une gestion de l'entropie, une notion qui se réfère à la perte partielle des données transmises à travers un canal de communication. Selon le mathématicien américain, le problème de la communication serait de « *reproduire à un point donné, de manière exacte ou approximative, un message sélectionné à un autre point* ». (Mattelart et Mattelart, 2018 [1995], p.31-32) Ces travaux ont été précédés par un ensemble de recherches depuis les années 1910, à savoir la théorie des chaînes de symboles en littérature par le mathématicien russe Andrei A. Markov, la machine du traitement de l'information en 1936 par le mathématicien britannique Alan Turing ou encore les réflexions de Norbert Wiener en 1948 autour de la cybernétique.

En ce qui concerne les travaux autour de l'information et de la communication au prisme des sciences humaines et sociales pendant cette période, certains psychologues, anthropologues et sociologues ont proposé de nouvelles méthodes d'étude afin de créer l'adhésion de la nation pour participer à la guerre. En empruntant plusieurs termes à la théorie de l'information de Shannon, ces chercheurs proposaient d'étudier la communication selon la dimension sémantique. Leur inspiration de départ a été la science de la cybernétique qui, à la différence du modèle linéaire de Shannon, propose d'étudier la communication comme un système d'interaction circulaire. Au départ, ces travaux servaient à des fins militaires. C'est ainsi que les recherches du psychologue américain Carl I. Hovland en 1954 en collaboration avec le gouvernement visaient à mettre en place des stratégies communicatives dans une logique de propagande médiatique destinée aux soldats américains. Ceux de Harold Lasswell en 1927 proposaient une méthodologie d'analyse des messages de propagande à travers la règle des « 5W » (Qui, quoi, quel canal, à qui, quels effets).

Plus tard dans les années 1950, un courant de pensée américain qui porte le nom de l'école de Palo Alto s'est intéressé aux différentes problématiques de la vie des individus : couple, famille, amitié, relation professionnelle dans une perspective communicationnelle. Sa particularité réside dans sa construction des bases de la systémique de la communication et sa théorisation de la communication interpersonnelle. Le travail de ce groupe, dit de Palo Alto, n'est pas uniquement théorique car ses penseurs sont également les inventeurs de méthodes originales de thérapie familiale et de thérapie professionnelle (formation, coaching, consultation, etc.) dans le monde de l'entreprise et du travail. Nous ne questionnons ici ni l'originalité initiale de ces études ni leur évolution actuelle. Nous pouvons cependant noter combien elles seront critiquées par des chercheurs en SIC comme Oliveri¹ et plus tard Lardellier².

Pour revenir au contexte initial, rappelons que l'intérêt des États-Unis envers les sciences et les techniques permettant l'étude de l'information et de la communication semble se manifester à partir de la première guerre mondiale, alors que celui de l'Europe date du XVIII^e siècle. Le courant de pensée dit saint-simonisme, du nom de son fondateur, l'économiste et philosophe français Saint-Simon (1760-1825), se trouve à l'origine des progrès réalisés en matière de réseaux de chemin de fer au XIX^e siècle et des télécommunications au XX^e et XXI^e siècle.

¹ Oliveri Stéphane (1999), « Savoirs ignorants savoirs ignorés. Une critique des usages divers et variés de l'analyse transactionnelle et de la PNL », p.219-252, Réseaux, n°98 (7), 284 pages.

² Lardellier Pascal (2017), *Enquête sur le business de la communication non-verbale : Une analyse critique des pseudosciences du « langage corporel »*, Caen, Éditions Management et Société, 240 pages.

Cette doctrine qui appelle à donner sa foi au progrès scientifique notamment en remplaçant Dieu par la loi universelle de la gravitation proposait un nouveau projet social, économique, politique et spirituel qui marquerait le passage d'une ère féodale à une ère industrielle. Il en résulte la naissance de la philosophie des réseaux qui prenait pour métaphore de commencement la circulation du sang dans un organisme humain : « (...) à l'image de celle du sang pour le cœur humain, la circulation de l'argent donne à la société-industrie une vie unitaire. » (Mattelart et Mattelart 2018 [1995], p.7, *op. cit.*) Cette manière de penser la société donnait une légitimation aux différents projets qui visaient le développement des réseaux dont ceux qui avaient une visée coloniale.

Malgré le fait que la révolution industrielle ait démarré en Europe avec une logique informationnelle (les réseaux de chemin de fer, le télégraphe aérien de Claude Chappe en 1794, la télégraphie électrique en 1839), ce continent a pris un retard considérable dans l'ère de l'économie du numérique. La succession des travaux de recherche et des découvertes dans ce domaine se passait surtout aux USA dans un environnement favorisant des stratégies et des politiques pour la réalisation et du déploiement des TIC. La restriction des régulations concurrentielles et la fin des procédures *antitrust* contre les géants des télécommunications tels que International Business Machines Corporation (IBM) et American Telegraph and Telephone (ATT) permettaient à la loi du plus fort de gouverner notamment à partir de 1982 sous la présidence de Ronald Reagan (Mattelart 2009 [2001], p.68-72). Ce constat explique le fait qu'aujourd'hui « les géants du web » existent sur le territoire américain dans une tradition de succession d'entreprises dominantes en technologies numériques depuis une soixantaine d'années. IBM s'impose au commencement dans les années 1960, arrivent après Microsoft et Intel dans les années 1980, les GAFA dans les années 1990 (Barwise et Watkins 2018, p.22-24) et depuis les années 2010, les NATU acquièrent un positionnement puissant dans l'économie numérique mondiale. La suprématie d'une entreprise ou d'un ensemble d'entreprises sur les autres peut éclipser les précédentes mais sans les déplacer (*ibid.*). À ce stade, il est à noter que chacune de ces entreprises domine un marché spécifique de l'économie numérique en mettant en place « *un processus de croissance exponentielle exploitant les effets de réseau* ». (Cardon 2019, p.297)

Les entreprises technologiques constituent un nouveau système technique dans le monde qui met en exergue le passage d'une économie industrielle à une économie numérique comme le démontre Rifkin :

« Les marchés commencent à céder la place aux réseaux, la propriété devient moins importante que l'accès, la quête de l'intérêt personnel est tempérée par l'attrait des intérêts collaboratifs, et le rêve traditionnel de l'enrichissement personnel est supplanté par le nouveau rêve de la qualité de vie durable. » (Rifkin 2016 [2014], p.36)

Trois stratégies permettent d'expliquer le caractère monopolistique de ces plateformes : les rendements croissants, les effets de réseau et la baisse des coûts de transaction (Cardon 2019, *op. cit.*, p.295-297). La première stratégie veut dire que plus une structure a de clients, plus elle est « productive » dans la mesure où elle peut offrir un meilleur service au même prix sans augmenter ses coûts. La deuxième stratégie concerne la valeur du produit ou du service qu'offre l'entreprise et qui croît avec l'augmentation du nombre des utilisateurs. La troisième stratégie fait référence à la favorisation des transactions en permettant une circulation rapide et fluide des informations sans intermédiaire grâce aux technologies numériques.

La transformation des sociétés industrielles en sociétés numériques n'est pas uniquement liée au mode de production et de distribution, il s'agissait selon certains sociologues d'une nouvelle civilisation qu'ils qualifiaient de « civilisation post-industrielle », « civilisation tertiaire » ou « civilisation des services »³. L'apparition d'une nouvelle technique était selon Lewis Mumford⁴ l'essence de l'émergence d'une nouvelle civilisation. Les techniques, notamment celles qui relèvent du registre de l'information et de la communication, contribuent à une réorganisation parfois « radicale » des sociétés. C'est le canadien Harold Innis (1991 [1951]) qui, en étudiant les effets des moyens de communication dans les plus anciens empires jusqu'aux plus modernes, démontre comment les formes de pouvoir peuvent être déterminées par les technologies de la communication. Son collègue Marshall McLuhan (1977 [1964]) met en exergue à travers une phrase célèbre qui résume sa théorie des médias : « *the medium is the message* » [Le médium, c'est le message] le pouvoir de la technique par laquelle passe un message. La nature du média (presse, télévision, radio, etc.) est ce qui impacte les organes physiques de l'individu ainsi que son système nerveux. Dans ce sens, le message, le contenu de la communication, reste un accessoire étant donné que c'est la technologie de l'information et de la communication qui exerce une action profonde sur la société. De ce fait, elle contribue à

³ Richta Radovan (1969), *La civilisation au carrefour*, Paris, Éditions Anthropos, 513 pages.

⁴ Mumford Lewis (1950), *Technique et civilisation*, cité par Mattelart (2009, *op. cit.*, p. 41-45)

la transformation biologique, sociale, économique ou encore intellectuelle de l'individu et de la société.

Dans cette conjoncture, ce sont les GAFA, les NATU, les BATX et les autres plateformes leaders qui détiennent le monopole du secteur des technologies numériques considérées aujourd'hui comme révolutionnaires dans le domaine de l'information et de la communication. Cette hégémonie se distingue par de nouvelles formes de dominance plus fortes que celles observées chez les entreprises du secteur industriel. C'est ainsi que l'expression « *winner takes it all* » [le gagnant rafle la mise]⁵ illustre cette hégémonie sur les différents secteurs d'activité du numérique et sa tendance à devenir de plus en plus puissante et à contrôler le réseau des contributeurs. Pour cela, ces entreprises emploient un ensemble de stratégies afin créer et maintenir leur pouvoir comme : la création de normes et de plateformes propriétaires ; le rassemblement et l'exploitation de grandes quantités de données des utilisateurs ; le groupement de produits ; la construction d'infrastructures à grande échelle ; les acquisitions stratégiques ; l'image de marque et la propriété intellectuelle (Barwise & Watkins 2018, *op. cit.*).

En effet, la question du pouvoir des entreprises telles que les GAFA et les NATU n'est pas nouvelle. Chaque civilisation se distingue par un système technique donnant place à différentes formes de dominance. L'expression de « sociétés de discipline » de Michel Foucault (1993 [1975]) fait référence à la période d'avant la deuxième guerre mondiale et plus spécifiquement au paysage socioéconomique des XVIII^e et XIX^e siècles dans les sociétés occidentales. Foucault pense l'individu comme un prisonnier passant par différents milieux clos comme la famille, l'usine, l'hôpital, l'école ou encore la prison. Ces endroits d'enfermements constituent des espaces où les individus subissent un contrôle et une surveillance. L'usine, à titre d'exemple, recourt à des mécanismes disciplinaires à travers l'emploi de techniques de contrôle du temps, des corps et des regroupements. Le passage des « sociétés disciplinaires » aux « sociétés de contrôle », selon les philosophes Gilles Deleuze (2018 [1990]), Michel Hardt et Antonio Negri (2000), se produit avec l'introduction des entreprises comme structures remplaçantes des usines, c'est-à-dire des milieux de production économique et sociale. Cette mutation marque également un changement dans les mécanismes de contrôle et de surveillance qui deviennent à « l'air libre » à l'aide des nouvelles technologies numériques. Dans ce sens, la

⁵ Les économistes recourent souvent à l'expression « *Winner takes it all* » pour décrire le phénomène monopoliste de l'économie numérique que représentent les GAFA et les NATU. L'idée est de souligner le monopole du meilleur performant d'une économie donnée sur l'ensemble du marché ce qui exclut toute tentative de concurrence.

notion du pouvoir reste omniprésente dans l'étude des structures même si les formes de contrôle changent et évoluent.

C'est ainsi que la finalité qui guidait le développement des technologies de l'information du XXe siècle perdure chez les géants du web. Dans une unique logique qui paraît similaire au modèle de production capitaliste des XIXe et XXe siècles, les plateformes sont des entreprises en monopole des marchés de l'économie numérique qui contrôlent l'ensemble des différentes sphères de la société. Dès lors, comme tout nouveau système technique qui provoque des transformations dans la société, les entreprises des technologies numériques génèrent de nouvelles formes de vie parfois conflictuelles voire guerrières car religieuses, sociales et politiques (Stiegler, 2016). C'est la raison pour laquelle les lois pour la taxation des GAFAM, l'appel à résistance (Galloway 2017, *op. cit.*) et la nécessité de créer des contre-pouvoirs constituent les seules possibilités pour faire face à la menace de l'hégémonie des structures digitales comme le dit Bruno Latour lors d'un entretien : « *Il n'y a pas de questions technologiques qui ne soient pas des questions de pouvoir auxquelles il faut pouvoir s'opposer.* » (Latour 2018, p.165)

Ces actes de résistance face à un système coercitif avaient déjà été étudiés par Michel de Certeau dans *L'invention du quotidien* (1990 [1980]). En opposition de la thèse de Michel Foucault mentionnée plus haut, de Certeau analyse « le braconnage culturel » des citoyens qui, face aux producteurs de sens, inventent des pratiques créatives de leur quotidien qu'il appelle « ruses ». À l'image des braconniers, les consommateurs des sociétés contemporaines détournent, réinventent ou encore changent le sens des biens culturels véhiculés par les gens du pouvoir. Ils sont de ce fait actifs devant la réception et réussissent à garder des espaces de microlibertés pour échapper aux champs de dominance. Dans ce sens, le terme anglosaxon « *empowerment* » décrit dans les années 1970 le processus d'acquisition d'une « conscience sociale » ou d'une « conscience critique » permettant de développer un « pouvoir intérieur »⁶. Les mêmes pratiques de « contre-culture » existent à l'ère des géants du web où les utilisateurs exercent des détournements et des résistances afin d'échapper partiellement à l'hégémonie de ces entreprises. Ils recourent parfois à des applications de messagerie sécurisée, cachent leur identité à travers l'usage d'une adresse IP différente, refusent de communiquer certaines données personnelles, consomment des contenus publicitaires sans faire des achats, utilisent les

⁶ Bacqué Marie-Hélène et Biewener Carole (2015), *L'empowerment, une pratique émancipatrice ?*, Paris, La Découverte, 176 pages.

réseaux sociaux avec modération, bénéficient des services proposés sans contrepartie et ainsi de suite.

Cependant, ces résistances sont parfois impuissantes notamment lorsque l'installation de ces plateformes dans un secteur d'activité ou dans nos vies de manière générale provoque une impression d'accès, de gain ou encore d'indépendance facilitée. Elles arrivent donc avec une promesse de progrès, de richesse, de facilité de travail et de vie jusqu'à ce que la dépendance envers elles devienne inévitable, imposée et fasse désormais partie de la réalité. C'est le cas d'un groupe professionnel en France appelé les VTC (voiture de transport avec chauffeur) qui, depuis l'installation de la plateforme numérique américaine de transport Uber en 2011, assiste à des transformations sans précédent de son métier. La France, tout en adoptant un discours de résistance face à l'hégémonie des plateformes numériques, a constitué un contexte favorisant l'installation d'Uber bien avant sa création aux États-Unis. Dès lors, saisir le cadre juridique de la création et l'évolution du statut VTC est incontournable pour l'élaboration de notre problématique de recherche.

Installation d'Uber en France et mutations du cadre juridique du VTC

En 2008, la publication du rapport de la Commission pour la libération de la croissance française sous la présidence de Jacques Attali a initié une réflexion importante autour de la création de nouvelles offres de transport de personnes. En soulignant le retard de la France en matière de croissance économique : « *Au total, en 40 ans, la croissance annuelle de l'économie française est passée de 5 % à 1,7 % l'an pendant que la croissance mondiale suivait le chemin inverse.* » (Attali 2008, p.9)⁷, ce rapport propose des recommandations pour développer l'économie du pays. Parmi ces recommandations, il existe des textes associés au développement des services de voiture avec chauffeurs privés afin de répondre à une demande croissante dans le domaine du transport touristique :

« À Londres et à NewYork, les systèmes de plaques de taxis n'ont pas été libéralisés et ces villes comptent environ autant de taxis que Paris, mais des voitures dites « de petite remise (VPR) permettant de répondre à la demande : elles sont 50 000 à Londres, 42

⁷ Attali Jacques (2008), Rapport de la Commission pour la libération de la croissance française, Paris, XO Éditions : <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/084000041.pdf> Consulté le 04/07/2021

000 à New York, contre à peine 100 à Paris. La réforme ne doit donc pas seulement se concentrer sur les taxis mais développer de nouvelles offres de transport dédiées à des segments spécifiques de la demande. » (ibid. p.162)

Le rapport Attali était une déclaration d'ouverture « complète » du marché des taxis et des VPR car cela est porteur d'une croissance importante. Cette augmentation de l'offre était estimée nécessaire pour attirer plus de touristes et faciliter les déplacements professionnels. La réflexion centrale du rapport stipule que pour atteindre une telle croissance économique, il est question de conjuguer différents facteurs comme les innovations technologiques, la dynamique de la population, le goût du risque et l'ouverture à l'étranger. Le rôle de cette réflexion et de ce travail de prospective autour des pistes de croissance a vu sa concrétisation rapide dans la réalité du terrain. En 2009, la promulgation de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 sur le développement et la modernisation des services touristiques a donné naissance au statut VTC (exploitation de voiture de tourisme avec chauffeur). Cette loi définit un ensemble de textes législatifs qui régissent le VTC pour le réglementer mais aussi le différencier du régime des taxis afin d'éviter des mouvements de colère et de choc entre les deux professions. Parmi ces articles de loi, il est à noter que les VTC n'ont droit ni aux stationnements ni aux circulations sur la voie publique en quête de clients. Les VTC sont aussi obligés de « charger » les clients sur réservation. D'autres textes sont relatifs aux conditions d'immatriculation, aux prestations de services, aux sanctions ou encore à la responsabilité civile professionnelle dans un objectif de réglementation du métier tout en proposant une opportunité de travail et de réponse à des demandes en perpétuelle progression.

Cependant, deux effets opposés à la réglementation du VTC et à sa différenciation avec les taxis sont apparus. D'un côté, le fait que le VTC a remplacé la Grande Remise (GR)⁸, qui connaissait un encadrement strict comme sa licence qui est délivrée par les Préfectures, a dérégulé la profession du chauffeur privé. D'un autre côté, le conflit Taxi-VTC n'a pas été évitable. Les mobilisations des taxis contre ce qu'ils ont appelé de la « concurrence déloyale » débutent à partir de 2015. Cela arrive à la suite d'un ensemble de mutations juridiques profondes dans ce secteur depuis l'installation d'Uber en France.

⁸ Le décret n° 55-96 relatif à l'exploitation des entreprises de remise et de tourisme définit les voitures de Grande Remise comme « des voitures de tourisme de luxe conduites par le propriétaire ou son préposé selon des conditions fixées à l'avance entre les parties ».

En 2011, la plateforme numérique américaine de transport Uber s'est installée en France. La légende raconte que ses fondateurs : Garrett Camp, Travis Kalanick et Oscar Salazar ont créé cette société en 2009 à San Francisco aux États-Unis après une expérience en France en 2008 pendant laquelle il leur a été difficile de se déplacer en taxi. Ils racontent que ce manque de service existait également à San Francisco ce qui leur a donné l'idée de créer un service numérique de chauffeur privé qu'ils ont nommé « UberCab ». Il s'agit de la mise en relation directe et instantanée entre les chauffeurs et les clients à travers une application disponible sur les deux systèmes d'exploitation mobile : iOS et Android. Cette innovation, transformée en un service destiné aux citoyens, a connu un succès immédiat, ce qui a attiré plusieurs investisseurs⁹ et a conduit ses fondateurs à viser d'autres villes américaines et ailleurs dans le monde, dont Paris en 2011. La stratégie d'installation d'Uber en France s'est intéressée aussi bien aux acteurs du métier qu'aux différents acteurs politiques et économiques du pays. Elle a consisté en un ensemble d'opérations de publicité, de négociation et surtout de *lobbying*¹⁰ (Brugière et Nicot, 2019).

Le VTC est donc le groupe professionnel le plus ciblé de l'application Uber premièrement parce que le service vise les chauffeurs privés et deuxièmement parce que sa régulation est moins stricte par rapport à celle des taxis ce qui permet à la plateforme américaine d'opérer en France sans subir plusieurs contraintes juridiques. Le succès d'Uber à Paris en 2011 se traduit par l'augmentation des sociétés de VTC illustrée dans le tableau suivant :

	1937	2010	2015
Nombre de chauffeurs	14 000	18 000	18 000 taxis + 9 000 VTC
Variation		+ 4000 chauffeurs en 70 ans	+ 9000 chauffeurs en 5 ans

Source : Eurecab (2015)¹¹

⁹ En 2011, le service Uber a annoncé une levée de fonds de 32M \$ provenant du fondateur et président d'Amazon Jeff Bezos, de la banque d'investissement Goldman Sachs et la société de capital-risque Menlo Ventures : <https://www.frenchweb.fr/uber-service-mobile-de-chauffeur-leve-32m-de-dollars-et-arrive-a-paris-50591/38177> Consulté le 04/07/2021

¹⁰ « Le ministère de l'économie dévoile le lobbying d'Uber » : <https://blogs.mediapart.fr/alexandre-lechenet/blog/210420/le-ministere-de-leconomie-devoile-le-lobbying-duber> Consulté le 04/07/2021

¹¹ « Petite histoire des taxis et des VTC en France » : <https://blog.eurecab.com/2015/09/petite-histoire-des-vtc-en-france/> Consulté le 04/07/2021

Malgré ce succès flagrant auprès des VTC, la plateforme Uber a décidé d'élargir encore sa cible professionnelle en visant les simples particuliers qui disposent uniquement d'un permis de conduire et d'une voiture pour effectuer le service de transport de personnes et cela à travers l'application « UberPop ». Ce bouleversement dans le métier a entraîné la promulgation de la loi n° 2014-1104 relative aux taxis et aux voitures de transport avec chauffeur, appelée également la loi Thévenoud qui vise à régler le conflit Taxi-VTC en interdisant UberPop. Cette loi souligne que les taxis gardent le monopole sur la maraude (droit du stationnement sur la voie publique et de pouvoir être hélés par les clients). Quant au métier du VTC, qui désormais se nomme « exploitation de voiture de transport avec chauffeur » et devient sous la tutelle du ministère des transports, seule la disposition d'une réservation préalablement enregistrée permet aux chauffeurs de circuler.

La loi Thévenoud n'était pas suffisante pour réglementer le VTC qui a connu une augmentation envahissante du nombre des chauffeurs ainsi que la multiplicité des plateformes numériques de transport (Chauffeur privé (devenu depuis 2020 Free Now), Heetch, Bolt, AlloCab, etc.). Tout comme les autres types de plateformes numériques telles que Google, Facebook, Airbnb, etc. l'utilité des plateformes numériques de transport réside dans le nombre de ses utilisateurs, un phénomène qui porte le nom d'« effet de réseau ». Dans ce sens, la stratégie des plateformes de transport pour augmenter le nombre de leurs chauffeurs afin d'attirer plus de courses s'est traduite par le recours au statut dit « LOTI » (loi d'orientation des transports intérieurs¹²). Cela a permis de recruter un très grand nombre de chauffeurs sans qualification ni vérification de leur situation juridique ce qui a fait l'objet de critiques en raison de l'augmentation de fraudes et de problèmes liés à la qualité du service.

Ce paysage a connu une mobilisation importante des taxis et des VTC à travers des manifestations fortement médiatisées entre 2015 et 2016. La situation était encore problématique pour les chauffeurs VTC après la décision d'Uber de baisser ses tarifs de 20% afin d'acquérir de nouvelles parts de marché. Dans cette conjoncture, la loi n° 2016-1920 du 29 décembre 2016 relative à la régulation, à la responsabilité et à la simplification dans le secteur du transport public particulier de personnes, appelée également la loi GrandGuillaume, est

¹² La loi LOTI a été publiée le 30 décembre 1982 et porte sur l'organisation des services publics de transport en France. C'est également un statut appelé transport LOTI ou LOTI capacitaire qui désigne des sociétés de véhicules légers pour le transport collectif d'au moins deux personnes. Comparé au statut VTC, le LOTI a plus d'avantages en matière de conditions d'accès comme la capacité professionnelle, le permis de conduire et la visite médicale qui est obligatoire.

intervenue pour réformer l'activité du VTC et des capacitaires LOTI afin de fixer un nouvel équilibre économique du secteur. Premièrement, cette loi interdit aux capacitaires et aux chauffeurs LOTI de travailler dans des véhicules de moins de 10 places dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants. Deuxièmement, elle oblige les plateformes à communiquer les données aidant au contrôle de la législation. Troisièmement, elle fixe une période d'un an (entre le premier janvier 2017 et le 31 décembre 2017) pour les capacitaires et les chauffeurs LOTI afin de passer au statut VTC. L'examen professionnel pour accéder à la profession VTC devient également obligatoire sauf dans certains cas où le chauffeur peut fournir au minimum 12 bulletins de salaire et une attestation Pôle emploi. Les autres textes de la loi GrandGuillaume détaillent plusieurs axes liés au contrat de travail, aux licenciements et aux risques de contentieux pour les LOTI.

Si la loi GrandGuillaume était plus favorable à la protection du métier du VTC en resserrant ses conditions d'accès et en obligeant les plateformes à être plus transparentes sur leurs données, ces entreprises technologiques ont trouvé dans cette loi un frein empêchant leur développement économique. Face à ce contexte, la première réaction a été celle d'Uber qui a augmenté ses commissions de 20% à 25%. Cela a été suivi par une opération importante de *lobbying* qui a trouvé son résultat lorsque le conseil d'État a publié sa décision n° 413040 du 5 juillet 2019 annulant partiellement le décret attaqué car il est estimé être une atteinte à « *la liberté d'établissement qui est garantie par le droit de l'Union européenne* ». Dans la même année, a eu lieu la promulgation de la loi d'orientation des mobilités (lom) le 24 décembre qui, tout en proposant un ensemble d'avantages aux travailleurs des plateformes (droit d'annulation de courses, affichage des tarifications avant la prise en charge, droit d'accès aux données personnelles, etc.), fournit aux plateformes un dispositif lui permettant de rester dans une position de dominance. Il s'agit de l'article n° 7342-9 qui stipule que

« la plateforme peut établir une charte déterminant les conditions et modalités d'exercice de sa responsabilité sociale, définissant ses droits et obligations ainsi que ceux des travailleurs avec lesquels elle est en relation ».

À ce stade, un tel article de loi a certainement attiré de vives critiques de la part non seulement du secteur des VTC mais aussi des instances et des organisations du numérique pour la raison suivante : les VTC sont des travailleurs indépendants alors qu'une telle charte peut être interprétée comme ayant un aspect de subordination. Dans ce sens, il est à rappeler que le lien

de subordination est une problématique centrale dans le sujet des VTC des plateformes étant donné que celles-ci imposent le statut d'indépendant aux VTC alors qu'elles exercent un pouvoir important lié à l'organisation et aux décisions du travail telles que la fixation des tarifs des courses et des commissions, la déconnexion du travail, l'évaluation, la rémunération, etc. Les VTC, qui exercent leur métier via les plateformes à travers un statut d'indépendant (microentrepreneur, SASU, EURL, EIRL, etc.), ont été reconnus par la Cour de cassation française le 4 mars 2020 à travers l'Arrêt n° 374 comme étant des salariés. Cette décision a jugé le contrat de travail entre les plateformes et les VTC régi par un lien de subordination exercé par les plateformes, ce qui remet en question toute la notion d'intermédiaire à laquelle ces organisations recourent pour se présenter et se définir.

Par conséquent, il nous apparaît que la nature numérique des plateformes crée une confusion dans l'étude de leur forme organisationnelle tant qu'elles ne ressemblent pas au modèle classique des entreprises (territoire physique d'implantation, cadre juridique clair d'opération, organigramme, etc.). Premièrement, ces entreprises se présentent comme étant des sociétés de l'information ou du numérique, ce qui leur a permis pendant des années d'échapper aux règles auxquelles sont soumis les acteurs traditionnels de ce marché. Deuxièmement, en se définissant comme des intermédiaires de mise en relation entre les clients et les chauffeurs, les plateformes donnent l'impression que leur organisation est restreinte à une application numérique proposant un service innovant dans le secteur du transport de personnes. Cette situation a été soulignée par la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) à travers l'arrêt du 10 avril 2018 où elle estime que le service d'intermédiaire des plateformes est un service de transport ce qui n'exonère pas ces dernières de se conformer à la réglementation¹³.

Compte tenu de ce contexte et de l'objet de notre réflexion : les plateformes et les relations qui les unissent aux individus en les faisant fonctionner, nous inscrivons ce travail dans le champ des sciences de l'information et de la communication (SIC) et dans le domaine de la communication organisationnelle (CO). Nous définirons ainsi le cadre d'analyse permettant

¹³ Article 2, paragraphe 2, directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil, du 12 décembre 2006 : « Une réglementation nationale, qui sanctionne pénalement le fait d'organiser un système de mise en relation de clients et de personnes qui fournissent des prestations de transport routier de personnes à titre onéreux avec des véhicules de moins de dix places, sans disposer d'une habilitation à cet effet, porte sur un « service dans le domaine des transports » en tant qu'elle s'applique à un service d'intermédiation fourni au moyen d'une application pour téléphone intelligent et qui fait partie intégrante d'un service global dont l'élément principal est le service de transport. » : <https://www.dalloz-actualite.fr/sites/dalloz-actualite.fr/files/resources/2018/04/uberpap.pdf>
Consulté le 04/07/2021

d'étudier le nouveau phénomène que génèrent les plateformes numériques précisément en questionnant la santé au travail des chauffeurs VTC. S'il est évident de se questionner sur la santé relativement à une activité professionnelle fatigante, la complexité du statut accroît encore cette situation professionnelle et en ce sens mérite l'attention des chercheurs en SIC.

La communication organisationnelle

Il existe une ambiguïté qui entoure souvent la notion de « plateforme ». Ce constat nous oblige à préciser que dans notre cas d'étude nous l'appréhendons à la fois comme une technologie numérique (une application de mise en relation entre les usagers) et comme une entreprise spéciale dans le sens où elle est différente des entreprises classiques. Cette particularité s'explique par plusieurs observations : premièrement, nous n'avons que peu d'informations sur le fonctionnement décisionnel, hiérarchique, stratégique, informationnel et communicationnel des plateformes numériques de transport ; deuxièmement, il existe un cadre juridique très restreint quant à leur réglementation, comme nous l'avons passé en revue dans le développement précédent, ce qui ne permet pas de les catégoriser parmi les autres entreprises traditionnelles du même secteur d'activité ; et troisièmement, la quasi-totalité de leurs opérations, qui s'effectuent par l'intermédiaire de leurs applications numériques, remettent en question toute la notion de travail car ses dimensions spatiales et temporelles changent, comme nous avons tenté de le montrer lors du dernier congrès de la SFSIC (El Bourkadi, 2021).

Cette particularité de notre objet de recherche est susceptible de se transformer en une difficulté théorique dans le sens où il n'existe pas encore de conceptualisation de la notion de plateforme professionnelle ni en SIC ni en d'autres disciplines. Nous sommes consciente de l'émergence de nouvelles réflexions autour de ce nouveau phénomène de plateformes mais celles-ci restent encore dans une phase d'expérimentations et de débats intellectuels. En SIC, bien que les études autour des plateformes de travail soient encore à un niveau de prématurité¹⁴, il est possible de repérer dans le champ de la communication organisationnelle des travaux importants mettant en exergue un ensemble de réflexions qui aident à mieux saisir les nouvelles transformations

¹⁴ En France, ce n'est qu'à partir de 2020 que nous notons le premier appel à articles autour des plateformes numériques de travail, il s'agit de : « Platforms and platformisation through the perspective of the ITC sciences », Call for papers, *Calenda*, Published on Tuesday, March 24, 2020 : <https://calenda.org/766754> Consulté le 04/07/2021. En 2021, un autre appel à article a été publié intitulé « Plateformiser, un impératif ? », Appel à articles pour le 1^{er} mars 2021 » : <http://crem.univ-lorraine.fr/recherche/appels-a-contributions/questions-de-communication-40-dossier-plateformiser-un-imperatif> Consulté le 04/07/2021

des formes organisationnelles telles que les plateformes (Delcambre et Gallot, 2021 ; Alemanno et Mayère, 2017 ; Cordelier 2012 ; Bonneville et Grosjean, 2007 ; Carayol, 2005).

Tout d'abord, ces travaux recourent souvent à la notion de « forme organisationnelle » pour décrire et étudier les organisations contemporaines régies par des dynamiques évolutives et génératrices de transformations déstabilisantes (technologies numériques, travail par projet, évaluation professionnelle, management flexible, etc.). Les formes organisationnelles comme l'explique Le Moëne (2015) sont instables et mutationnelles. Cette idée va donc à l'encontre de toute théorie pensant les entités sociales comme des structures organisées à travers des normes et des procédures en fonction d'un but bien défini et limité :

« En objectivant l'organisation comme un état quasi matériel, on s'interdit de comprendre l'organisation comme processus, c'est-à-dire d'en comprendre l'émergence, la genèse et le devenir. » (ibid. p.142).

Penser les organisations contemporaines comme des formes organisationnelles et non comme des structures stables, c'est questionner aussi bien les formes institutionnelles que les formes spontanées, non choisies et non voulues de l'organisation. Dès lors, les formes organisationnelles ne seront pas restreintes par exemple à des formes de langage :

« (...) les formes sociales ne sont pas seulement des formes symboliques, qui s'exprimeraient dans les langages, les textes, les écrits, les discours, les images. Elles comportent une part fondamentale d'infra symbolique et d'infra langagier, qui puise au fond anthropologique des sociétés humaines. Et c'est cette dimension anthropologique fondamentale, pour l'essentiel masquée par le symbolique, qui leur confère leur efficacité et leur prégnance. » (ibid.)

Dans cette conjoncture, appréhender les plateformes à travers la notion de forme organisationnelle permet de dépasser le cadre organisationnel classique. Celui-ci a été classifié principalement par Mintzberg (1979 ; 2016) à travers ses 7 configurations de l'organisation : la structure entrepreneuriale fondée sur l'autorité de l'entrepreneur ; la structure mécaniste construite sur la standardisation et la division des tâches ; la structure divisionnalisée organisée en divisions spécialisées ; la structure adhocratique établie sur la transversalité et l'organisation

en équipes ; la structure missionnaire constituée sur une culture ; et la structure politique ordonnée par des jeux de pouvoir.

Dès lors, nous pensons la plateforme non comme une structure stable mais comme une forme organisationnelle dynamique, mutationnelle et instable. Dans un premier temps, il est possible d'appréhender cette forme spéciale en recourant à un cadre théorique pluriel en communication organisationnelle qui nous fournirait les premières ficelles de réflexion. Certes la plateforme reste absente de ces travaux qui construisent leurs théories autour des organisations classiques comme les entreprises, les universités, les hôpitaux, etc. où les auteurs étudient toute la question de la réorganisation du travail notamment par le numérique comme le télétravail, l'évaluation par clients, la rationalisation de l'information et la communication ou encore le management à distance. Or la plateforme va plus loin que cette logique. Cette forme organisationnelle émerge par le numérique et uniquement par ce dernier, c'est-à-dire que dans le cas d'absence de technologies permettant l'accès et la diffusion du travail, il ne peut y avoir de plateforme. C'est la raison pour laquelle nous avons pensé à construire tout le premier chapitre de cette thèse autour des apports techniques aidant à comprendre la plateforme notamment à travers le concept de dispositif avant d'évoquer les cadres d'analyse de la communication organisationnelle.

À ce stade, si Mintzberg catégorise et définit différentes configurations de l'organisation, c'est qu'il y a un cadre juridique précis pour chacune d'entre elles et construit en fonction de la taille de l'entreprise, de son secteur d'activité et de son environnement interne et externe. Et si Le Moëne appelle à penser les organisations comme des formes instables, c'est que ce cadre juridique ne s'avère pas toujours adapté à la réalité de l'opérationnel de l'entreprise et c'est ce qui complexifie toute pensée organisationnelle. En matière de santé au travail, cette même complexité s'applique au cas des plateformes numériques de transport non parce que le cadre juridique dans ce domaine est limité mais parce qu'il s'avère résolument absent ou embryonnaire, socialement inadapté et qu'il peut dans cette mesure, peser sur la santé des individus impliqués.

La santé au travail

Le comité mixte OMS-OIT définit la santé au travail comme :

« Un champ pluridisciplinaire traitant de tous les aspects de la santé et de la sécurité dans le lieu de travail et qui met fortement l'accent sur la prévention des risques. Cela est particulièrement important étant donné que les gens passent en moyenne un tiers de leur vie dans le lieu de travail où ils produisent tous les biens et services des pays. Actuellement, la majorité des travailleurs n'ont même pas accès aux services de base de santé au travail, qui comprennent la prévention des risques professionnels, la surveillance de la santé et la formation à la sécurité du travail. Les groupes les plus vulnérables sont les travailleurs des petites et moyennes entreprises, les travailleurs agricoles et les travailleurs du secteurs informels¹⁵ ».

En 1995, l'OMS-OIT cite trois objectifs distincts de la santé au travail à savoir :

« (i) préservation et promotion de la santé du travailleur et de sa capacité de travail ; (ii) amélioration du milieu de travail et du travail, qui doivent être rendus favorables à la sécurité et la santé, et (iii) élaboration d'une organisation et d'une culture du travail qui développent la santé et la sécurité au travail. Cette culture s'exprime, en pratique, dans les systèmes de gestion, la politique en matière de gestion du personnel, les principes de participation, les politique de formation, et la gestion de la qualité¹⁶ ».

Dès lors, la santé au travail relève d'un domaine pluridisciplinaire d'un côté parce qu'elle regroupe un ensemble varié d'axes et de points (risques professionnels (RP), risques psychosociaux (RPS), bien-être au travail, etc.) et d'un autre côté parce qu'elle n'est pas limitée à la médecine mais connaît l'intervention de plusieurs disciplines comme la psychologie, la sociologie, l'ergonomie, et ainsi de suite. Le fait de souligner qu'un nombre important de travailleurs n'ont toujours pas accès aux services de la santé au travail peut être également appliqué au contexte français par rapport aux professions libérales, à certaines PME et TPE, aux microentreprises. Or les objectifs de la santé au travail soulignés par l'OMS-OIT sont

¹⁵ Il s'agit de notre propre traduction de la définition de la santé au travail de l'OMS-OIT : <https://www.who.int/westernpacific/health-topics/occupational-health> Consulté le 19/06/2021

¹⁶ Eijkemans Gerry (2003), Programme de santé au travail, Siège de l'OMS, Genève, Suisse : https://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet5f.pdf Consulté le 19/06/2021

limités aux organisations salariales en plus d'une absence totale autour de la question des technologies numériques comme le droit à la déconnexion¹⁷.

Au niveau européen, c'est l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (UE-OSHA) qui a été créée spécifiquement pour travailler sur la question de la santé au travail. À ce stade, nous notons que cette institution ne propose pas de définition précise de la santé au travail, qu'elle rattache à la question de la sécurité au travail. L'UE-OSHA structure sa vision de la santé et sécurité au travail (SST) sur son site web selon différents thèmes, à savoir : les maladies d'origine professionnelle, le stress et les risques psychosociaux, les troubles musculosquelettiques, les substances dangereuses, l'intégration de la SST dans l'éducation, la transition numérique et d'autres. Nous notons qu'elle aborde à la fois les dimensions physiques et les dimensions psychologiques de la santé et la sécurité des travailleurs de différentes catégories (salariés, micro et petites entreprises) en plus de sa prise en compte des évolutions sociotechniques des environnements du travail en focalisant un axe de ses recherches par exemple sur les technologies numériques. De plus, il y a une mise en relief de la question du genre et de l'âge en proposant un ensemble de mesures à prendre en considération en matière de la SST afin de garantir l'égalité entre les sexes et offrir des formations et des conseils aux jeunes travailleurs. Il est donc admissible de parler d'une vision globale de la SST selon l'UE-OSHA tout en détaillant l'ensemble des domaines qui correspondent à cette notion. La raison réside dans le caractère supranational de cet organisme qui est susceptible de proposer des normes applicables à l'échelle européenne tout en prenant en considération la diversité des conditions et des évolutions des environnements de travail.

L'OMS et l'UE-OSHA n'ont aucun pouvoir d'obligation sur l'application des normes et des règles de la santé au travail vis-à-vis des États-membres comme ce qui est le cas, par exemple, dans certains domaines du commerce avec l'OMC (Organisation mondiale du commerce).

Au niveau de la France, les obligations d'application relatives à la santé au travail sont plus opérationnelles et rigoureuses. Il existe alors plusieurs instances qui travaillent sur la question de la santé au travail comme la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT),

¹⁷ Le droit à la déconnexion est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017 dans le cadre de la loi El Khomri appelée également la loi Travail. Il s'agit d'obliger les entreprises de plus de 50 salariés à élaborer une charte pour définir l'ensemble des modalités de l'exercice de la déconnexion du travail dans le cadre de la qualité de vie au travail (QVT).

les caisses de Mutualité sociale agricole (MSA), la caisse générale de sécurité sociale (CGSS) – Service prévention, la consultation de pathologie professionnelle, inspection médicale régionale du travail et direction régionale du service médical de l'assurance maladie. À ce stade, nous ne repérons pas une définition exclusive de la santé au travail dans le contexte français mais des services dans ce domaine. Il s'agit de l'article L.4622-2 du Code du travail qui cite les missions des services de santé au travail en matière de préservation de la santé physique et mentale des travailleurs.

En résumé, la santé au travail dans le contexte français s'inspire des approches et des recommandations des organismes internationaux et européens en proposant sa propre vision des questions de prévention, de protection et de préservation de la santé des travailleurs. Cependant, ce qui apparaît absent de cette notion à la fois au niveau international et national, c'est son inapplicabilité à certaines nouvelles formes organisationnelles telles que les plateformes numériques de transport. Celles-ci se définissent comme étant uniquement des intermédiaires de mise en relation directe entre les clients et les chauffeurs VTC. Ces derniers exercent leur métier via ces applications sous un statut juridique d'indépendants malgré la reconnaissance du lien de subordination dans ce type de relation professionnelle en mars 2020 par la Cour de cassation. Ainsi en cas de maladie professionnelle ou d'accident du travail, c'est le chauffeur qui assume toute la responsabilité des conséquences et des dégâts. Cette situation est porteuse de précarité car le VTC est rémunéré à la tâche par la plateforme et qu'en cas d'arrêt de travail, il n'a plus de revenus ni de prise en charge.

La santé au travail qui met l'accent sur l'idée que la santé peut être affectée par le travail n'est pas validée dans ce cas des plateformes numériques des VTC. Non seulement cela entraîne des risques de sécurité de l'emploi pour le chauffeur mais cela aggrave également les probabilités de RP et de RPS en raison de la particularité des plateformes, qui délèguent la totalité de leur organisation du travail et management aux algorithmes. Dans ce sens, certains décrivent cette situation comme un retour du taylorisme en employant des termes tels que le « néotaylorisme » ou le « taylorisme numérique » car à la différence des usines industrielles où existent un espace physique de travail et des relations directes avec les ingénieurs, les ouvriers et les managers, le relationnel dans le cadre du travail sur les plateformes a été intégralement digitalisé et laisse le chauffeur très isolé. Nous proposons alors d'étudier ce nouveau contexte à travers une problématique de recherche originale et trois hypothèses de recherche.

Problématique et hypothèses de recherche

La problématique de la recherche

Notre problématique de recherche a été réfléchi à partir de deux points essentiels : le peu de recherche en SIC sur la santé au travail (Morillon *et al.*, 2018) et la particularité des plateformes numériques de transport qui d'un côté ne subissent pas de réglementation juridique liée à cette matière et d'un autre côté présentent une forme organisationnelle fondée en intégralité sur des technologies numériques. Celles-ci peuvent être une source de nouvelles formes de RP ou de RPS (Carayol *et al.*, 2017) que nous étudions à travers une approche info-communicationnelle.

Tout d'abord, le choix de cette approche est lié à l'activité informationnelle et virtuelle omniprésente dans le travail du chauffeur VTC. Certes ce dernier réalise des courses dans un contexte physique à savoir la voiture et la route à travers une expérience interactive avec les passagers et tout l'environnement externe. Toutefois toute l'organisation de son travail (envoi des courses, destination, calcul des kilométrages, rémunération, évaluation, etc.) s'effectue dans un espace virtuel accessible à travers une application téléchargeable sur le *smartphone*. La plateforme signifie l'ensemble de cette organisation numérique du travail VTC. Celle-ci est visible sur une application fonctionnelle à l'aide d'un ensemble d'algorithmes dont l'apprentissage, l'orientation et les décisions résident dans les mains d'un groupe de personnes inconnues et invisibles.

Tout le travail du chauffeur VTC consiste en un ensemble d'actions informationnelles. Depuis le commencement de son service jusqu'à la fin, il est constamment connecté sur l'application afin d'informer sur les prises en charge des clients, les dépôts, les annulations, les évaluations, etc. Il est aussi informé par l'application de l'arrivée des courses, de la note du client, des itinéraires à suivre et du point d'arrivée. Ce processus d'information est permanent tout au long de l'activité en raison de la présence d'une application fonctionnant de manière automatique et du chauffeur qui a fait le choix et a pris l'action pour travailler via cette application.

Ensuite, cette activité informationnelle est susceptible de passer à un niveau d'échange communicationnel avec les représentants des plateformes dans certaines situations de travail où

les algorithmes de l'application s'avèrent incapables de gestion. Il s'agit souvent de conflits entre le chauffeur et le client ou avec une autre partie extérieure ce qui empêche la continuité normale du travail VTC. Malgré la présence sur l'application des éléments informatifs sur ce genre de situation, le VTC préfère souvent entrer en contact direct avec la plateforme via le téléphone ou sur un point d'accueil physique par peur de suspension en cas d'absence de réactivité et par nécessité de communiquer son propre témoignage. Or cette tentative d'entrer en communication avec la plateforme, qui n'émerge que pendant des moments problématiques, connaît plusieurs obstacles. Premièrement, les centres d'appel gérant les appels des VTC sont situés à l'étranger. Les téléconseillers ne sont pas formés à la gestion du métier du VTC ni informés sur les logiques et les réalités du terrain. Cela génère un traitement standardisé des demandes qui s'avère peu différent de la logique algorithmique régissant l'application. Deuxièmement, les points physiques d'accueil ne sont pas toujours accessibles et changent constamment de lieux (cafés, hôtels, espaces de *coworking*, etc.). En cas de réception du chauffeur, le problème ne se résout pas sur le champ mais passe par un comité de décideurs inconnus. Dans ce cas, le VTC doit attendre la décision finale sans d'être informé sur son délai.

Dans cette conjoncture, nous déduisons que le travail du VTC via les plateformes ne peut fonctionner correctement que lorsque l'ensemble des différentes situations de son travail sont conformes à la normalité autour de laquelle les applications des plateformes ont été fabriquées et perfectionnées. Or toute activité de travail est porteuse de problèmes communicationnels (malentendu, désaccord, hostilité, conflit, etc.) où le manque d'intervention et d'information de la part du donneur d'ordre, qui seul peut résoudre ce type de situation, est susceptible de diriger le VTC vers différentes formes d'épuisement au travail.

En outre, même lorsque le VTC connaît une longue expérience de travail sans interruption problématique, le processus informationnel qui fonctionne à travers une interaction continue entre le VTC et l'application risque de générer des déséquilibres. En effet, la capacité de communication d'une machine n'est pas celle d'un usager. Les algorithmes des plateformes dirigent le VTC vers des situations accélérées de travail à travers un envoi constant de courses. Or ne jamais avoir aucun échange à propos de difficultés professionnelles peut-être conjuguées à d'autres personnelles au quotidien est indéniablement susceptible de provoquer du stress, de la tension, de la perturbation mais aussi d'autres formes de fatigue physique.

Par conséquent, nous avons structuré notre problématique de recherche à travers la formulation suivante :

« La médiation des plateformes numériques de transport d'un certain type d'informations et de communications dans le cadre particulier de l'organisation du travail VTC a-t-elle des répercussions sur la santé au travail des chauffeurs ? »

Afin d'éclairer ce questionnement, nous proposons de passer en revue dans la partie qui suit les trois hypothèses de recherche qui serviront à structurer notre méthodologie de terrain.

Les hypothèses de la recherche

Première hypothèse

Notre première hypothèse de recherche a émergé à partir de nos lectures des différentes couvertures médiatiques de la situation des VTC ainsi que d'une littérature importante en sciences juridiques liée à ce sujet. Elle a aussi trouvé une logique dans l'approche informationnelle à partir de nos échanges avec certaines parties du métier du VTC comme les secrétaires généraux des syndicats VTC, les consultants spécialistes de la question et les associations VTC. Ces expériences nous ont donné une idée sur le fonctionnement des applications sans nous apporter de réponses validées par des méthodes scientifiques par rapport à l'existence d'une corrélation entre le travail via les plateformes VTC et l'apparition des RP, à titre d'exemple. S'ajoute à cela le fait que le système informationnel des plateformes ainsi que leurs pratiques communicationnelles n'ont jamais donné lieu à des analyses et à des reportages journalistiques à l'instar des questions liées au statut juridique des chauffeurs et à la réglementation de leur métier.

À partir des informations que nous avons récoltées pendant cette période d'exploration de notre terrain, c'est-à-dire avant la réalisation des entretiens, nous avons imaginé le système informationnel des plateformes constitué par toute l'opération d'envoi des courses, de rémunération et d'évaluation comme une machine fonctionnelle de manière automatique dans la quasi-totalité de l'organisation du travail VTC. Cette situation augmente la vitesse de travail qui devient rapide et accéléré, ce qui génère un état de frustration et de succès enfonçant le chauffeur dans une motivation intensifiée par des messages de challenge et de compétition. Lorsque le chauffeur se laisse emporter par ce rythme, il développe rapidement une addiction envers l'application reflétée par des pratiques comme l'hyperconnexion combinée au système de notation.

Notre première hypothèse se résume donc par l'énoncé suivant : « **Les applications des plateformes sont programmées pour générer un flux informationnel (envoi rapide et constant des courses, validation, rémunération, etc.) à partir du moment où le chauffeur interagit avec la plateforme de manière continue durant son travail. La fluidité de cet échange se transforme en un ensemble de pratiques addictives chez le VTC, comme par**

exemple le phénomène de l'hyperconnexion. Cette addiction peut être expliquée par les logiques organisationnelles qui structurent les applications comme l'incitation au travail en mettant le chauffeur sous pression à partir du moment où sa note est inférieure à la norme ou en le motivant à travers des offres de majoration. »

Deuxième hypothèse

Notre deuxième hypothèse est née d'un ensemble d'interrogations que nous avons par rapport au rôle de la communication, c'est-à-dire le contact, l'expression des émotions, le partage des informations, le dialogue social, les rencontres, bref la relation humaine, entre les chauffeurs et les personnes qui sont les représentants réels et décideurs de la plateforme. Les informations que nous avons récoltées pendant notre période d'exploration du terrain indiquent que le travail du VTC via les plateformes connaît une médiation humaine très limitée voire absente. Ce constat permet de parler d'une rupture communicationnelle entre les VTC et les plateformes.

En effet, le principe théorique du fonctionnement relationnel des plateformes c'est que les VTC sont considérés comme des prestataires de services. Ils sont de ce fait des partenaires selon le terme employé par ces plateformes (cf. annexe 1). Dans ce sens, un partenaire est quelqu'un qui participe avec d'autres personnes partenaires aux négociations liées à une opération économique commune. La Cour de cassation, à titre d'exemple, définit le partenaire commercial dans l'article L. 442-6, I, 2° du code de commerce comme « *la partie avec laquelle l'autre partie s'engage, ou s'apprête à s'engager, dans une relation commerciale* ». Deux termes importants sont à souligner dans cette définition : l'engagement et la relation. Toute relation, quelle qu'elle soit, professionnelle ou personnelle, est fondée sur l'engagement des deux parties. Dans le domaine des affaires, l'engagement relationnel est construit à la fois à partir d'un contrat ou d'une convention juridique et d'une promesse morale de l'ordre de l'éthique, c'est-à-dire non obligatoire dans un sens de droit. Dans le cas du VTC des plateformes, il s'agit plutôt d'un engagement « moral » car il n'existe pas de contrat de travail inscrivant les engagements de la plateforme envers les VTC dans une logique de partenariat commercial.

Ainsi la délégation du rôle de la plateforme dans sa relation professionnelle avec les VTC à un ensemble d'algorithmes rompt l'engagement moral en créant une rupture communicationnelle sans possibilité de générer une indemnisation, en général ou en cas de licenciement, ou encore

des dommages et intérêts. Au contraire, le travail se poursuit mais dans une atmosphère d'absence de dialogue et probablement de présence de malentendus, d'ingratitude, de rancune voire de haine.

De ce fait, notre deuxième hypothèse se résume par l'énoncé suivant : « **La quasi-totalité de l'organisation du travail des VTC est déléguée par la plateforme à son application opérationnelle à travers des algorithmes. Cette décision d'organisation du relationnel avec les chauffeurs crée une rupture communicationnelle.** »

Troisième hypothèse

Notre troisième et dernière hypothèse trouve son origine de réflexion dans le statut juridique indépendant des chauffeurs VTC. Pour travailler avec les plateformes numériques de transport, le VTC doit opter pour un statut d'indépendant qu'il soit microentreprise, SASU, EURL, ou autre. Être un travailleur indépendant, c'est exercer une activité économique à son compte sans lien de subordination comme ce qui est le cas pour un salarié. Donc le choix d'opter pour une carrière d'indépendant et non de salarié s'explique principalement par le caractère autonome de la personne, son esprit entrepreneurial, son refus de la hiérarchie, sa capacité de négociation, d'étude de marché. Mais il est aussi possible de repérer d'autres raisons en contradiction avec ces compétences et manières de pensée dans des cas où le statut d'indépendant se révèle imposé ou différemment présenté. Cette situation a été démontrée par plusieurs juristes et a été confirmée par la Cour de cassation en mars 2020 lorsqu'elle a reconnu le lien de subordination entre les VTC et les plateformes.

Dès lors, depuis l'installation d'Uber en France, le métier du VTC n'est plus restreint à une petite catégorie de chauffeurs professionnels comme nous l'avons expliqué dans notre introduction. L'élargissement des conditions d'accès à ce métier a donné naissance à un groupe professionnel hétérogène ce qui permet de dire que le statut d'indépendant ne reflète pas uniquement les compétences et les manières de pensée souvent associées aux indépendants. Il est depuis une question à plusieurs interprétations sachant qu'il y a de nombreuses caractéristiques liées à l'âge, au parcours professionnel, à l'entourage social, etc., qui entrent en jeu. Par conséquent, l'expérience physique, morale, émotionnelle et psychologique du

chauffeur dépendra non seulement de son travail et de son statut juridique mais aussi de tous les facteurs sociologiques et individuels qui le définissent.

Notre troisième hypothèse se résume alors dans l'énoncé suivant : **« L'apparition des formes d'épuisement au travail chez les VTC est liée aux usages addictifs du numérique. Cependant leur degré de gravité varie en fonction d'un ensemble de facteurs sociologiques liés aux VTC : parcours professionnel et scolaire, expériences, origine, indépendance, entourage social, représentations du métier, appartenance à un collectif, etc. Étant donné que les plateformes ne prennent pas en compte ces éléments dans le recrutement, le groupe professionnel des VTC connaît l'existence de différents effets sur la santé physique et psychologique qui ne se ressemblent pas en raison de l'hétérogénéité même du groupe. »**

Partie 1 : Le cadrage théorique des plateformes numériques, de nouvelles organisations info-communicationnelles au prisme de la santé au travail

Chapitre 1 : Plateformes numériques : un dispositif info-communicationnel de médiation. Apports techniques au service du cadrage théorique

Introduction

La conceptualisation de la plateforme est très peu étudiée en sciences de l'information et de la communication. Les recherches émergentes proposent des réflexions et des logiques analytiques de cet objet de recherche sans le placer dans une théorie où il contribuerait à sa conceptualisation. Cette situation peut être expliquée par la nouveauté de ce terme lorsqu'il est placé dans un contexte de révolution numérique. Dès lors et afin d'appréhender ce nouvel objet de recherche, il est incontournable de s'appuyer sur une littérature interdisciplinaire qui se présente aussi bien dans des travaux académiques que dans des métiers professionnels. Ces domaines constituent une entrée légitime vers l'étude de la plateforme que nous envisageons de définir, de catégoriser et d'étudier à travers le concept info-communicationnel de la médiation.

La notion de plateforme a suscité l'intérêt des professionnels, des chercheurs académiques ou encore des institutions de recherche et d'intervention. Il en résulte un faisceau de points de vue tantôt complémentaires tantôt éloignés, ce qui fournit à notre exploration de la plateforme une multitude de ficelles dont le choix d'usage dépend de notre problématique et positionnement de chercheur. Les différentes sphères de définition sont importantes à prendre en compte : les réflexions des professionnels catégorisent l'outil de la plateforme, celles des chercheurs le problématisent et celles des institutions envisagent ses limites pour suggérer des pistes de solution et de compromis. L'enjeu de ce travail est de définir précisément les contours d'un objet qui est devenu le centre de certaines activités économiques, et sur lequel repose la valeur ajoutée d'un nombre croissant d'entreprises dans le monde.

Pour ce faire, nous mobilisons un certain nombre de travaux autour de la notion d'algorithme afin d'explorer la partie opératrice des plateformes. Les algorithmes sont les technologies fonctionnelles des plateformes. Leurs capacités d'apprentissage, d'interaction et de traitement sont ce qui constitue les compétences distinctives de ces plateformes. Cette dimension mécanique de la plateforme soulève des questions en raison de sa dimension humaine aussi. En effet ce sont des concepteurs qui fabriquent et orientent le fonctionnement des algorithmes et donc des plateformes. Il importe donc de dépasser l'opposition traditionnelle entre symbolique et technique en mobilisant le concept du dispositif. C'est pourquoi nous démarrons notre analyse du dispositif à partir d'une approche foucauldienne qui le conceptualise comme un instrument de contrôle et de pouvoir. Cependant nous dépassons cette analyse car nous

constatons une revalorisation du concept du dispositif dans les travaux en SIC à partir des années 1990. Nous prenons donc en considération ce nouveau constat car un objet tel que les plateformes s'inscrit dans un type de technologies interactionnistes différentes de celles qui ont été abordées par Foucault et ses contemporains.

À ce stade, nous organisons le chapitre présent de cette manière :

Dans un premier temps, nous définissons la notion de plateforme à partir d'un ensemble de travaux interdisciplinaires que nous examinons d'un point de vue info-communicationnel. Celui-ci sera orienté à travers le concept de la médiation qui sert à étudier le rôle relationnel qu'occupe la plateforme entre les usagers. À partir de cette analyse, il sera possible de catégoriser les plateformes en plateformes-entreprises et plateformes de partage. Cette distinction est fondamentale car il existe une différenciation de la conception du rôle de médiateur des plateformes en fonction de leurs modèles économiques.

Dans un deuxième temps, nous étudions la partie opératrice des plateformes à travers la notion d'algorithme. Passer en revue la dimension mécanique des plateformes sert à montrer la nouveauté de cet objet technique opérant à travers un ensemble de fonctionnalités qui restent peu révélées pour des raisons de propriété intellectuelle et de secret des affaires. En s'appuyant sur des travaux d'ingénieries et des SHS, nous soulevons des questions relatives à la dimension humaine de ces algorithmes, conçues et orientées à travers des logiques intellectuelles, culturelles et politiques.

Dans un troisième temps, nous introduisons le concept de dispositif, incontournable pour étudier les plateformes comme objet technique et symbolique. Nous entamons cette partie avec une approche foucauldienne du dispositif afin de poser les bases de ce concept. À partir de cette étape, il sera possible d'aborder le dispositif des plateformes d'un point de vue info-communicationnel attribuant un nouveau statut et un nouveau rapport aux objets. Les plateformes s'inscrivent dans cette nouvelle approche qui tout en proposant différents processus d'étude du dispositif, qui n'est plus restreint à des questions de pouvoir, ne met cependant pas à l'écart les enjeux d'instrumentalisation et de contrôle.

1.1 Définition et catégorisation des plateformes numériques à travers le concept de la médiation numérique

La notion de plateforme est observée dans plusieurs domaines, secteurs et métiers. Son utilité pour définir des éléments, des objets ou des activités permet de souligner son caractère hétérogène et flexible. Composée de deux termes : « plate » et « forme », le premier membre est un adjectif polysémique qui désigne généralement une surface horizontale lorsqu'il est lié au mot « forme ». Celui-ci fait référence à la configuration physique d'un objet. Une plateforme est donc un aménagement horizontal d'un objet spatial comme un terrain, une surface, une base, un centre, une structure. Pour les sociologues Patrice Flichy et Jean-Samuel Beuscart (2018), le terme de plateforme a quatre signifiés :

« (...) un sens computationnel d'infrastructure générique et ouverte ; un sens physique et architectural d'espace où se tenir pour prendre la parole (l'estrade) ; un sens figuratif de fondations ; un signifié politique de programme d'action partagé. » (p.13)

Au niveau de l'orthographe, les rectifications orthographiques de 1990 recommandent désormais d'écrire « plateforme » et non plus « plate-forme »¹⁸. Une telle évolution linguistique met en relief l'usage fréquent et omniprésent de la notion de plateforme et contribue à sa facilitation d'emploi et d'adaptation sociale :

« Le concept de plateforme n'est pas nouveau mais son omniprésence aujourd'hui tient à ce que ses caractéristiques entrent en résonance avec celles du numérique et renforcent les unes les autres. » (Laurent et al., 2018, p.138).

De ce fait et afin de restreindre le caractère polysémique et hétérogène de la notion de plateforme, nous précisons que le contexte dans lequel nous l'employons est celui du numérique et plus spécifiquement dans le domaine du travail. Dans ce sens, il est à noter plusieurs tentatives de définition de cette notion. Des professionnels, des académiciens ou encore des institutions ont proposé des rapports et des écrits constituant une vision de la plateforme continuellement nourrie des transformations du travail. La plateforme devient un élément de

¹⁸ Conseil supérieur de la langue française, Les rectifications de l'orthographe, Publié le 6 décembre 1990, http://www.academie-francaise.fr/sites/academie-francaise.fr/files/rectifications_1990.pdf Consulté le 06/07/2021

plus en plus central et déclencheur de ces mutations. Nous l'examinons alors à travers le concept de médiation numérique, appelée aussi médiation en ligne, qui à la différence de l'emploi du terme dans les métiers de la culture (médiation culturelle), de la documentation (médiation documentaire), de l'accompagnement social (médiation sociale), etc. (Accart 2016, p.22-26), désigne ici, dans l'étude des plateformes, un rôle de mise en relation entre des usagers opérant grâce à des algorithmes et nécessitant l'usage des TIC pour pouvoir y accéder.

Les définitions que nous allons passer en revue contribuent à une restauration des ambiguïtés autour de la notion de la plateforme malgré le fait qu'elles partagent certains mots clés ainsi que la même logique de départ de la réflexion qui est de définir dans un premier temps la plateforme comme une technologie de mise en relation. En effet, la mobilisation de la notion de plateforme dans un contexte numérique a pour vocation de décrire « *des formes très variées de systèmes techniques et d'acteurs économiques* » allant des « *médias sociaux jusqu'aux systèmes d'exploitation, en passant par les applications numériques qui offrent des services aux consommateurs*¹⁹ ». Si cette dernière forme est celle qui nous intéresse dans ce travail de recherche, nous ne mettons pas à l'écart les travaux sur les autres formes. En effet, elles fournissent des éléments de connaissance sur le concept de la médiation à partir duquel nous analysons la plateforme. À ce stade, les parties suivantes ont pour objectif de passer en revue plusieurs travaux définissant la notion de plateforme, que nous étudions à partir d'un carrefour interdisciplinaire dont nous déduisons une définition de la médiation numérique. Cette partie permettra de catégoriser ces plateformes afin de dresser les différents enjeux de ces espaces et mettre l'accent sur la catégorie qui nous intéresse dans notre étude.

1.1.1 Définition professionnelle des plateformes : la médiation numérique

Définir les plateformes selon un point de vue professionnel veut dire mobiliser la vision des managers, des entrepreneurs, des consultants, etc. qui proposent des modèles de création des plateformes ou qui s'intéressent à leur étude. Cette perspective est importante à mettre en exergue dans la mesure où elle permet de comprendre le fonctionnement technique et économique des plateformes. À partir de ces données, il est possible de questionner la médiation numérique de ces structures digitales.

¹⁹ « Plateformes et plateformes au regard des sciences de l'information et de la communication (SIC) », Appel à contribution, *Calenda*, Publié le mardi 24 mars 2020, <https://calenda.org/766754> Consulté le 06/07/2021

1.1.1.1 Une définition traditionnelle des plateformes

Conformément à Eychenne et Strong (2017), une plateforme se définit comme :

« (...) un “lieu”(un moyen, une personne, un site web...) qui met plusieurs parties en contact pour permettre un échange de services ou d’objets. C’est donc une place de marché (...) la valeur de la plateforme réside dans la sélection intelligente des biens proposés, l’échange rapide et la pertinence de la mise en relation (match-making en anglais). La plateforme doit s’assurer de la sécurité des échanges, de l’honnêteté et la fiabilité des participants. Elle doit permettre d’établir la confiance, principe fondamental du commerce ». (p.15)

À l’instar des intermédiaires traditionnels dans un échange économique, la plateforme est un « lieu » susceptible de respecter les règles traditionnelles du commerce à savoir « la sécurité des échanges », « l’honnêteté », « la fiabilité des participants » et « la confiance ». C’est un espace de transactions commerciales où elle détient le rôle décisionnel quant aux biens et produits échangés et aux modalités et aux règles à respecter. À ce stade, il est à retenir que si les auteurs de cette définition classent les plateformes numériques parmi d’autres acteurs de la médiation classique, c’est que celles-ci ne proposent pas un nouveau modèle commercial :

« Le phénomène des plateformes n’est pas neuf : il est aussi ancien que le commerce lui-même. Au Moyen Âge, déjà, les halles marchandes organisaient la rencontre entre des échangeurs de bien et de services. » (Autenne et De Ghellinck 2019, p.276)

En revanche, ce que les plateformes numériques proposent comme élément nouveau c’est une stratégie qui se traduit par le maintien d’une infrastructure digitale permettant une mise en relation directe entre les usagers. Plus le nombre de ces derniers augmente, plus la plateforme acquiert une place importante dans le marché, ce qui porte le nom d’ « effet de réseau ». Cela veut dire que, malgré l’absence d’un nouveau modèle innovant dans l’économie des plateformes, celles-ci sont considérées comme une nouvelle invention technologique exerçant une influence considérable sur les échanges et les usagers. Elles redéfinissent de ce fait le rôle du médiateur.

1.1.1.2 Vers un renouvellement de la définition des plateformes

Le concept permettant d'étudier ce nouveau rôle des plateformes est celui de « médiation numérique ». En optant pour des outils numériques et une stratégie de développement afin de mettre en relation les usagers, les plateformes ont réussi à s'imposer dans plusieurs secteurs d'activité qui désormais subissent ce phénomène de « platformisation »²⁰. Le premier élément important dans cette médiation, et que le point de vue professionnel permet d'appréhender, est celui de l'espace. À travers une étude sur les témoignages des concepteurs et représentants des plateformes (Lindh et Nolin, 2017), il est à noter à un certain niveau que la plateforme numérique est une conception spatiale caractérisée par la mise en place de technologies digitales telles que le *Cloud Computing*²¹, orientées par une stratégie qui reste non révélée²². Cette transition d'un lieu physique d'échange et de travail vers un autre qui est virtuel redéfinit les lois et les règles du fonctionnement des transactions.

Depuis les années 2010, l'émergence fructueuse des plateformes numériques marque une rupture avec le marché traditionnel d'échange. Car si ce dernier connaît des interventions extérieures pour sa régulation et sa réglementation de la part des institutions juridiques, des ONG, des gouvernements, des parties prenantes, en fonction des contextes, les plateformes numériques sont restées depuis des années sans aucune régulation de la part des acteurs juridiques (Bonot *et al.*, 2020). Cela accentue l'ambiguïté autour de tout ce qui relève de la virtualité créant de ce fait des liens flous entre la matérialité et l'immatérialité du rôle du médiateur, comme nous souhaitons le montrer (El Bourkadi, 2022a). Autrement dit, un médiateur qui n'a pas une entité physique, c'est-à-dire un lieu ancré dans une zone géographique spécifique où opèrent les échanges de ses acteurs, ouvre un débat sémantique sur la notion de matérialité et celle d'immatérialité. Car tout en étant virtuelle (le fait de ne pas posséder un lieu physique d'échange), la plateforme opère à travers des infrastructures et des outils numériques matériels. Ainsi, en fonctionnant comme un médiateur, elle exerce un impact sur la société, ce qui peut être interprété comme un accomplissement matériel également.

²⁰ Le phénomène de la platformisation consiste en la pénétration des extensions infrastructurelles, gouvernementales et économiques des plateformes numériques (Poell et Nieborg, 2018) comme les GAFA et les NATU dans des secteurs d'activités comme le transport de personnes, le journalisme, le commerce, etc.

²¹ Le *Cloud computing* signifie la possibilité d'accès à un ensemble de ressources du système informatique telles que le stockage, la mise en réseau, les serveurs, etc.

²² À chaque fois qu'il s'agit d'analyser les plateformes, l'étude de l'orientation de leurs technologies reste un champ d'interprétation par les professionnels et les chercheurs en raison du secret des affaires qui les protège. Nous développons ce point au niveau de la partie : « 1.2.1.2 La propriété intellectuelle » (cf. *infra*, p.55-57)

En résumé, le point de vue professionnel permet d'introduire l'étude des plateformes. Il fournit des éléments liés à sa définition, à sa place dans l'économie numérique et surtout à l'organisation de son rôle de médiateur numérique. Cependant une ambiguïté reste omniprésente : la question de la matérialité et de l'immatérialité des plateformes nécessite de problématiser cet objet. Pour cela, nous mobilisons le point de vue académique.

1.1.2 Définitions académiques des plateformes : la problématique de la médiation numérique

Alors qu'elle devient une notion omniprésente dans le contexte actuel des mutations du travail, la plateforme a attiré l'attention de plusieurs disciplines académiques aussi bien dans la sphère anglophone que francophone. Elle représente de ce fait un carrefour interdisciplinaire où la question de la médiation numérique reste peu explorée notamment par les SIC. Dans ce sens, les quelques tentatives de définitions publiées partent d'une réflexion sociologique, économique et juridique de la question.

1.1.2.1 Les plateformes : de nouveaux acteurs puissants

La plateforme est observée non seulement comme un médiateur mécanique mais aussi individuel et social car orienté par des acteurs qui détiennent une force agissante sur les sociétés, comme on a pu le souligner :

« Au fur et à mesure des années 2010, la notion [plateforme] s'est progressivement colorée de teintes plus inquiètes et critiques, à mesure que l'attention s'est portée sur le pouvoir de ces acteurs, notamment sur leur capacité à structurer l'activité des personnes, à transformer, "ubériser" des marchés du travail en contournant les régulations, à opérer des formes massives de collectes de données sur les activités qu'elles organisent. » (Flichy et Beuscart 2018, p.11, op. cit.)

Les plateformes numériques sont donc des médiateurs techniques et humains récents et à l'origine de bouleversements sociaux. Leur dominance peut être expliquée d'un point de vue info-communicationnel à partir de leur rôle de médiateur actif, c'est-à-dire de canal de communication, d'organisateur des échanges, d'acteur commercial, de régulateur, de

rémunérateur et d'autres fonctions renforçant leur position dans les marchés et les sociétés. Dans ce sens, le philosophe Srnicek (2018) souligne :

« En vertu de leur position d'intermédiaires, les plateformes s'assurent non seulement l'accès à une plus grande quantité de données, mais également le contrôle et la gouvernance des règles de jeu. » (p.52)

Ce rôle de médiateur puissant devient alors le centre de nouvelles réflexions sociologiques, juridiques, économiques et psychologiques explorant les mécanismes de cette dominance qui provoque une « disruption » dans le modèle économique et social existant :

« Par l'interface technologique partagée qu'elles offrent, les plateformes favorisent ainsi le développement d'innovations et de nouvelles tragédies confidentielles, en affectant de ce fait les formes traditionnelles de prestations : l'enjeu économique réside dans ce cas dans le contrôle des interfaces techniques et la dominance sur l'écosystème ainsi constitué. » (Laurent et al., 2018, op. cit. p.138-139.)

De ce fait, les plateformes permettent à la fois la naissance de nouvelles innovations dans l'exercice des services et provoquent des déséquilibres dans le système socioéconomique. Ce paradoxe est référencé chez le philosophe Stiegler (2016, op. cit.) sous le concept de « pharmakon » qui veut dire que la technique peut être à la fois un remède parce qu'elle aide à créer, à construire et à élaborer des projets servant à l'humanité et un poison dans la mesure où elle peut être aussi une force destructrice de la société. Il s'applique au numérique, où les technologies ne sont pas des outils neutres puisqu'elles sont orientées soit par des pouvoirs de « sublimation, de socialisation, d'individuation » ou à l'inverse par « des pouvoirs de contrôle, de manipulation, de création d'addictions qui vont conduire à la désindividuation ». (Stiegler, 2007, p.40)

1.1.2.2 Étudier les plateformes comme un nouvel objet de recherche

L'apparition d'un nouveau courant d'étude intitulé « *Platform studies* » ou « *Software studies* » semble répondre à cette omniprésence récente des plateformes numériques. En abordant des objets de recherche à la fois du point de vue de l'informatique et de celui des sciences sociales, des humanités et des arts, les *platform studies* se caractérisent par une interdisciplinarité qui

s'est révélée nécessaire dans l'étude de ces nouveaux médias. D'un côté, la possibilité de comprendre la structuration des interactions sur ces plateformes provient de l'informatique qui permet de décrypter leur code. D'autre part, ces plateformes s'intègrent dans un espace culturel où les utilisateurs produisent du sens. Cet angle d'étude constitue un objet de recherche des humanités par excellence. Il s'avère donc plus adéquat de parler d'une « logique technoculturelle » des plateformes où la mise en relation entre les utilisateurs participe à la production des récits (Gerlitz et Helmond, 2013 ; Helmond, 2015). Le processus de réorganisation de l'espace numérique appelé « *platformization* » nécessite donc une médiation prenant en considération à la fois l'aspect technique et l'aspect usager de la plateforme.

À ce stade, la médiation numérique des plateformes présente deux dimensions inséparables car elles émergent dans les interactions et les transactions de chaque échange entre usagers : la dimension technique et la dimension relationnelle. Le point de vue académique tend à remettre en question l'absence de la dimension relationnelle au sein de ces plateformes. Zacklad (2019) explique que la raison derrière ce manque de dimension relationnelle dans les plateformes au contraire des autres dispositifs de médiation numérique, à savoir les réseaux sociaux ou le web 2.0 de manière générale, c'est que :

« (...) la plateforme n'a pas pour objectif principal la communication interpersonnelle mais vise à permettre la mise en relation des participants pour la production de services dans une logique d'économie collaborative, de sciences participatives ou d'évaluation ». (p.49)

C'est pourquoi il importe de passer en revue la réflexion d'un autre acteur omniprésent dans l'étude des plateformes et dont le travail de recherche permet de comprendre les logiques qui organisent cette dimension relationnelle. Il s'agit de différentes institutions étatiques qui, en s'intéressant tôt à l'émergence des plateformes et à leurs mutations, sont entrées en dialogue avec les différentes parties opératrices dans leur écosystème. Le point de vue institutionnel propose une autre vision aidant à réfléchir sur la question de la médiation numérique.

1.1.3 Définitions institutionnelles : vers une nouvelle définition de la médiation numérique

Les travaux académiques autour des plateformes et dans les milieux professionnels ont permis de comprendre que les plateformes numériques ne constituent pas un nouveau modèle

économique car, à l'instar des médiateurs qui ont existé avant elles, elles proposent un service de mise en relation entre une offre et une demande. Toutefois leur aspect numérique, qui englobe à la fois leurs technologies et leurs politiques de fonctionnement, fait de ces plateformes des objets entraînant des conséquences spécifiques aujourd'hui dans nos sociétés et c'est ce que nous étudions à travers le concept de la médiation numérique. Cette situation a conduit des organisations institutionnelles à les étudier et à en proposer des rapports. Ces efforts s'inscrivent dans une prise de conscience précoce liée à la dominance des plateformes et les conséquences qui en découlent dans plusieurs sphères de la société.

1.1.3.1 La définition de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS)

Fondée en 1967, l'Inspection générale des affaires sociales est un service interministériel d'expertise, de conseil et d'évaluation du secteur social qui regroupe trois services : l'inspection générale de la sécurité sociale, l'inspection générale du ministère de la santé publique et de la population et l'inspection du travail. Par rapport à cette dernière fonction, l'IGAS a suivi de près les mutations récentes du travail avec l'émergence des plateformes numériques. Ses travaux sur ce point ont attiré notre attention.

En 2015, l'IGAS publie le rapport « Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale »²³ qui constitue la première tentative française pour étudier les enjeux sociaux liés aux plateformes numériques dites « collaboratives ». Le rapport met en exergue la définition suivante des plateformes : « *des services électroniques jouant une fonction d'intermédiaire dans l'accès à des informations, à des contenus, des services ou des biens* ». (p.12) L'IGAS souligne que la mise en action des plateformes dans l'économie a participé à la création de nouveaux marchés et cela grâce aux technologies employées dans la mise en relation (applications, algorithmes, etc.) et aux technologies utilisées pour accéder aux services (smartphone, tablette, laptop, etc.).

Sans expliciter les mécanismes de fonctionnement des plateformes au niveau technique, managérial et décisionnel, sûrement en raison de l'existence de peu d'indications et d'accès aux données sur ces « boîtes noires²⁴ », l'IGAS a focalisé son rapport sur les enjeux de la

²³ Amar Nicolas et Viossat Louis-Charles (2016), « Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale », IGAS : <https://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2015-121R.pdf> Consulté le 06/07/2021

²⁴ Un terme utilisé pour décrire les plateformes numériques étant donné que leur code est inaccessible.

« platformisation » des secteurs d'activité comme la précarité des travailleurs des plateformes, les données personnelles, les risques de fraude liés aux cotisations et aux prestations et ainsi de suite, pour proposer un ensemble de recommandations afin d'améliorer les conditions de travail. Ces éléments peuvent apporter selon l'IGAS des solutions susceptibles de satisfaire l'ensemble des parties prenantes qui opèrent dans cet écosystème. Il n'est donc pas question de changer le modèle d'innovation proposé par ces plateformes.

1.1.3.2 La définition de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT)

Placée sous la tutelle du ministère du travail depuis sa création en 1973, l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail se définit comme un organisme qui propose des démarches et des interventions pour plusieurs types d'organisation dans une optique de respect et d'amélioration des pratiques du travail. Dans le contexte de la transformation numérique de l'exercice du travail et plus spécifiquement celui des plateformes numériques, l'ANACT contribue aux réflexions avancées sur ce sujet. En matière de terminologie, elle emploie plutôt le terme de « plateformes collaboratives numériques » pour faire référence à ces « *nouvelles formes d'opérateurs économiques* » dont la caractéristique principale est « *de proposer des biens, des services ou des contenus à des clients qui sont produits, mis à disposition ou vendus par des contributeurs, qui peuvent être des professionnels ou de simples particuliers* ». (p.45)²⁵

Toutefois, le rapport attire l'attention sur la distinction entre les « plateformes collaboratives numériques » et l'« économie de partage » appelée aussi l'« économie collaborative » étant donné que le « partage » dans le cadre des échanges via les plateformes numériques n'est pas un échange social mais plutôt un échange économique où les utilisateurs poursuivent une valeur utilitaire. La médiation de ces échanges par les plateformes numériques est ce qui transforme la nature de la valeur d'échange car, en rendant possible des transactions entre des étrangers, le partage perd de sa valeur sociale. Ainsi la capacité de ces plateformes a attiré une grande masse d'utilisateurs grâce à des systèmes technologiques tels que les algorithmes, ce qui renforce la valeur utilitaire au détriment de la valeur sociale.

²⁵ Nicot Marie (2017), « Le modèle économique des plateformes : économie collaborative ou réorganisation des chaînes de valeur ? », ANACT : <https://www.anact.fr/le-modele-economique-des-plateformes-economie-collaborative-ou-reorganisation-des-chaines-de-valeur> Consulté le 06/07/2021

La réflexion de l'ANACT permet donc d'appréhender la question du lien entre la médiation des plateformes numériques dites « collaboratives » des échanges entre les utilisateurs et la disparition de la valeur sociale dans le partage. Cette constatation remet en question le concept de médiation dans le cadre d'une nouvelle réflexion autour des plateformes numériques dans le contexte du travail.

1.1.3.3 La définition du Conseil national du numérique (CNNum)

Le Décret n° 2011-476 du 29 avril 2011 du Président de la République a créé le Conseil national du numérique (CNNum). Cette commission de consultation a pour objectif « *d'éclairer le Gouvernement et de participer au débat public dans le domaine du numérique* »²⁶. Les travaux du CNNum sont variés et une de ses thématiques principales est l'étude des plateformes numériques.

En 2015, le CNNum publie le rapport « Ambition numérique »²⁷ où il définit la plateforme :

« (...) comme un service occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou bien, le plus souvent édités ou fournis par des tiers. Au-delà de sa seule interface technique, elle organise et hiérarchise ces contenus en vue de leur présentation et leur mise en relation aux utilisateurs finaux. À cette caractéristique commune s'ajoute parfois une dimension écosystémique caractérisée par des interrelations entre services convergents. Plusieurs plateformes ont en effet adopté des modèles de développement basés sur la constitution de véritables écosystèmes dont elles occupent le centre. » (p.59)

Cette définition souligne dans un premier temps la fonctionnalité centrale d'une plateforme à savoir la médiation. Or, le CNNum emploie surtout le terme d'« intermédiation ». Celui-ci peut signifier la même chose que la notion de médiation mais le fait qu'il comporte le préfixe « inter » qui veut dire « entre » renforce le rôle d'intervention joué par les plateformes. Le documentaliste Accart (2016, *op. cit.*) définit la médiation numérique comme une pratique qui

²⁶ Décret n°2011-476 du 29 avril 2011 portant création du conseil national du numérique, article 1 : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000023928752> Consulté le 06/07/2021

²⁷ Conseil national du numérique (2015), « Ambition numérique » : <https://cnnumerique.fr/files/2017-10/CNNum-rapport-ambition-numerique.pdf> Consulté le 06/07/2021

« induit donc de toute évidence un aspect humain important, avec une composante relationnelle marquée, une mise en relation entre une demande (celle d'un individu) et une offre (celle du professionnel) : il s'agit donc d'une relation de service ». (p.20) À ce stade, si le CNNum ajoute à cette notion le préfixe « inter » c'est pour accentuer l'idée d'une mutualité ou d'une réciprocité entre les éléments participant à cette relation.

Les plateformes proposent un espace numérique d'échange sans lequel il ne peut y avoir d'interactions entre les participants. Elles occupent la fonction d'organisateur des interactions qui se transforment en transactions. Cette mutation s'explique par le fait que les interactions, c'est-à-dire les échanges mutuels entre les participants, se déroulent dans des espaces structurés pour créer et partager des valeurs économiques et sociales. Cela permet de dépasser la définition des processus communicationnels au sein de ces espaces comme les interactions puisqu'il s'agit d'étudier un ensemble de phénomènes transactionnels, c'est-à-dire créateurs de valeurs. De ce fait la transaction est une notion centrale dans l'étude des plateformes étant donné que le but ultime de ces espaces ainsi que de leurs usagers est la production et le partage des valeurs économiques et relationnelles. La transaction est donc : *« un accord entre des parties qui détermine ce que chacun d'eux fera afin de créer une valeur par leur relation ».* (Salancik et Leblebici, 1988, p.7, cité par Taylor, 1993)

La définition du CNNum met en exergue la dimension écosystémique des plateformes dans la mesure où celles-ci existent dans un contexte caractérisé par des évolutions numériques qui peuvent provenir d'elles. Entre 2015 et 2020, le contexte du numérique n'a cessé de changer et d'évoluer. Plusieurs fonctionnalités des plateformes qui constituaient une partie cachée (la boîte noire) ont été remises en question. À cet égard, dans chaque nouveau rapport du CNNum il est à noter de nouvelles définitions de la plateforme qui ne sont pas spécifiquement en rupture avec les précédentes mais qui mettent l'accent sur de nouveaux éléments. Dans son rapport²⁸ de 2020, le CNNum propose la définition suivante :

« Nous entendons donc par plateforme numérique tout service de la société de l'information qui fournit, ou propose de fournir, des services d'intermédiation en ligne à des utilisateurs. Par sa fonction de coordination, une plateforme met en relation

²⁸ Conseil national du numérique (2020), « Travail à l'ère des plateformes, Mise à jour requise » : <https://cnnumerique.fr/publication-du-rapport-travail-lere-des-plateformes-mise-jour-requise-en-presence-de-cedric-o> Consulté le 06/07/2021

différentes catégories d'usagers sur un marché dit "multi-faces", ce qui peut lui permettre d'y acquérir un rôle structurant. Elle définit unilatéralement les modalités de l'intermédiation algorithmique, sur la base des données produites par les utilisateurs. Parmi ces plateformes, les plateformes numériques de travail réalisent à titre principal une activité économique quelconque en coordonnant et mobilisant des travailleurs à travers des systèmes de décision algorithmique. » (p.14)

Les nouveaux éléments qui apparaissent dans ce rapport du CNNum montrent que les « modalités de l'intermédiation algorithmique » sont définies de manière unilatérale par les plateformes et que les « données produites par les utilisateurs » sont exploitées par ces structures digitales. Cela nécessite donc soit de changer l'emploi fréquent de la notion de médiation ou d'intermédiation lorsqu'il s'agit de définir les plateformes ou d'élargir sa définition à un rôle dominant de la partie qui détient les outils et les politiques de la mise en relation entre les usagers.

À ce stade, ce qui est observé, c'est que la notion de l'intermédiation ou de médiation reste omniprésente dans les définitions proposées tout en évoluant au niveau de l'appréhension de la plateforme par la proposition de nouveaux éléments de définitions. Afin de rester cohérente par rapport à notre analyse conceptuelle de recherche, nous avons attribué à cette notion le concept de médiation numérique tel qu'il a été défini tout au long de cette partie. Nous rappelons que la raison pour laquelle nous rajoutons l'adjectif « numérique » plutôt que de parler uniquement de « médiation » ou d' « intermédiation », c'est que nous voulons souligner le fait que l'aspect numérique distingue l'étude de ces plateformes par rapport à d'autres objets.

Toutefois, étant donné que les plateformes numériques varient en matière de gouvernance, d'objectifs économiques, de participants et par conséquent dans leurs orientations algorithmiques – un point que nous développerons ultérieurement (cf. *infra*, p.52-75) – il importe de les catégoriser.

1.1.4 Les catégories phares des plateformes numériques de travail

En passant en revue les différentes définitions de la plateforme numérique, nous avons attiré l'attention sur notre intérêt à propos des plateformes numériques de travail. Celles-ci se distinguent par un ensemble de logiques fonctionnelles où la communication ne se restreint pas

à des interactions mais les transcende pour devenir un ensemble de transactions. Avant de développer ce point, il convient de proposer une catégorisation des plateformes susceptible de nous aider à comprendre la mise en place des logiques fonctionnelles de la plateforme et comment elles permettent de définir son aspect transactionnel.

1.1.4.1 *Les différentes propositions de catégorisation des plateformes*

Dans une étude sur les modèles alternatifs des plateformes numériques d'échange économique, Compain *et al.* (2019) proposent de catégoriser les plateformes en deux types : « *Platform-companies (capitalist platforms)* » que nous traduisons par « plateformes-entreprises » et « *sharing platforms* » que nous traduisons par « plateformes de partage ». Cette dernière catégorie peut être traduite également par « plateformes collaboratives » dans la mesure où l'usage des plateformes s'inscrit dans le modèle d'économie collaborative, appelé aussi économie de partage²⁹. Cependant, étant donné que la notion d'économie de partage présente une ambiguïté, voire une divergence conceptuelle dans le sens où nous y retrouvons des plateformes dont le modèle économique permet une participation libre et démocratique des usagers comme nous y retrouvons des plateformes dont le modèle économique est strictement profitable à ces entités, nous allons nous appuyer sur le travail de Compain *et al.* (*ibid.*) pour éclairer ce désaccord.

Dans ce sens, nous attribuons la notion de plateforme de partage aux espaces numériques qui adoptent un vrai modèle participatif permettant aux usagers de produire et de véhiculer des valeurs économiques. Et nous attribuons la notion de plateforme-entreprise à l'ensemble des organisations numériques dont l'objectif principal est de tirer profit des activités de leurs usagers, ce qui exclut fréquemment la possibilité d'une vraie collaboration entre les participants. Cette typologie est également proposée par la sociologue Marie-Anne Dujarier

²⁹ L'économiste Juliet Schor souligne dans son article « *Debating the Sharing Economy* » qu'il est presque impossible de parvenir à une définition solide de l'économie de partage qui reflète l'usage commun. Pour l'auteure, il existe une grande diversité parmi les activités en plus des limites déroulantes tracées par les participants. Dans cette conjoncture, Schor propose de répartir l'économie de partage en quatre catégories : la recirculation des biens, l'utilisation accrue des actifs durables, l'échange de service et le partage des actifs productifs. Le point commun entre ces catégories est l'usage des technologies numériques pour accéder aux échanges qui se traduisent en des biens et/ou en des services. Les plateformes qui lancent et hébergent ces activités économiques sont des outils puissants capables d'orienter le modèle d'échange au sein de l'économie de partage. : <https://greattransition.org/publication/debating-the-sharing-economy#what-is-the-sharing-economy> Consulté le 06/07/2021

(2018) à travers les termes « plates-formes à but lucratif » et « plates-formes à but non lucratif » où elle identifie quatre configurations :

« (...) les plateformes-formes à but lucratif avec échanges marchands (type Uber, Youpijob) ou non marchands (type BlaBlaCar, Facebook), les plates-formes à but non lucratif (généralement des services publics, des associations ou des réseaux de communs), avec des échanges marchands (organisation de services à la personne par une mairie, le site de Pôle emploi, par exemple) ou non marchands (Wikipedia, typiquement). » (p.44)

Une autre ambiguïté soulevée dans la notion de plateforme de partage est que certaines plateformes, considérées comme des réseaux sociaux, proposent un modèle collaboratif entre les usagers tout en générant du profit à partir de leurs communications et du partage des informations. Cette réalité oblige à redéfinir la notion du travail qui à l'ère du numérique change de configuration, ce qui se manifeste, parfois, dans l'absence de conscience de travailler chez l'utilisateur « travailleur » et la rémunération de la part de « l'employeur » ou de « l'acheteur », en l'espèce les propriétaires de plateformes, les annonceurs ou encore les sociétés et cabinets qui achètent et analysent les données personnelles. Ce qui caractérise ce type d'activité et en fait un travail, c'est la création d'un ensemble de valeurs communicationnelles et informationnelles de la part des usagers qui se transforment en retombées économiques pour ces plateformes. À ce stade, certains chercheurs appellent cette nouvelle configuration de travail le *digital labor*³⁰.

Nous précisons également que le travail de la catégorisation des plateformes varie entre les chercheurs. Par exemple, Srnicek (2018, *op. cit.*) propose cinq catégories de plateformes : la plateforme publicitaire, la plateforme nuagique, la plateforme industrielle, la plateforme de produit et la plateforme allégée³¹. La typologie des plateformes s'appuie pour l'auteur sur une

³⁰ Dans leur livre « Qu'est-ce que le Digital Labor ? » (2015), Dominique Cardon et Antonio A. Casilli proposent la définition suivante du *digital labor* : « les activités numériques quotidiennes des usagers des plateformes sociales, d'objets connectés ou d'applications mobiles. Néanmoins, chaque post, chaque photo, chaque saisie et même chaque connexion à ces dispositifs remplit les conditions évoquées dans la définition : produire de la valeur (appropriée par les propriétaires des grandes entreprises technologiques), encadrer la participation (par la mise en place d'obligations et contraintes contractuelles à la contribution et à la coopération contenues dans les conditions générales d'usage) mesurer (moyennant des indicateurs de popularité, réputation, statut, etc.). » (p.13).

³¹ « Le premier type est la plateforme publicitaire (Google, Facebook, etc.), dont la nature consiste à extraire l'information de ses usagers et en faire l'analyse, pour ensuite utiliser le résultat de ce processus et vendre de l'espace publicitaire. Le deuxième type est la plateforme nuagique (cloud platforms : Amazon Web Services [AWS], Sales-force), dont le fonctionnement repose sur la propriété d'équipements informatiques et de logiciels qui sont ensuite loués aux entreprises selon leurs besoins. Le troisième type – la plateforme industrielle (GE,

de leurs fonctionnalités phares car si Google et Facebook sont considérées comme des plateformes publicitaires c'est que pour une grande part leur modèle économique génère des profits grâce à la collecte, à l'analyse et à la vente des données personnelles de leurs utilisateurs aux annonceurs³². Cela n'exclut pas les autres fonctionnalités de leur modèle économique, à savoir l'hébergement des sites web et des applications, la mise en réseau, la vente des appareils numériques, etc.

À ce stade, la catégorisation des plateformes par Srnicek concerne une typologie à l'intérieur des plateformes-entreprises telles que Compain *et al.* (2018, *op. cit.*) les définissent et que nous allons développer par la suite. C'est une typologie qui n'englobe pas tout ce que la notion de plateforme au sein de l'économie des plateformes implique. C'est la raison pour laquelle nous ne mobilisons l'analyse de Srnicek qu'au niveau des plateformes-entreprises car elle ne propose pas suffisamment d'éléments analytiques pour appréhender le modèle des plateformes de partage tel que nous l'avons défini plus haut.

L'IGAS a proposé également la catégorisation suivante des plateformes³³: les plateformes digitales, qui comprennent les moteurs de recherche et les réseaux sociaux, les plateformes collaboratives, qui privilégient les interactions de pair-à-pair et les plateformes d'emploi, qui permettent l'échange d'un service ou d'un bien par la participation des « travailleurs collaboratifs ». Étant donné que cette dernière catégorie est ce qui nous intéresse car elle comprend le travail rémunéré, nous citons l'ensemble des catégories qu'elle recouvre :

- Les opérateurs de services organisés, qui correspondent aux « prestations standardisées » comme Uber pour le transport de personne.
- Les plateformes de *jobbing*, qui proposent aux particuliers des services à domicile comme la plateforme SuperMano.

Siemens, etc.) – se concentre sur la fabrication d'équipements et de logiciels nécessaires pour transformer la production industrielle traditionnelle en processus en ligne, ce qui implique de transformer les biens en services tout en baissant considérablement les coûts de production. Pour sa part, le quatrième type – la plateforme de produits (Rolls Royce, Spotify, etc.) – utilise d'autres plateformes pour transformer les marchandises traditionnelles en services sur lesquels elle peut collecter des frais de location ou de souscription. Enfin, le cinquième type – la plateforme allégée (Uber, Airbnb, etc.) – s'efforce plutôt de réduire ses actifs à un strict minimum et de dégager des profits en baissant le plus possible ses coûts de fonctionnement. » (p.54).

³² Selon le site Facebook Investor Relations qui publie des rapports et des études concernant les valeurs boursières et économiques de Facebook, l'entreprise technologique a généré 70,697 milliards de dollars en 2019 dont 98,5% est un chiffre produit par la publicité : <https://investor.fb.com/investor-news/press-release-details/2020/Facebook-Reports-Fourth-Quarter-and-Full-Year-2019-Results/default.aspx>

³³ Cette catégorisation est tirée de même rapport cité pour définir la plateforme à la page 38.

- Les plateformes de freelance, qui permettent une mise en relation entre les offres et les demandes de prestations de services non-standardisés comme la plateforme Malt.
- Les plateformes de micro-travail, appelées aussi plateformes de travail au clic, sont des plateformes de travail à la tâche qui mettent en relation une offre et une demande via le numérique. La plateforme Amazon Mechanical Turk (AMT) est l'exemple le plus célèbre de cette catégorie.
- Les plateformes de partage permettent, elles, de mutualiser l'usage des objets entre particuliers. BlaBlaCar, une plateforme de covoiturage, et Airbnb, une plateforme de location de logements, sont des exemples à donner dans ce sens.
- Les coopératives électroniques sont des plateformes fonctionnant avec une logique collaborative au niveau des modes de production, de consommation et de distribution, respectant de ce fait les principes de l'économie sociale et solidaire. Dans ce cadre, la plateforme La Ruche Qui Dît Oui ! est un exemple à citer.

L'IGAS, bien qu'elle propose une catégorisation des plateformes susceptible d'aider à repérer des éléments permettant de définir le modèle économique employé et son impact sociétal, mêle les plateformes dont l'objectif est marchand avec celles qui s'inscrivent davantage dans une logique d'économie sociale et solidaire. Notre recours à cette référence réside donc dans l'analyse qu'elle propose par rapport à certaines typologies des plateformes définies et dont le point de vue nous semble pertinent. Nous employons ces éléments analytiques en réorganisant leur typologie en fonction du raisonnement que nous suivons. À ce stade, nous avons choisi de nous appuyer sur la catégorisation de Compain *et al.* (2019, *op. cit.*) : les plateformes-entreprises et les plateformes de partage.

1.1.4.2 Plateformes-entreprises

Les plateformes-entreprises, appelées également plateformes capitalistiques (Smyrnaio 2017 ; Srnicek 2018, *op. cit.*) sont un nouveau modèle commercial tirant bénéfice de la révolution numérique, et capable de monopoliser, d'extraire, de traiter et de contrôler des volumes massifs de données, puis de les utiliser pour générer des revenus (Compain *et al.* 2019, *op. cit.*). Elles s'opposent de ce fait au modèle économique des plateformes de partage, que nous allons développer dans un deuxième temps, dans la mesure où elles excluent tout type de collaboration, de partage de gouvernance, de participation et de communication

interpersonnelle entre les usagers. La raison de ce choix réside dans le caractère contraignant que ce type de contribution décisionnelle et collaborative de la part des participants peut opposer au développement du modèle capitalistique de ces plateformes basé sur le profit.

Dans un premier temps, l'émergence des plateformes-entreprises est dû au progrès technique qui, en démocratisant l'accès à Internet et aux TIC à travers le monde ainsi que le développement des technologies de traitement rapide et massif des données personnelles avec les algorithmes, a permis une réduction importante des coûts de transaction. Cela veut dire que le recours au marché devient moins coûteux pour ces entreprises en facilitant les modalités d'externalisation du travail. Les plateformes-entreprises confient donc un ensemble de tâches et de fonctions à des prestataires travaillant à distance avec leurs propres outils numériques, souvent sans contrat de travail.

Dans un deuxième temps, le profit de ces plateformes est dû à leurs formes organisationnelles du travail qui s'inscrivent dans une logique d'optimisation des coûts en ayant recours à une structuration algorithmique très poussée :

« Dans le cas de certaines plateformes de services, la combinaison de l'algorithme et des données n'est en effet pas seulement utilisée pour mettre des acteurs en relation, mais pour structurer la prestation elle-même (algorithmes d'affection, de prix de période de pointe, évaluation semi-automatisée) dans une logique d'optimisation qui est au cœur du modèle économique. » (Bonot et al., 2020, op. cit., p.24)

Nous proposons de développer davantage cette logique algorithmique au sein des plateformes dans la deuxième partie de ce premier chapitre.

Les technologies des plateformes, orientées pour optimiser les coûts de travail à travers l'application d'un traitement et d'un apprentissage automatique, définissent le modèle économique de ces entreprises par excellence. Cette hypothèse a été validée par des recherches qui soulignent l'existence de corrélations entre les indicateurs permettant de définir la gouvernance du modèle de la plateforme et son modèle économique (Fuster Morell *et al.*, 2018). Plus la gouvernance d'une plateforme est démocratique, plus son modèle économique l'est également. Dans ce sens, catégoriser ces plateformes numériques comme étant des plateformes-entreprises ou des plateformes capitalistiques, c'est lever l'ambiguïté sur ce que l'espace

numérique du développement de ces technologies peut laisser entendre, à savoir le web 2.0, appelé également le web participatif ou le web social.

En 2005, Tim O'Reilly publie un article³⁴ où il explique les principes fondamentaux du web 2.0 en dressant une comparaison avec le web 1.0 afin de montrer les modèles de conception et de commercialisation des futurs logiciels. À travers cette contribution, il s'avère que l'architecture et le design du web 2.0 diffèrent du web 1.0 dans la mesure où son modèle fonctionnel et conceptuel est fondé essentiellement sur la participation des usagers. O'Reilly souligne que seules les entreprises fonctionnant par l'intermédiaire des sept principes du web 2.0 peuvent mériter le nom du « web 2.0 ». Ces principes sont : les services avec une évolutivité rentable, le contrôle des sources de données uniques et difficiles à recréer qui s'enrichissent à mesure que de plus en plus de personnes les utilisent, faire confiance aux utilisateurs en tant que co-développeurs, l'exploitation de l'intelligence collective, tirer parti de ce que l'on nomme en anglais *long tail*, « longue traîne » en français grâce au libre-service client, un logiciel au-dessus du niveau d'un seul appareil et des interfaces utilisateurs légères, des modèles de développement et des modèles commerciaux.

Les plateformes-entreprises sont donc des plateformes car elles permettent l'accès à des tâches de travail pour les travailleurs et à des services pour les usagers-consommateurs à travers l'usage des TIC. Elles sont également des entreprises car elles sont des organisations fonctionnant à travers une stratégie, des objectifs, des décisions et des plans d'action dans le but de générer une rentabilité économique. Elles ne s'inscrivent pas de ce fait dans la philosophie du web 2.0 telle qu'elle a été définie par ses fondateurs et qui insiste sur l'importance de la valeur participative dans le fonctionnement de l'écosystème du web. Ce manque de participation est problématique car si ces plateformes proposent des accès au travail, l'optimisation des coûts qui constitue le noyau de leur modèle économique n'est pas sans conséquences sur les travailleurs. En outre, ces plateformes-entreprises, qui envahissent de nombreux secteurs d'activité en changeant les règles de concurrence et en dépossédant souvent les travailleurs du pouvoir décisionnel relatif à leurs métiers et à leurs avenir, ont généré durablement un phénomène appelé l'ubérisation³⁵. Cette situation a dirigé les réflexions et les

³⁴ O'Reilly Tim (2005), « What is web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generations of Software » : <https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1> Consulté le 07/07/2021

³⁵ « L'ubérisation désigne l'entrée d'une plateforme dans une industrie existante et le bouleversement des rapports de force entre les entreprises établies de cette industrie et la plateforme (...) Dans le langage courant toutefois, le terme "ubérisation" est devenu synonyme de désintermédiation et de précarisation. Loin de faire référence à

efforts entrepreneuriaux vers la conception de nouvelles formes de plateformes alternatives, appelées plateformes de partage ou plateformes collaboratives.

1.1.4.3 Plateformes de partage

Les plateformes de partage peuvent être considérées comme le modèle le plus en adéquation avec les principes du web 2.0. Toutefois, malgré son usage universel et sa notoriété mondiale, le modèle qui a assis sa dominance à travers le monde est celui des plateformes-entreprises telles que les GAFAM et les NATU. Si la compétitivité de ces plateformes est déterminée par leur capacité à calculer, traiter et contrôler le flux continu d'informations que les utilisateurs produisent en investissant sur celles-ci et en les commercialisant (Smyrniaios 2017, *op. cit.*), c'est que le partage de ces données et la création d'un espace de participation avec l'ensemble des utilisateurs n'est pas l'objectif principal permettant le fonctionnement de ces entités. Dans ce sens, les plateformes de partage, bien qu'elles existent depuis le début de l'émergence de la plateforme de l'économie, deviennent le modèle « alternatif » ou encore résistant aux plateformes-entreprises en faisant la promotion des principes du coopérativisme et de l'échange réciproque.

Les plateformes de partage se présentent donc comme des alternatives aux plateformes-entreprises et visent plutôt à faciliter les échanges entre les individus (Compain *et al.*, 2019, *op. cit.*). Elles s'inscrivent de ce fait dans le paradigme du développement durable³⁶ à la différence des plateformes-entreprises qui représentent plutôt un modèle capitaliste de développement, appelé « capitalisme moderne » (*ibid.*) ou « capitalisme de plateforme ». (Srnicsek, 2018, *op. cit.*) Ainsi, les plateformes de partage délimitent un domaine d'émancipation des principes purement commerciaux et répondent plus efficacement aux impératifs de durabilité sociale et environnementale (Fuster Morell *et al.*, 2018, *op. cit.*).

Cependant, pour certains auteurs, les plateformes-entreprises et les plateformes de partage sont deux modèles effectivement différents mais qui coexistent au sein d'un seul système économique à savoir le capitalisme numérique :

l'innovation technologique, il est associé à un retour au travail à la tâche, à une perte de protection sociale, à une disparition des collectifs de travail et, avec eux, des possibilités d'actions et de négociations collectives. » (Bonot et al., 2020, op. cit., p.18)

³⁶ En 1987, le rapport Brundtland définit le développement durable comme un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs.

« Le capitalisme numérique voit donc coexister “deux mondes” : le premier, qui encourage la circulation des idées et des codes et soutient l’innovation technique libre et désintéressée ; le second, nouvel avatar du capitalisme industriel prénumérique, dans lequel certains agents, à l’aide des dispositifs protecteurs de la propriété privée, cherchent à préserver leurs rentes de monopole découlant des rendements croissants propres à l’“économie numérique”, il est à noter que de nombreuses grandes entreprises numériques se rangeront spontanément dans le premier monde, tant elles ont à gagner à stimuler la créativité d’écosystèmes qu’elles contrôlent de fait. »
(Verdier et Murciano 2017, p.137)

Les plateformes de partage restent alors le modèle à connotation positive car relevant d’une économie innovante et participante, reflet des principes fondamentaux du web 2.0. C’est également la raison pour laquelle les plateformes-entreprises qui relèvent du pur modèle capitaliste réclament leur inscription dans le modèle des plateformes de partage. À ce stade et étant donné qu’il s’agit dans cette partie d’étudier le modèle économique qui relève de l’économie du numérique durable, il s’avère important de s’arrêter sur la littérature scientifique qui permet de l’appréhender en ayant recours au paradigme des biens communs numériques (*digital commons*).

En effet, une des caractéristiques phares permettant de distinguer les plateformes de partages des plateformes-entreprises est l’« anti-rivalité » (*ibid*). Pour illustrer cette notion, nous citons l’exemple de Wikipédia qui montre que plus une page est consultée sur cette plateforme par des usagers, plus la qualité de son contenu est susceptible de se développer car son évaluation fera l’objet de plus de participations : *« Cette croissance de la valeur avec l’usage, s’expliquant par les effets de réseaux et de contribution propres à l’ère du numérique, caractérise les biens communs numériques. »* (*ibid.*, p.138) Les plateformes de partage seront donc des plateformes de commun immatériel où la connaissance est la devise qui fait augmenter sa valeur par la quantité de son partage. Cette caractéristique soulève la question de savoir si ce modèle de plateforme permet un développement économique dans le sens de la rentabilité financière pour les participants et sera de ce fait un modèle organisationnel du travail réinventé.

En effet, si Wikipédia est le cas ultime mettant en œuvre les principes des plateformes de partage, elle ne représente pas un modèle de plateforme économiquement rentable pour les participants. Wikipédia fonctionne par dons (Dang Nguyen *et al.*, 2016) et son amélioration

résulte de participations volontaires et gratuites (Jullien, 2012). À ce stade, les plateformes de partage se substituent aux plateformes-entreprises dans la mesure où elles permettent aux différents participants d'acquérir un pouvoir décisionnel et de participer au développement de l'espace d'échange. Elles peuvent être également considérées comme des alternatives aux plateformes-entreprises parce qu'elles sont un modèle susceptible de s'appliquer à des cas d'entreprise dont l'objectif est une rentabilité économique. Cela veut dire qu'au-delà de l'exemple de Wikipédia il existe d'autres cas de plateformes de partage permettant de noter que la participation à la gouvernance collective peut avoir des retombées économiques sur l'ensemble des usagers. Verdier et Murciano (2017, *op. cit.*) mentionnent le cas du projet « le.taxi » qui a vu le jour en 2014. Cette initiative se présente comme une alternative à la société américaine Uber qui depuis son installation en France en 2011 a bouleversé le secteur du transport de personnes ce qui a engendré des conséquences néfastes pour les acteurs traditionnels de ce métier :

« Concrètement, “le.taxi” est une base de données (assortie d’une interface de programmation) qui permet à tout taxi officiel, sur la base du volontariat, de se géolocaliser en temps réel et à d’autres acteurs (opérateurs de taxis, mais aussi possiblement Pages jaunes, AlloCiné ou un fabricant de mobilier urbain par exemple) de développer tout service passant par l’appel d’un taxi géolocalisé. » (p.143)

En résumé, si les plateformes de partage diffèrent des plateformes-entreprises alors qu'elles portent la même appellation : « la plateforme », c'est que leur conception technique connaît une orientation intellectuelle et politique définie par les propriétaires. Dès lors, la notion qui permet de décrypter cette orientation est celle de l'algorithme qui fait l'objet d'une grande littérature académique que nous allons développer dans la partie suivante.

1.2 Les algorithmes où les technologies interactionnelles des plateformes

Après avoir défini et catégorisé la notion de la plateforme, l'existence de différents modèles économiques au sein de l'économie des plateformes a été mise en évidence. L'élément permettant de catégoriser ces modèles est la médiation numérique. Celle-ci dépasse le rôle de mise en relation dans les plateformes-entreprises pour devenir une organisation unilatérale de l'espace d'échange alors que dans les plateformes de partage elle donne accès aux règles de gouvernance. Nous avons vu qu'en fonction des objectifs des propriétaires des plateformes ou des institutions régulatrices de ces espaces la communication entre les plateformes et les usagers acquiert un modèle démocratique et participatif ou au contraire un modèle descendant et unilatéral. Il est important d'étudier le modèle communicationnel au sein des plateformes car il permet d'observer si les travailleurs des plateformes bénéficient ou non de bonnes conditions de travail. Cette communication est particulièrement à suivre dans la participation ou non aux décisions, à la gouvernance, à la mise en place des règles d'organisation, au sein de ces espaces.

Il a été montré que le modèle des plateformes de partage, à la différence de celui des plateformes-entreprises, est le seul exemple d'une réelle économie numérique de type collaboratif. Ainsi, malgré le fait que les plateformes-entreprises réclament leur appartenance à un modèle économique de partage, elles reflètent un pur modèle capitalistique où les décisions et la gouvernance sont pratiquées de manière unilatérale. À ce stade et à l'instar des organisations classiques, les plateformes-entreprises sont gouvernées par des logiques hiérarchiques dont les éléments techniques qui permettent de les étudier sont des algorithmes. Tout en étant des formes organisationnelles susceptibles d'être comparées aux entreprises classiques, les plateformes-entreprises sont particulières en ce qu'elles fonctionnent de manière automatique à l'aide d'un apprentissage préalable puis continu, alimenté par des concepteurs. L'objectif de cette partie est d'expliquer cet outil et de montrer en quoi il permet aux plateformes d'orienter les interactions en fonction des objectifs des concepteurs et propriétaires.

1.2.1 Les algorithmes

1.2.1.1 Définition

On soutient que le terme « algorithme » date du IX^e siècle car il provient du mathématicien perse Muhammad al-Khawârizmî, surnommé « le père de l'algèbre » (Hernert, 2002) pour avoir

développé une classification des algorithmes existants (Richard, 2018). Toutefois, la paternité de ce terme est loin d'être la sienne puisque les pratiques de l'algorithmique datent bien de l'Antiquité comme l'algorithme d'Euclide (mathématicien grec du IV^e siècle av. J.-C) qui consiste à calculer un PGCD (Plus Grand Commun Diviseur), algorithme de la résolution de l'équation du second degré. Un algorithme est « *une suite finie d'opérations qui permet de résoudre un problème* ». (Leglu 2015, p.176) Cette définition s'applique donc à tout type de calcul suivant un ensemble d'instructions organisées afin d'atteindre un résultat et cela dans plusieurs domaines qui ne se restreignent pas aux mathématiques. Cet ensemble d'opérations peut être emporté sur une machine qui prend en charge la réalisation de ces calculs de manière encore plus sophistiquée et accélérée. Cette possibilité marque l'ère de l'informatique à partir du milieu du XX^e siècle, période du retour considérable de la notion d'algorithme, même si son étude a été formellement reprise avant l'apparition des premiers ordinateurs à partir du début du XX^e siècle :

« Pour stimuler le fonctionnement des algorithmes, les mathématiciens de cette époque ont imaginé des machines abstraites, et sont parvenus à cerner la classe des problèmes qui peuvent être résolus par ces machines. » (Hernert 2002, p.5, op. cit.)

L'invention des ordinateurs place les algorithmes sur un piédestal en leur permettant à travers des technologies de calcul en perpétuelle accélération de traiter des masses considérables de données. Cela signifie que la puissance de l'algorithme dans le domaine de l'informatique réside dans sa capacité de traitement massif des informations. Plus un algorithme classe, segmente et analyse une grande quantité de données à grande vitesse, plus son fonctionnement apparaît comme « impérieux ».

Néanmoins, « *le fonctionnement des algorithmes est un secret bien gardé* », écrit le sociologue Cardon (2015, p.79). D'un côté, le langage codé sur lequel repose l'algorithme ne peut être décodé par la plupart des gens car il nécessite des compétences et des connaissances en cette matière. D'autre part, l'algorithme est intégré à une activité capitaliste et concurrentielle (l'entreprise) qui n'a pas intérêt à livrer ses secrets. Cela signifie que toutes les définitions proposées autour des algorithmes ne montrent l'exactitude de l'opération de ces machines. Seul un accès direct aux documents décrivant le modèle des opérations permettra de le faire. Dans ce sens, la littérature à laquelle nous avons eu accès propose des interprétations du fonctionnement de ces machines en s'appuyant sur l'étude des interactions plateformes-usagers.

Ainsi, étant donné que chaque algorithme opère d'une manière spécifique, il s'avère plus intéressant de formuler une définition générale de ces outils afin de pouvoir comprendre l'objectif de leur mise en place par les plateformes et de soulever par la suite les problématiques qu'ils peuvent poser au sein de l'ensemble de l'écosystème des plateformes. À ce stade, Cardon en propose la définition suivante :

« Comme la recette de cuisine, un algorithme est une série d'instructions permettant d'obtenir un résultat. À très grande vitesse, il opère un ensemble de calculs à partir de gigantesques masses données (les "big data"). Il hiérarchise l'information, devine ce qui nous intéresse, sélectionne les biens que nous préférons et s'efforce de nous suppléer dans de nombreuses tâches. Nous fabriquons ces calculateurs, mais en retour ils nous construisent. » (ibid. p.7)

L'algorithme est donc une machine programmée pour atteindre un objectif. Il se distingue par sa capacité de calculer et de hiérarchiser une grande quantité de données à très grande vitesse. Cette technologie poussée lui permet de faire la prédiction des prochains comportements interactionnels (communication, achat, recommandation, etc.) chez les usagers. Une autre définition issue d'un travail mathématique précise :

« Nous appelons algorithme A, toute suite finie non ambiguë d'instructions permettant de résoudre un problème bien formulé. Cette définition sous-entend que l'algorithme se termine en fournissant la solution à l'issue d'un nombre fini d'étapes de calculs. Lorsque celles-ci s'exécutent instructions après instructions, on dit que l'algorithme est séquentiel. Si au contraire, toutes les instructions peuvent être réalisées en même temps, on parle d'algorithme parallèle. Lorsque l'algorithme met en œuvre des tâches s'exécutant sur un réseau de processeurs, on le qualifie d'algorithme réparti ou distribué. Son implémentation consiste en l'écriture de l'ensemble des opérations le composant, dans un langage de programmation fixé. Le programme obtenu doit être vu comme une traduction de l'algorithme relativement au langage choisi. » (Berthier 2013, p.181)

En désignant les différents types d'exécution algorithmique, Berthier souligne que chacune de ses opérations répond à un langage informatique « fixé ». Cela veut dire que la matière grise qui fournit à l'algorithme sa direction d'opération et qui est désignée par le terme de

« programmation » est l'élément central permettant son décryptage. Toutefois cet élément, référencé également sous le terme de « code », relève du domaine de la propriété intellectuelle où les développeurs sont des ingénieurs et où les concepteurs de son orientation et de ses objectifs sont les propriétaires des plateformes. Cette réalité est importante à souligner parce qu'elle réfute toute idée défendant la neutralité de l'algorithme ou de son fonctionnement indépendant de la plateforme.

1.2.1.2 La propriété intellectuelle

Aborder la question de la propriété intellectuelle des algorithmes permet de souligner que les logiques opérationnelles des plateformes-entreprises sont un sujet de protection juridique. Ce fait complique toute tentative de dialogue avec ces organisations dans la mesure où la totalité de leur fonctionnement repose sur des techniques et des savoirs inaccessibles. Ce manque de transparence rend problématique tout processus de négociation susceptible d'aboutir à des accords entre toutes les parties impliquées dans le fonctionnement et l'écosystème des plateformes.

D'abord, la propriété intellectuelle peut se définir comme un :

« outil de lutte contre la contrefaçon ou le plagiat » qui « permet à l'auteur d'une création de protéger son œuvre et de lui octroyer les avantages issus de son œuvre. Elle regroupe la propriété industrielle et le droit d'auteur et droits voisins (liée aux logiciels et aux œuvres littéraires artistiques et de divertissement)³⁷ ».

Dans le domaine des algorithmes, c'est la terminologie du « secret des affaires » (Marty, 2019) qui est employée pour évoquer leur protection étant donné qu'ils ne bénéficient pas d'un régime de protection spécifique en France :

« (...) les algorithmes, rangés dans la catégorie des “idées de libre parcours” et des “méthodes de calcul”, ne bénéficient que de manière indirecte des régimes de protection du droit d'auteur et du droit des brevets. » (Abdeladhim et Lefèvre, 2018)

³⁷ Définition de l'Institut national de la statistique et des études économiques : <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1684> Consulté le 07/07/2021

Dans ce sens, la « Directive secrets d'affaires » liste trois caractéristiques de « savoir-faire » susceptibles d'aider à identifier des cas d'innovation et de développement des algorithmes qui pourraient faire l'objet d'une « protection intellectuelle » :

*« -elles doivent être secrètes, c'est-à-dire “pas généralement connues des personnes appartenant aux milieux qui s'occupent normalement de ce genre d'informations, ou (...) pas aisément accessibles”,
-elles doivent avoir une valeur commerciale en raison de leur caractère secret, et
-elles doivent avoir fait l'objet de “dispositions raisonnables” pour les garder secrètes. » (ibid.)*

Cependant la question de la propriété intellectuelle ou plus justement du secret des affaires reste problématique voir paradoxale y compris dans un environnement juridique où les algorithmes bénéficient ou non d'un droit clair et net lié à leur protection. En effet, il s'avère, notamment pour les plateformes dominantes telles que les GAFA, que le secret des affaires peut exposer à deux risques : d'un côté, la protection de l'algorithme place l'opérateur sur un piédestal qui le protège de toute accusation ou redevabilité et, d'un autre côté, la transparence du code peut conduire à des poursuites opportunistes provenant des concurrents, par exemple (Marty, 2019, *op. cit.*). L'algorithme est un code qui présente des biais qui sont d'ordre culturel, politique, idéologique, ou autre de leurs créateurs³⁸. Ainsi, en fonctionnant à travers la collecte des données des usagers qui déterminent également l'orientation des résultats, l'algorithme constitue un objet d'étude complexe rendant de ce fait la question du secret d'affaires plus problématique. Car si la transparence de ces algorithmes, notamment ceux des plateformes géantes, peut conduire à des manipulations de résultats de recherche par des tiers, d'où la nécessité d'avoir un secret des affaires, ce régime de protection peut également jouer un rôle prépondérant dans la défense de la position dominante de ces plateformes (*ibid.*).

Face à une telle situation où la transparence cède le pas face au secret des affaires, on peut noter l'existence d'actions juridiques en faveur d'une réglementation plus conséquente du paysage numérique. L'initiative du Parlement européen à travers la mise en place du Règlement général

³⁸ Nous développons la question des biais des algorithmes dans la partie « 1.2.3.2 Biais et orientations » (cf. *infra*, p.67-69)

sur la protection des données personnelles (RGPD) du 27 avril 2016³⁹ manifeste une prise de conscience importante face aux risques entraînés par la montée de gigantesques entreprises de technologies. Ce texte juridique encadre le traitement des données à caractère personnel au sein des organisations sur le territoire de l'Union européenne. Le but est de sensibiliser et de contrôler les pratiques parfois abusives liées au traitement et à l'emploi de ces données dans des projets non déterminés et illégitimes.

Au-delà du cadre juridique relatif aux algorithmes, il existe d'autres solutions permettant de décrypter le code de ces algorithmes afin d'obliger ces plateformes à assumer leur redevabilité. Le *black box tinkering* est une pratique observée chez certains ingénieurs et qui consiste en la conduite d'expérimentations sur des algorithmes afin de faciliter l'interaction des usagers avec les *black box systems*. Une autre raison justifiant l'existence de cette pratique et qui se trouve liée à la question de la redevabilité des plateformes c'est que le *black box tinkering* est exercé dans une logique d'activisme social facilitant la création d'un levier politique pour un équilibre quant aux pratiques cachées des algorithmes non transparents (Elkin-Koren et Perel, 2017). À ce stade, les expérimentations conduites pour accéder aux savoir-faire des « boîtes noires » peuvent relever d'un acte motivé par une manipulation curieuse de l'outil ou d'un acte ayant pour objectif de sensibiliser sur les pratiques irresponsables des plateformes. Ces études ont également permis d'observer les limites des algorithmes qui, malgré leurs technologies très développées et en continuel progrès, restent sujets à des problèmes techniques et humains.

Dans cette conjoncture, nous constatons que si la « boîte noire » permettant à la plateforme numérique de fonctionner est l'algorithme, celui-ci renferme une autre « boîte noire » à savoir son langage de programmation (le code). Malgré le fait que son fonctionnement reste un savoir strictement confidentiel des plateformes, il existe une littérature permettant de comprendre son mode opérationnel général à travers l'étude des grands axes de son développement. Nous organisons donc la partie suivante de manière à comprendre dans un premier temps le fonctionnement du traitement des données par les algorithmes ainsi que leur fonctionnement interactif avec les usagers. Nous mobilisons dans un deuxième temps des études permettant de comprendre les logiques prédictibles que ces machines emploient pour ensuite analyser les choix de leur orientation.

³⁹ Le règlement général sur la protection des données – RGPD (23 mai 2018) : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees> Consulté le 08/07/2021

1.2.2 Fonctionnement des algorithmes

1.2.2.1 Traitement des données

L'algorithme a besoin des données afin de produire des résultats et une donnée a besoin d'un traitement algorithmique pour fournir une signification susceptible de répondre à la problématique pour laquelle l'algorithme est mis en place. En soi une donnée n'a pas vraiment besoin d'un algorithme car elle reste une information utile et porteuse de signification dans son contexte original. Par exemple, les informations véhiculées dans une conversation entre deux internautes ont du sens pour ces usagers. C'est leur collecte et leur emploi dans un autre contexte (commercialisation d'un produit par exemple) qui les transforment en des contenus bruts, d'où l'intervention de l'algorithme pour les traiter afin d'en extraire une connaissance. Celle-ci doit être utile, c'est-à-dire servir aux objectifs du traitement des données. De ce fait les données véhiculées sur les plateformes sont tracées afin de subir un traitement. Ces traces ne concernent pas uniquement les informations écrites des usagers, c'est-à-dire les textes repérés dans les conversations et les messages échangés, mais impliquent également ce qui relève des données liées aux actions de l'utilisateur et à sa manière de naviguer. Le tout forme une signification, ce qui permet de dire que la trace est un objet sémantique (Jeanneret *et al.*, 2009). Cette signification n'est pas toujours évidente et visible pour son propre producteur (l'utilisateur) comme l'explique Louise Merzeau (2009a) :

« La trace numérique n'articule pas une face sensible (signifiant) à une représentation psychique (signifié), mais une marque invisible à un acte informationnel rarement perçu comme tel. » (p.69)

À ce stade, les données auxquelles nous faisons référence dans notre étude sont à caractère personnel et concernent les usagers des plateformes numériques. Nous proposons donc de nous appuyer sur le texte juridique suivant pour les définir :

« Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiable, directement ou

indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres⁴⁰. »

Le traitement de données à caractère personnel est un axe important qui concerne l'étude des données personnelles et qui occupe de plus en plus la sphère juridique nationale et internationale. Pour le définir, nous nous appuyons sur le texte de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) :

« Un traitement de données personnelles est une opération, ou ensemble d'opérations, portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission ou diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement)⁴¹. »

Cet ensemble d'opérations appliquées aux données personnelles sert à extraire des informations ou des connaissances utiles dans le sens où elles répondent aux objectifs de l'organisation ou de l'individu qui recourt à cette méthode : compréhension d'un fait social, investissement dans un projet, commercialisation et expérimentation. Étant donné que notre intérêt d'étude porte sur le traitement de données effectué par les algorithmes des plateformes numériques, il est à préciser que nous nous cantonnerons au traitement de données personnelles informatisé et donc automatique. Cela exclut tout autre type de traitement comme les fichiers papier.

Les données collectées par les algorithmes sont dans un état brut. C'est l'intervention algorithmique qui leur donne du sens en extrayant des éléments significatifs en adéquation avec les objectifs du traitement. Toutefois, il ne faut pas entendre par cela que seul le travail de l'algorithme permet à cette signification d'exister. Tant que les données collectées sont incomplètes, ambiguës ou vides de logique linguistique, leur traitement ne pourra pas produire un savoir utile et susceptible d'être exploité, comme le souligne Nozha Boujemaa, la directrice du centre de recherche de l'Inria Saclay (Richard, 2018, *op. cit.*) :

⁴⁰ Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, article 2 : https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000006528061/2004-08-07 Consulté le 08/07/2021

⁴¹ « Traitement de données personnelles » : <https://www.cnil.fr/fr/definition/traitement-de-donnees-personnelles> Consulté le 08/07/2021

« L'algorithme est une moulinette : ce que l'on a en sortie dépend de ce qu'on lui donne à l'entrée. Même avec les meilleurs algorithmes, si vous avez des données incomplètes ou corrompues, qui ne sont pas à jour ou qui ne sont pas représentatives du sujet... vos résultats seront nécessairement faussés. » (p.73)

Le traitement des données est une méthode repérée dans le travail de certaines personnes (scientifiques, ingénieurs, etc.) ou de certaines organisations (entreprises, universités, plateformes numériques, etc.). Cependant, ce qui est susceptible de tisser une différence dans cette pratique entre ces entités c'est à la fois la capacité et la qualité de l'outil utilisé à savoir l'algorithme en plus de la propriété de cet outil. En effet, pour certaines organisations ou personnes, le recours aux algorithmes de traitement de données se fait par l'achat ou la location de logiciels fabriqués et commercialisés par d'autres organisations. Cela signifie que même si ces logiciels déclarent respecter un ensemble de normes imposées par des institutions étatiques ou par l'Union européenne concernant la confidentialité et la protection des données traitées, ils restent possesseurs des données des usagers. Cela suscite des interrogations sur la traçabilité et l'investissement futur des données produites et étudiées. La raison réside dans l'absence de transparence liée au stockage, à la conservation, à la réutilisation ou à la suppression de ces données. De plus cette situation ne fait toujours pas l'objet d'un droit d'accès par les usagers du moment où le code des algorithmes reste associé à une question de propriété intellectuelle comme cela a été vu précédemment.

En revanche, pour les grandes structures et notamment pour les plateformes numériques, ce sont ces dernières qui fabriquent leurs propres algorithmes. La propriété des « moyens de production », selon le langage marxiste, reste un facteur d'hégémonie et de pouvoir sur les sociétés à l'ère de l'économie numérique. D'ailleurs, la condition ouvrière, objet central dans l'analyse marxiste, est plus que jamais un sujet d'actualité avec l'émergence du numérique comme noyau des transformations organisationnelles⁴². C'est également la thèse que défend Abdelnour (2018) en parlant des « nouveaux prolétaires » » pour décrire les travailleurs des plateformes numériques qui revivent les mêmes logiques de conditions de travail que celles des ouvriers du XIXe siècle et du début du XXe⁴³.

⁴² Beaud Stéphane et Pialoux Michel (2005 [1999]), *Retour sur la condition ouvrière*, Paris, La Découverte, 500 pages.

⁴³ Voir la partie : « 2.3.3.2 Les travailleurs des plateformes numériques : un nouveau groupe professionnel ? » (cf. *infra*, p.152-156)

Dès lors, si ces machines « génies » permettent à leurs propriétaires d’être au centre du modèle économique le plus puissant du monde d’aujourd’hui, c’est qu’au-delà de leur fonction de traitement de données, elles sont dotées d’un système technique info-communicationnel très développé. En effet, les algorithmes des plateformes interagissent avec les usagers tout au long des différents processus de navigation ou d’usage. Cela se traduit par un ensemble de mécanismes de logiques fonctionnelles que nous développons dans la partie suivante.

1.2.2.2 Interactions avec les usagers

Il existe peu de recherches sur les interactions entre les interfaces des plateformes et les usagers (Roberge *et al.*, 2018) ce qui ne fournit pas assez de connaissances sur les logiques interactionnelles des algorithmes. Cet état des lieux nous oblige à entamer cette partie par notre propre analyse des interactions entre les algorithmes des plateformes et les usagers en nous appuyant sur les conclusions à la fois des études passées en revue précédemment et de notre propre expérience. Dès lors, nous estimons qu’avant de collecter et de traiter les données personnelles, les algorithmes interagissent avec les usagers des plateformes numériques (réseaux sociaux, plateformes de *streaming*, applications de mise en relation). Cette interaction fonctionne à travers une logique de demande-réponse continuellement évolutive. L’usager interagit avec les différentes fonctionnalités de l’interface de la plateforme pour chercher des informations et s’appuie sur les recommandations proposées par l’algorithme comme élément de réponse. Ce processus évolue en fonction des réponses qu’apporte l’algorithme mais aussi en fonction des données récoltées sur les usages. C’est-à-dire que les réponses de l’algorithme sont orientées aussi bien par sa programmation que par son traçage et qu’il analyse les comportements des utilisateurs. L’algorithme apprend donc de son interaction avec l’usager, une capacité référencée sous la notion de *machine learning*.

Par conséquent, l’opération de traitement des données, définie précédemment, ne peut s’effectuer sans un travail d’échange continu entre l’algorithme et les usagers. Cet échange porte le nom d’interaction parce qu’il se déroule dans un espace digital où des usagers peuvent produire, partager, inventer, des contenus, des services et des biens et où l’algorithme joue plusieurs rôles tels que calculateur, opérateur, orienteur, médiateur. Nous précisons que ce dernier rôle de médiateur peut résumer dans notre étude cet ensemble de fonctions, ce qui permet de décrire cet outil comme étant un algorithme-médiateur. Celui-ci prend en

considération les éléments échangés entre les usagers pour les traiter et les classer, redistribue à chaque fois les rôles de créateur et de correcteur de contenu, oriente les activités de recherche des internautes.

Dans cette conjoncture, Sarrouy (2012) propose d'étudier ces machines sous un angle communicationnel en expliquant comment les traces des usagers servent à réorganiser les résultats que l'algorithme PageRank de Google propose d'afficher :

« (...) chaque publication d'un hyperlien ou usage du moteur de recherche est amené, par la médiation algorithmique de PageRank, à opérer une transformation partielle de la liste de liens que retourne Google aux requêtes qui lui sont adressées. » (p.174)

Cette logique fonctionnelle participe également à une réorientation des activités de recherche chez les usagers étant donné que PageRank met en priorité les résultats des recherches les plus répandues chez les internautes. Cela crée un espace interactionnel où les usagers exercent les uns sur les autres des effets mutuels sans avoir la conscience de le faire :

« (...) en même temps que – et parce que – il analyse les activités d'une multitude d'internautes en les rapportant les unes aux autres, il en reconfigure et en distribue les effets de telle sorte que chaque internaute agit en réalité de façon non-intentionnelle sur l'ensemble des usagers de Google. » (ibid.)

L'interaction des usagers, médiée par les algorithmes, diffère complètement de celle étudiée dans les organisations où l'acte communicationnel entre les acteurs est porteur de valeurs et de significations que ces derniers partagent. Cet acte communicationnel est étudié sous un angle conversationnel, c'est-à-dire que « *la manifestation habituelle de la communication est la conversation* » et par conséquent « *le changement organisationnel équivaut à une transformation de sa conversation* » (Taylor 1993, p.3, *op. cit.*). Il est également étudié sous cet angle en prenant en considération le rôle de l'artefact comme les dispositifs de l'information et de la communication dans la transformation de la communication et des acteurs :

*« (...) le dispositif correspond à l'ensemble des artefacts qui médiatisent l'activité des sujets au sein des agencements collectifs où se négocient les contours des selfs et où sont créés les artefacts porteurs de valeur. » (Zacklad 2019, p.45, *op. cit.*)*

À ce stade, la rupture à noter entre les algorithmes des plateformes et les dispositifs info-communicationnels dans les contextes organisationnels traditionnels (entreprises, école, famille, etc.) est premièrement une rupture intentionnelle (les usagers ne visent pas d'engager des processus interactionnels les uns avec les autres) et une rupture significative (les usagers ne partagent pas du sens dans leurs activités de recherche médiées par les algorithmes). C'est ce que Sarrouy (2013, *op. cit.*) souligne dans son étude sur l'algorithme PageRank :

« (...) tandis que l'étude communicationnelle des "processus organisants" présuppose généralement des acteurs visant intentionnellement la production d'une communauté d'action orientée vers un objet de préoccupation commun – intention précédant et conditionnant le processus d'organisation lui-même – Google participe de l'assemblage d'un collectif produisant conjointement de l'ordre sans qu'aucun de ses acteurs n'y participe intentionnellement ni ne partage d'objet de préoccupation commun. » (p.174-175)

Les algorithmes sont donc des « *actants interactionnels* » selon Sarrouy car leur première fonction, qui précède le traitement des données et les prédictions comportementales, consiste à interagir avec les usagers en apportant aux requêtes des réponses continuellement réorganisées. Leurs capacités de réponse se développent à travers un flux info-communicationnel permanent produit par les usagers dont ils collectent des « traces numérique » (Merzeau, 2009b) qu'ils organisent à travers des méthodes de calcul bien définies. C'est une interaction paradoxale dans le sens où les usagers ne sont pas engagés dans de réelles situations interactionnelles alors qu'ils ont accès aux informations partagées par les autres lorsqu'ils effectuent des requêtes de recherche. L'algorithme de Google met en avant et donne de la visibilité aux sources et aux informations les plus recherchées. Cela permet d'orienter la recherche de l'internaute vers des liens pouvant être porteur de valeur, ce qui est susceptible de déboucher sur une transaction.

Toutefois, tout en créant un espace paradoxal d'interaction où les requêtes des usagers sont continuellement réorganisées et développées, les algorithmes sont des outils motivés par des logiques de contrôle et de marchandisation. Les usagers nourrissent ces machines avec leurs traces numériques qui se transforment en données commercialisables auprès des annonceurs et exploitables dans le cadre de futurs projets :

« Une des particularités de ces modèles “auto-apprenant” est que les internautes sont constamment soumis à des expérimentations sans le savoir. De façon massive, les grands services du web proposent des versions différentes de leurs services à des groupes d'utilisateurs différents, afin de tester et de comparer les hypothèses qui nourrissent leurs objectifs. Le A/B testing, cette technique d'échantillonnage en double aveugle, habituellement utilisée à titre expérimental, conçoit désormais la société comme un laboratoire à grande échelle. Nous sommes leurs cobayes. » (Cardon 2015, op. cit., p.61)

Dès lors, il serait judicieux de définir les algorithmes comme étant des technologies programmées pour répondre à des objectifs de fonctionnement. Cela s'effectue à travers un ensemble d'apprentissages réfléchis et mis en œuvre par les propriétaires/concepteurs de ces machines. Dans ce sens, toute la question de la responsabilité sociale des algorithmes pourrait devenir celle de leurs entreprises, même s'il existe également le rôle des usagers dans l'orientation de ces machines, comme cela a été démontré dans l'étude de PageRank. Il y a donc un ensemble de problématiques qui ne peuvent échapper à toute réflexion autour des algorithmes.

1.2.3 Problématiques des algorithmes

1.2.3.1 Apprentissages automatiques et prédictions

Il existe des techniques analytiques développées en science informatique pour expliquer le fonctionnement des machines algorithmiques opaques (Zednik, 2019). Cependant, tant qu'il n'y a pas un accès direct au code de ces technologies, il est exact de les décrire comme étant des « boîtes noires ». Une règle générale à retenir de ces études est celle de l'importance d'une grande base de données sociodémographiques, comportementales et environnementales utiles et adaptables aux techniques de la prédiction algorithmique. Les données sont utiles pour les algorithmes lorsqu'elles contiennent des éléments susceptibles de produire une signification après un traitement algorithmique prédictif :

« C'est donc tout naturellement que l'efficacité de ces algorithmes a été mise à profit pour extraire une information utile à partir des signaux bruts les plus élémentaires

produits par les utilisateurs au fil de leurs pérégrinations sur la toile ou, simplement, de leur activité quotidienne via les objets connectés. De fait, les algorithmes d'apprentissage automatique constituent à présent le fer de lance de l'analyse prédictive appliquée aux données de masse. » (Deltorn, 2017)

À ce stade, il nous semble adéquat de mobiliser dans cette partie le travail de Vayre (2018) qui propose d'étudier le fonctionnement des algorithmes à travers l'analyse des discours de leurs concepteurs. Ceux-ci ont témoigné des étapes du développement d'un projet de machine algorithmique ce qui permet de réfléchir à des questions sociologiques, politiques et juridiques telles que « la gouvernance algorithmique », que nous développerons progressivement.

Tout d'abord, et afin d'appréhender l'apprentissage automatique d'un algorithme, il est nécessaire d'étudier les phases de sa conception. Dès lors, un cadrage s'impose dans le but d'identifier les mécanismes de l'espace d'apprentissage de l'algorithme. Ce dernier a besoin de deux activités permanentes afin de réaliser cet apprentissage et par conséquent d'effectuer des opérations de prédiction : les activités qui consistent à collecter les observables que constituent les données et les activités permettant d'orienter la façon dont cet apprentissage se réalise. Ces activités doivent fonctionner de manière à répondre au problème de prédiction.

Dans cette conjoncture, Vayre (*ibid.*) souligne quatre ensembles d'activités : la visualisation des données ; le nettoyage des données ; la création de variables ; l'ajout et la sélection de variables. La visualisation des données permet d'aider l'implémenteur (le groupe d'acteurs qui intègre le système au sein de son organisation) à traduire en langage informatique au sein de la machine son « intention ». Le nettoyage des données concerne, à titre d'exemple, l'étape de conversion des données qualitatives en données quantitatives ce qui autorise les calculs de l'algorithme. La création de variables est relative au temps investi dans chaque clic ce qui donne la possibilité de calculer l'attention des consommateurs. L'ajout de variables correspond à la recherche et au recueil sur le web des données ouvertes qui peuvent offrir au système des opinions pertinentes afin d'élaborer ses activités d'apprentissage. Et finalement, la sélection de variables se réalise automatiquement en choisissant au sein de la base de données les variables liées au problème à prédire.

Néanmoins, ces différentes activités ne peuvent à elles seules former un apprentissage automatique susceptible de calculer des prédictions. L'auteur souligne l'importance d'une

« architecture cognitive » qui permet de déduire des connaissances à partir des faits que représentent les données :

« (...) une machine ne peut apprendre à prédire aucun futur puisque c'est cette architecture qui rend possible la traduction des données d'observation en des données de prédiction. » (ibid. p.83)

En effet l'architecture cognitive est une phase de traitement des données qui repose sur des calculs statistiques permettant de traduire l'intention du problème à résoudre en un problème d'apprentissage automatique au sein de l'algorithme.

Une autre règle importante car permettant aux algorithmes d'être des machines prédictives est le « cadrage de l'environnement politique » comme le souligne Vayre. Cela consiste en un ensemble d'objectifs orientant le plan des actions de l'algorithme qui est responsable des possibilités de réalisation des prédictions :

« le cadrage de l'environnement politique occupe une place fondamentale dans la conception des machines prédictives : sans lui, ces dernières ne peuvent bien souvent produire aucune prédiction. » (ibid. p.89)

Ce cadrage correspond à un ensemble de décisions à propos de la manière dont l'apprentissage automatique doit s'effectuer pour répondre à un problème identifié, dans le but de former des calculs prédictifs. Cela consiste par exemple dans la détermination des critères d'optimisation, comme le nombre de clic, qui est un indicateur d'attention chez les usagers. Éviter un sous-apprentissage ou un sur-apprentissage peut être également une politique du développement d'un algorithme. Un modèle d'algorithme trop général ou au contraire trop spécialisé peut susciter des obstacles pour le fonctionnement des machines.

En résumé les apprentissages automatiques développés par les individus et insérés dans les algorithmes ont pour but d'exécuter des exercices de prédictions. Ces apprentissages s'appuient sur une base de données importante et variée qui subit un travail de cadrage et de calcul quantitatif. Des règles et des choix sont sélectionnés au sein de ces machines en fonction de l'expertise de leurs concepteurs et implémenteurs comme le montre la figure suivante tiré du travail de Vayre :

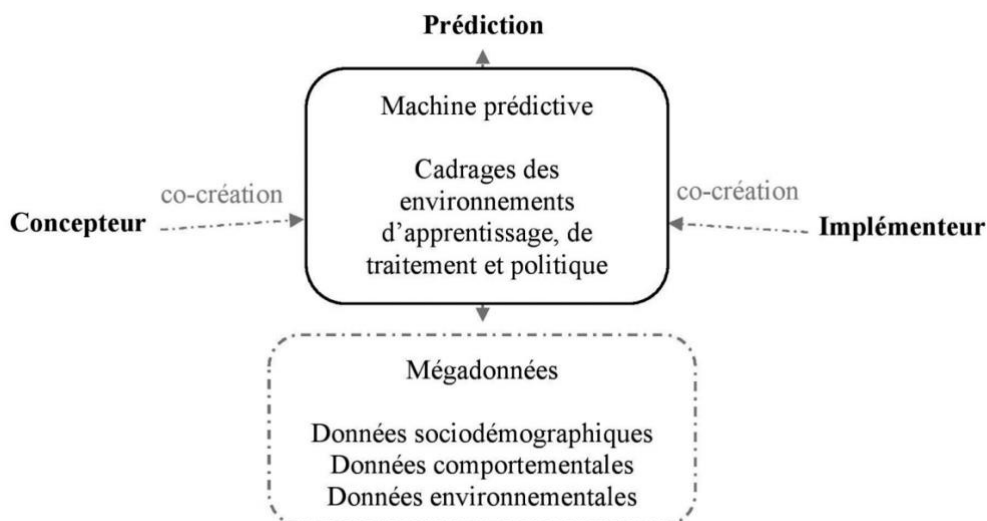


Schéma de présentation de la conception d'une machine à prédire (*ibid.* p.104)

Dès lors, si les algorithmes sont le reflet des choix de leurs concepteurs et implémenteurs, ils sont sujet à des critiques portant sur les orientations qu'ils subissent notamment lorsqu'ils opèrent à grande échelle : « *chez les machines prédictives, rien n'est inné, tout est acquis* » (*ibid.* p.96). Il importe donc à présent de traiter la question des biais et des orientations des algorithmes.

1.2.3.2 Biais et orientations

Soulever la question des biais et des orientations des algorithmes peut paraître surprenant dans un monde où les mathématiques et tout ce qui relève de ces sciences est réputé n'être qu'exactitude et objectivité. D'ailleurs, ces sciences sont dites « exactes », d'où leur association à la rationalité, une notion qui, malgré sa conception pluridisciplinaire, connote souvent une logique émanant d'un raisonnement rigoureux et donc mathématique. Le débat autour de la neutralité des algorithmes est ancien, toutefois le discours véhiculé par les partisans de ces machines insiste sur leur impartialité étant donné qu'elles sont une production « purement » mathématique :

« (...) *les enthousiastes de technologie et de bonne gestion n'hésitent pas à mettre en avant le caractère objectif des algorithmes, car, après tout, ils sont formulés sous forme de processus mathématiques.* » (de Buyl 2020, p.96)

Or plusieurs études ont démontré le caractère biaisé des algorithmes, dont certaines expliquent que ce qui est dans le développement de ces machines repose sur les points de vue de leurs concepteurs/propriétaires. Dans *À quoi rêvent les algorithmes ?* Cardon (2015, *op. cit.*) cite l'enquête de Latanya Sweeney (une chercheuse afro-américaine en informatique) qui a exposé les effets discriminatoires du système publicitaire de Google. Comme nous l'avons expliqué dans la partie précédente par rapport à Page Rank (algorithme qui classe les résultats sur le moteur de recherche Google), l'organisation des pages de résultats dépend des requêtes effectuées par les usagers. De la même manière, le système publicitaire de Google dresse des corrélations qui produisent des régularités statistiques par rapport aux recherches effectuées sur les noms et prénoms des personnes noires et les clics vers des recherches de casier judiciaire :

« Livré à lui-même, le calculateur s'appuie sur les comportements des autres internautes et contribue, "innocemment" si l'on ose dire, à la reproduction de la structure sociale, des inégalités et des discriminations. » (ibid. p.85)

Dans une telle situation, il serait absurde d'accuser l'algorithme d'être raciste. Un algorithme, comme nous l'avons expliqué, est une machine technologique développée à partir d'un ensemble d'opérations mathématiques répondant à des objectifs fixés par ses concepteurs/propriétaires. La racine des algorithmes biaisés se trouve dans le langage de programmation développé par les programmeurs qui eux-mêmes répondent aux objectifs de leurs recruteurs. Ces derniers sont les véritables directeurs de ces algorithmes à l'intérieur desquels ils traduisent leurs propres intentions qui présentent des points de vue d'économie, de politique, de culture, de religion. Plusieurs exemples peuvent illustrer cette logique fonctionnelle comme le principe de la censure de la nudité dans les services d'Apple ou de Facebook. Ainsi, bien que ces entreprises justifient ce choix par une politique de protection des phénomènes de pornographie et de violence, il arrive que ce principe provoque des polémiques. Par exemple, la censure par Facebook des publications artistiques comme le tableau *L'Origine du monde* de Gustave Courbet⁴⁴ ou encore des publications humanitaires comme les enfants

⁴⁴ Facebook a censuré des œuvres d'art comme le tableau « L'Origine du monde » de Gustave Courbet, « La Vénus de Willendorf », « La Liberté guidant le peuple » d'Eugène Delacroix : https://www.lepoint.fr/culture/une-nouvelle-fois-facebook-censure-une-peinture-montrant-un-corps-nu-19-03-2018-2203860_3.php Consulté le 08/07/2021

mourant de faim au Yémen⁴⁵ s'appuie sur un algorithme appliquant « tout simplement » son apprentissage partout où une détection de nudité apparaît.

Dès lors, une conclusion qui semble évidente à souligner est celle du caractère culturel des algorithmes : « *Si, à la différence des humains, les systèmes cognitifs que recouvrent ces dispositifs ne sont en rien biologiques, ils sont, par contre, de part en part culturels.* » (Vayre 2018, *op. cit.*, p.96) Par conséquent, les sciences informatiques qui permettent de développer techniquement ces machines servent à traduire des opinions culturelles en un langage mathématique : « (...) *les algorithmes sont des opinions formalisées dans du code.* » (O'Neil, 2016)

Néanmoins, les propriétaires des algorithmes ne sont pas les seuls à orienter ces machines. Comme nous l'avons expliqué précédemment, les données sont très importantes dans la conduite des opérations de calcul des prédictions par les algorithmes. Sans ces données et sans la présence des éléments complets et détaillés au sein de ces données, il est inutile de mettre en œuvre des algorithmes prédictifs.

Par conséquent les biais et les orientations des algorithmes sont dus à la fois aux choix faits par les programmeurs dans la conception des logiciels d'automatisation et à la nature des données qui éclairent l'automatisation, d'où l'idée probable d'une responsabilité partagée entre les concepteurs et les usagers. Or cette responsabilité est souvent pointée sur les concepteurs qui sont les seuls inventeurs de ces machines et accaparent de ce fait l'accès à leurs fonctionnalités. Le changement des pratiques discriminatoires, comme l'illustre l'exemple de l'enquête de Latanya Sweeney plus haut, débute par une reprogrammation du code pour qu'il ne soit plus orienté dans cette direction. Cette situation problématique qu'engendrent les algorithmes met donc en évidence les limites de ces machines.

1.2.4 Les limites des algorithmes

Nous étudions dans cette partie deux axes liés aux limites des algorithmes qui varient et dépendent des moyens scientifiques et informatiques mis en œuvre pour développer ces

⁴⁵ « Facebook censure par erreur des photos d'enfants mourant de faim au Yémen » : <https://www.lesechos.fr/tech-medias/medias/facebook-censure-par-erreur-des-photos-denfants-mourant-de-faim-au-yemen-144334> Consulté le 08/07/2021

technologies et garantir leur exécution. Nous avons choisi de segmenter ces limites en deux catégories : les pannes et les dysfonctionnements techniques à l'intérieur desquelles nous envisageons deux sous-catégories, à savoir les pannes techniques liées au matériel informatique et les pannes de médiation liées à l'interaction de l'algorithme avec les usagers. La deuxième catégorie concerne les limites des prédictions algorithmiques. Du point de vue des sciences exactes ces limites se manifestent dans les résultats erronés que produisent ces technologies. En revanche, le point de vue des sciences humaines et sociales montre que ces limites sont liées à la complexité du social et de l'individuel, qui dépasse le calcul algorithmique et nécessite de ce fait des observations et des analyses reposant sur des approches sociales et qualitatives.

1.2.4.1 Pannes et dysfonctionnements

Comme toutes les technologies, les algorithmes rencontrent des pannes et des dysfonctionnements. Cet échec opérationnel peut être segmenté en deux catégories : un dysfonctionnement lié à l'infrastructure et au matériel de l'algorithme et un dysfonctionnement interactionnel repéré dans des situations de médiation avec les usagers.

1.2.4.1.1 Registre technique

Le dysfonctionnement technique se traduit par une interruption des fonctionnalités des plateformes, ce qui coupe l'accès et provoque un échec techno-communicationnel avec les usagers. Par exemple, il arrive que certaines plateformes telles que les réseaux sociaux subissent des pannes empêchant les usagers d'accéder aux contenus et aux services habituels. Généralement, ces problèmes sont résolus rapidement et cela s'explique principalement par les pertes financières importantes que ce type de situation cause aux plateformes⁴⁶. Les raisons de ces échecs sont inconnues, car la prise de parole des représentants des entreprises de ces technologies reste strictement concise et se résume à une confirmation du problème et l'annonce de sa résolution avec une présentation d'excuses⁴⁷.

⁴⁶ En 2013, une brève panne chez Google a causé une chute de 40% du trafic d'Internet. Cette situation aurait pu coûter à l'entreprise un demi-million de dollars de revenus : <https://www.fastcompany.com/3015942/a-brief-google-outage-made-total-internet-traffic-drop-by-40> Consulté le 08/07/2021

⁴⁷ Les pannes techniques des plateformes se produisent quelquefois. Lorsque cela arrive, plusieurs sites de détection des pannes publient la durée et la fréquence de ces dysfonctionnements en s'appuyant sur les témoignages des usagers comme le site downdetector.fr. Les médias informent également de ces problèmes qui généralement sont résolus dans une courte durée. À titre d'exemple, le 19 mars 2021, Facebook, Instagram,

Cependant certaines recherches telles que celle de Gunawi *et al.*, en 2016 ont tenté d'analyser ces pannes en mobilisant comme méthodologie de recherche la collecte de 1247 liens recherchés sur les moteurs de recherche google.com et bing.com décrivant 597 pannes. Ces auteurs ont catégorisé ces pannes selon l'origine des causes (Bugs, Matériel, Stockage, Sécurité, etc.), les impacts (Perte, Performance), les corrections (Redémarrage, Adresses, Restauration des données), le temps d'arrêt (pannes planifiées ou imprévues) et la portée (liste des autres services affectés). L'étude propose de définir et d'analyser chaque segmentation et classification en s'appuyant sur les informations repérées dans les liens étudiés et sur la littérature scientifique produite autour de ces problématiques. En conclusion, il s'est avéré qu'il n'est pas possible d'écarter définitivement ces pannes car la complexité de l'écosystème matériel et logiciel du *cloud* dépasse encore les outils de test, de débogage et de vérification qui existent.

1.2.4.1.2 Registre de l'interaction

En ce qui concerne les dysfonctionnements liés à la médiation des algorithmes dans un contexte d'interaction avec les usagers, nous nous appuyons sur la notion de « *glitch* » analysée dans une étude interdisciplinaire sur les erreurs quotidiennes des algorithmes (Meunier *et al.*, 2019). Pour décrire les ruptures techniques où les algorithmes échouent dans leur rôle de médiation, les chercheurs proposent dans un premier temps de définir la figure des *glitches* comme :

« (...) ce type de situations, en étendant aux algorithmes des phénomènes de dysfonctionnement affectant des systèmes électrique, des machines, des logiciels et des interfaces. Le glitch est à la fois l'artefact visuel ou sonore qui signale un dysfonctionnement minime et transitoire, mais aussi sa perception par l'humain en tant que manifestation d'une irréductible altérité machinique. Le glitch provoque une rupture dans l'expérience avec la technique, attribuée à une erreur, inattendue et imprévisible, dans le système. C'est donc un moment dans le temps, où l'effet de transparence de la médiation par des interfaces numériques échoue car elle est troublée par un algorithme qui prend l'utilisateur par surprise, soit parce qu'il excède

Messenger et Whatsapp ont été interrompu pendant une heure : <https://www.cnn.com/2021/03/19/facebook-service-outage-also-affects-instagram-whatsapp-messenger.html> Consulté le 08/07/2021

ses attentes – rendant alors visible des formes désirables de calcul – soit parce qu’il le prend mal en considération. »

Le *glitch* peut donc servir pour décrire aussi bien les pannes techniques des algorithmes que les pannes de médiation se traduisant par la manifestation de réponses erronées aux requêtes des utilisateurs. Les chercheurs étudient surtout le *glitch* lié à l’expérience de la médiation car, à la différence des pannes techniques qui empêchent les algorithmes de fonctionner, les pannes de médiation se traduisent par une incapacité des calculs algorithmiques à prendre en compte l’environnement sensible de l’utilisateur. Dans ce sens, la machine continue de fonctionner sans arrêt en prenant une direction erronée, créant ainsi une rupture communicationnelle avec l’utilisateur. Celui-ci fait l’expérience d’une dimension étrange où la technologie se transforme en un inconnu ignorant toutes les connaissances préétablies pour créer une interaction mutuelle où elle maîtrise le langage habituel. Les chercheurs concluent qu’au-delà d’un *glitch* mettant en jeu l’utilisateur et l’algorithme, ce genre de panne permet d’observer l’écart entre le monde sensible et le monde des calculs. Cette constatation ravive les discours critiques attirant l’attention sur la « toute-puissance » des plateformes, une situation susceptible de créer un contre-pouvoir dans un but de renégociation avec les plateformes dominatrices.

1.2.4.2 Prédictions problématiques : une critique technique

Bien que le recours aux algorithmes de prédiction soit de plus en plus répandu dans plusieurs domaines et secteurs d’activité ainsi que de plus en plus surévalué, il s’avère que ces technologies rencontrent malgré tout de considérables limites. Dans cette partie, nous nous focalisons sur les limites liées aux calculs algorithmiques erronés qui produisent de faux résultats de prédiction et influencent la représentation de la société. Une grande littérature interdisciplinaire traite de ce sujet. Nous mobilisons aussi bien des recherches en SHS qu’en sciences exactes afin de comprendre les différentes problématiques liées aux prédictions algorithmiques et comment elles affectent les terrains de recherche. L’objectif est aussi de compléter une approche par l’autre car si les sciences exactes sont plus concentrées sur une critique mécanique de la machine, celles des humanités remettent en question toute la logique prédictive des algorithmes en raison de leur traitement trop mécanique de la réalité complexe du social.

Lorsque des domaines tels que la médecine, la physique, la chimie ou encore l'informatique conduisent des recherches afin d'identifier les limites des prédictions algorithmiques, l'intérêt est orienté vers la qualité des données fournies aux algorithmes et les méthodes de calcul sur lesquelles ces machines s'appuient pour faire des prédictions. Si ces prédictions restent à un niveau de divination, c'est-à-dire sont incapables de proposer des résultats exacts ou proches de la réalité des faits étudiés, il se révèle parfois inutile de les employer. C'est le cas par exemple de la médecine qui a besoin d'un calcul précis pour traiter certaines situations problématiques alors que l'emploi des algorithmes prédictifs ne permet pas d'atteindre ce niveau d'exactitude (DeMasi *et al.*, 2017). C'est aussi la conclusion d'une étude sur les limites de la prédiction de la récidive où il a été démontré par des chercheurs-ingénieurs que les algorithmes couramment utilisés pour évaluer la probabilité qu'un accusé criminel commette des actes criminels peuvent être équivalents à l'opinion de personnes ayant peu ou pas du tout de connaissance préalable dans le domaine de la criminologie (Dressel et Farid, 2018). Une autre expérimentation sur la mutation des protéines dans le domaine de la biométrie démontre que les algorithmes représentatifs pour prédire leur changement n'avaient pas encore atteint un niveau d'utilisation pratique (Fang, 2020). La raison probable de cette limite réside, selon le chercheur, dans la quantité limitée de données d'entraînement et dans le caractère insatisfaisant des fonctionnalités sur lesquelles les algorithmes ont été construits.

En somme, les différentes études passées en revue qui relèvent du champ des sciences exactes tout en analysant des objets de recherche différents possèdent un point commun : la réflexion autour des limites des algorithmes prédictifs est liée chez ces chercheurs à l'incapacité de ces machines à fournir des réponses exactes aux problématiques examinées.

1.2.4.3 Prédictions problématiques : une critique techno-humaine

Dans les SHS, les limites des algorithmes prédictifs sont surtout liées à une critique de la réduction de la réalité sociale à des équations mathématiques et statistiques dans une optique de maîtrise du monde :

« (...) dans le domaine de la justice, du social, voire de l'éducation, on peut s'interroger sur le risque de prédétermination de tels outils. Ils pourraient soit contribuer à mieux anticiper et résoudre certains problèmes, soit au contraire

favoriser une certaine paralysie sociale, en enfermant les individus dans les comportements statistiques de leur milieu social. » (Lamblin 2020, p.123)

Les algorithmes de prédiction reposent sur certaines méthodes de calcul choisies parmi d'autres car motivées par la perception spécifique de l'humain propre aux programmeurs :

« Les algorithmes de prédiction personnalisée se proposent de comparer les traces d'activité d'un internaute à celles d'autres internautes qui ont effectué la même action que lui, afin de calculer la probabilité qu'aura cet internaute d'effectuer telle ou telle nouvelle activité du fait que d'autres qui lui ressemblent l'auront, eux, déjà effectuée. (...) Pour justifier le développement de ces techniques prédictives, les architectes des nouveaux algorithmes des big data cherchent à disqualifier les jugements humains (...) Les algorithmes prédictifs ne donnent pas une réponse à ce que les individus prétendent vouloir faire, mais à ce qu'ils font vraiment sans vouloir se l'avouer. » (Cardon 2019, op. cit., p.380 et p.382-383)

Cette constatation permet d'observer qu'à l'image des limites rencontrées dans toute recherche et activité professionnelle reposant sur des méthodes spécifiques de compréhension, de production et de traitement. Les algorithmes sont également exposés à des contraintes et des frontières. À la différence de la critique technique de ces machines, qui est souvent associée au manque de données ou à des apprentissages limités ce qui entrave l'accès aux résultats exacts, la critique techno-humaine des algorithmes remet en question toute leur construction intellectuelle et technologique. D'un côté, les programmeurs imposent des méthodes d'étude des comportements individuels pour prédire le futur, ce qui empêche toute méthode alternative ou tentative de participation des usagers à ces modèles prédictifs car leurs témoignages ne reflètent pas leurs vraies pratiques :

« Il existe un décalage entre ce que les individus disent faire et ce qu'ils font réellement. Par exemple, les études font apparaître une différence considérable entre le nombre des personnes qui déclarent regarder Arte et l'audience réelle d'Arte. Les tweets ou les statuts Facebook ne permettent pas de prédire correctement des phénomènes collectifs comme le résultat d'élections, le succès d'un film ou la cote en bourse d'une entreprise. Ils ne sont pas représentatifs, et s'ils témoignent des désirs et

des envies des internautes, ils ne constituent pas de bonnes données pour mesurer ce que ces derniers font réellement. » (ibid. p.379)

D'un autre côté, et comme nous l'avons compris dans les parties précédentes, les algorithmes sont des boîtes noires et, malgré les tentatives en matière d'ingénierie pour décrypter leur fonctionnement, leur langage reste inaccessible aux usagers qui n'ont pas de connaissances informatiques en ce domaine. À ce stade, il s'avère important d'évoquer la question d'éthique des algorithmes prédictifs car les moteurs permettant à ces machines d'opérer sont les données personnelles des individus. Ces derniers, tout en ayant le droit à la protection de leurs données, restent ignorants de la réalité des objectifs du traitement. Dans ce sens, la question d'éthique des algorithmes est incontournable car elle contribue à lever le voile posé sur ces boîtes noires pour une bonne gestion des erreurs algorithmiques parfois porteuses de lourdes conséquences pour l'humanité :

« La question de l'éthique est primordiale et urgente. Il faut trouver un système éthique commun afin que l'utilisation de ces systèmes ne produise pas d'injustices, ne nuise pas aux personnes et ne crée pas de forts déséquilibres mondiaux. » (Benanti 2020, p.96)

Nous retenons alors que les prédictions algorithmiques sont problématiques à la fois sur le plan mécanique et humain. Ce travail, opéré par des méthodes de calcul et grâce à une collecte importante de données, n'est pas toujours apte à fournir des prédictions minutieuses de la réalité. Malgré ces contraintes, les algorithmes prédictifs occupent une place remarquable dans toutes les sphères de nos sociétés. Ils font l'objet d'une représentation qui les situe sur un piédestal ce qui détermine et « légitime » la place dominante de leurs entreprises. Leur continu développement et leur progression risquent de transformer l'étude sociale en des chiffres mettant dans l'ombre toute méthode et pratique qualitative pour appréhender la réalité aussi bien des individus que celle des algorithmes eux-mêmes.

Dans cette conjoncture, notre étude des algorithmes en tant que partie opératrice des plateformes numériques montrent une coexistence entre l'utilisateur et la technique (dans le sens de machine mécanique) que cela soit sur le plan de la conception ou sur le plan de l'usage. À ce stade, nous pouvons définir les plateformes numériques comme des dispositifs info-communicationnels de médiation que nous approfondissons dans la partie suivante.

1.3 Les plateformes numériques de travail : un dispositif info-communicationnel de médiation

Dans les deux premières parties de ce chapitre, il était question d'expliquer et de définir notre objet de recherche : la plateforme numérique ainsi que sa technologie des algorithmes. Bien que nous ayons eu recours à une terminologie info-communicationnelle à certains niveaux pour analyser la plateforme, le manque de recherche en SIC sur ce sujet ainsi que sa nouveauté a nécessité que nous restions sur un niveau interdisciplinaire pour sa définition générale. À partir de ce traitement, nous avons pu conclure que les plateformes numériques sont des dispositifs info-communicationnel de médiation. Il importe maintenant d'examiner cette conclusion afin de situer notre objet de recherche dans le champ des SIC.

1.3.1 Le concept de dispositif chez Foucault

Le concept de dispositif a une place centrale dans les SIC. Pour le définir, il importe de commencer par le commencement, c'est-à-dire par les premières réflexions qui ont conceptualisé le dispositif. Cela signifie qu'il faut faire appel à la pensée de Michel Foucault qui a construit sa théorie du dispositif à partir de la notion du pouvoir et du savoir.

1.3.1.1 La définition du dispositif

Pour Foucault, le dispositif est un concept qui prend en considération la dimension technique des phénomènes sociaux. Il le définit comme :

« Un ensemble résolument hétérogène, comportant des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions réglementaires, des lois, des mesures administratives, des énoncés scientifiques, des propositions philosophiques, morales, philanthropiques, bref : du dit, aussi bien que du non-dit. » (Foucault (1977), cité par Gavillet 2010, p.20)

Le dispositif est donc hybride. Il est constitué de ce qui est dit, c'est-à-dire les discours, et de ce qui est non-dit comme les formes architecturales. Pour expliquer cette complexité du dispositif, Foucault cite l'exemple du fonctionnement des institutions des sociétés disciplinaires comme la prison, l'asile, l'hôpital, l'usine, en matière d'organisation des individus. Dans

Surveiller et punir (1993 [1975]), Foucault décrit la prison comme un lieu d'enfermement et d'exercice du pouvoir de manière non exposée. Autrement dit, la prison est construite à travers un type d'architecture appelé le panoptique⁴⁸ qui permet d'assurer l'opération continue du pouvoir sans forcément recourir à une présence humaine visible ayant pour rôle d'assurer une surveillance :

« (...) l'effet majeur du Panoptique : induire chez le détenu un état conscient et permanent de visibilité qui assure le fonctionnement automatique du pouvoir. Faire que la surveillance soit permanente dans ses effets, même si elle est discontinue dans son action ; que la perfection du pouvoir tende à rendre inutile l'actualité de son exercice. » (p.233)

Le pouvoir chez Foucault n'est donc pas seulement un exercice descendant d'ordres mais s'affirme dans les différents discours (les règles et les normes écrites et communiquées aux surveillés) et les différents « non-dits » (comme le panoptique) qui régissent plusieurs domaines d'une société donnée. Le dispositif est un réseau à établir entre tous ces éléments pour une quête de compréhension des mécanismes du pouvoir. Dans ce sens, le dispositif peut être appréhendé comme un concept remplaçant celui du pouvoir, comme l'explique Isabelle Gavillet :

« Le dispositif se substitue alors au pouvoir. C'est-à-dire qu'il revisite ses objets (la prison, l'asile, la sexualité) à partir du concept de dispositif (qui englobe les caractéristiques du pouvoir, du savoir et du discours). » (Gavillet 2010, p.23, op. cit.)

1.3.1.2 La plateforme est un dispositif

La théorie du dispositif de Foucault montre que la dimension technique d'un phénomène social est toujours un instrument de contrôle et de pouvoir. Si nous appliquons cette approche à notre objet de recherche, la plateforme serait un aménagement numérique organisé de manière à surveiller et à contrôler les usagers. Cette surveillance et ce contrôle relèvent du dit, car la plateforme partage et assure l'application des règles et des normes d'usage à travers des chartes

⁴⁸ À la fin du XVIII^{ème} siècle, le philosophe et le réformateur britannique Jeremy Bentham ainsi que son frère l'ingénieur et l'architecte Samuel Bentham projettent un type d'architecture d'enfermement appelé le panoptique où il est possible de surveiller les prisonniers, les malades, les élèves, etc. sans que le surveillant puisse être visible. L'objectif du panoptique est d'instaurer de l'ordre et de la norme de la bonne conduite en faisant croire aux gens qu'ils sont toujours surveillés.

écrites et des sanctions, et du non-dit car l'organisation de son espace exerce sur les usagers un effet de surveillance à travers un traçage permanent. Mais il va sans dire que la plateforme exerce une fonction de surveillance beaucoup plus sophistiquée et différente par rapport aux objets techniques étudiés par Foucault. En effet, la plateforme est plus développée dans ses techniques de surveillance car elle trace aussi bien les données renseignées par des usagers que leurs comportements d'usage dont ils ignorent eux-mêmes la signification. Ajoutons à cela que la plateforme assure un autre type de surveillance exercée à travers les caméras et les micros des ordinateurs et des *smartphones* aussi bien pendant les temps d'utilisation qu'en dehors de ces temps. Plusieurs études et révélations ont démontré ce fait notamment le témoignage et les documents publiés par Edward Snowden⁴⁹. La surveillance du dispositif de la plateforme est différente de celle du panoptique car elle s'intéresse à la dimension psychologique des usagers présents sur la plateforme à travers leurs usages.

À ce stade, il importe de citer Gilles Deleuze pour compléter la pensée de Foucault qui reste liée à un type de dispositif physique. Dans son article sur les sociétés de contrôle, Deleuze (2018 [1990], *op. cit.*) explique qu'il y a un passage des sociétés disciplinaires aux sociétés de contrôle. Comme le démontre Foucault, la discipline opère dans des systèmes clos comme la prison. Parler du passage de la discipline au contrôle revient à dire selon Deleuze que le contrôle fonctionne dans des espaces ouverts, d'où l'expression de « contrôle à l'air libre ». Les sociétés de contrôle permettent aux individus d'être de plus en plus autonomes, « libres », mobiles, compétitifs dans leur travail⁵⁰. Devant ce paradoxe du contrôle à l'air libre, seule la mise en place d'un nouveau type de dispositif permettra le passage de la discipline au contrôle :

« (...) les sociétés de contrôle opèrent par machines de troisième espèce, machines informatiques et organisateurs dont le danger passif est le brouillage, et l'actif, le piratage et l'introduction de virus. Ce n'est pas une évolution technologique sans être plus profondément une mutation du capitalisme. » (ibid. p.10)

La pensée de Deleuze est une introduction à l'étude des dispositifs numériques tels que la plateforme. Elle montre le passage du pouvoir sur les corps au pouvoir sur la psychologie.

⁴⁹ *Citizenfour* (2014) est un documentaire réalisé par Laura Poitras sur les révélations d'Edward Snowden autour des espionnages de la NSA.

⁵⁰ Dans son analyse des sociétés de contrôle, Deleuze s'est focalisé sur l'étude de l'entreprise. Ce choix est justifié par le fait que toutes les différentes institutions de la société comme l'école et la famille ont pour rôle de préparer et de faire intégrer les individus dans l'entreprise.

Toutefois, il apparaît que les études en SIC autour des dispositifs numériques d'aujourd'hui propose une approche différente de celle de Foucault et de ses contemporains. Abordons maintenant ce point.

1.3.2 Le dispositif numérique au prisme des SIC

1.3.2.1 *Vers une revalorisation du dispositif*

En 1999 la revue *Hermès* publie son numéro 25 intitulé « Le dispositif entre usage et concept »⁵¹ auquel plusieurs auteurs des SIC participent en proposant une nouvelle approche du concept du dispositif. Pour ces chercheurs, il s'agit de considérer le dispositif à la fois à travers sa dimension technique et sa dimension symbolique qui sont organisées par d'autres processus au-delà de ceux du contrôle et du pouvoir. Cette revalorisation du dispositif s'explique principalement par les nouveaux dispositifs numériques tels qu'Internet et les TIC qui sont plus interactionnistes, délégués et décentralisés. L'individu développe alors une autonomie dans ces nouveaux environnements d'usage ce qui introduit une nouvelle perspective pour appréhender le concept du dispositif :

« En traversant l'ensemble des textes, il semble que le dispositif se définit dans une fonction de support, de balise, de cadre d'organisateur à l'action. Il procède essentiellement à des mises en ordre qui soutiennent l'action de l'individu, il crée des effets de signification qui procurent des ressources pour un autopilotage. Dans les dispositifs informatiques par exemple, on parlera d'interface "compagnon" ou d'"assistant". » (Peeters et Charlier 1999, p.19)

Le sujet acquiert donc une place centrale dans cette nouvelle approche du dispositif en devenant un acteur qui oriente le dispositif. Ce nouveau rapport aux objets bouleverse un ensemble de normes et de processus par lesquels le dispositif dans l'approche de Foucault pouvait assurer sa fonction instrumentale. Non que le dispositif numérique n'ait plus de visée instrumentale mais son changement renverse les manières classiques de l'aborder. Si l'individu est devenu autonome et libre aujourd'hui c'est qu'il y a une perturbation des règles et des normes

⁵¹ Ce numéro est disponible en ligne à cette adresse : http://documents.irevues.inist.fr/handle/2042/14700#xd_cof=NmRiOWRhOGMtNTk3Yy00NjU5LThiZjMtMzdjODQxMGM4NzA5~ Consulté le 08/07/2021

permettant d'instaurer l'ordre afin d'assurer une action individuelle ou collective organisée. Les sujets-acteurs des dispositifs numériques adoptent des comportements hétérogènes parce qu'il n'y a plus de cadre normatif pour les orienter de la même manière. Toutefois, il n'est pas possible d'aborder le concept du dispositif sans aborder une vision du monde, c'est-à-dire un ordre qui se définit par un ensemble de règles et de normes à appliquer pour atteindre un objectif. Le dispositif est donc toujours normatif. Dans ce sens, les dispositifs numériques interactionnistes imposent également une manière de procéder à l'usage⁵². Étant donné que cette manière est appelée autonomie, créativité, liberté, mobilité, elle peut créer des confusions au départ de toute réflexion autour du dispositif :

« Les dispositifs proposent à l'utilisateur une place à laquelle celui-ci ne peut être indifférent. Leur manière d'inviter à prendre l'initiative valorise certains comportements (ils encouragent par exemple l'expression des différences individuelles). Ils attendent de l'utilisateur qu'il s'approprie les ressources mises à sa disposition pour construire un projet personnel. Cette manière de procéder, qui condamne en quelque sorte à la créativité et à la liberté, participe d'un modèle axiologique. On voit ainsi combien le mouvement d'émergence d'un outil conceptuel peut croiser le chemin d'un projet normatif. » (ibid. p.21)

1.3.2.2 Les logiques d'usage du dispositif

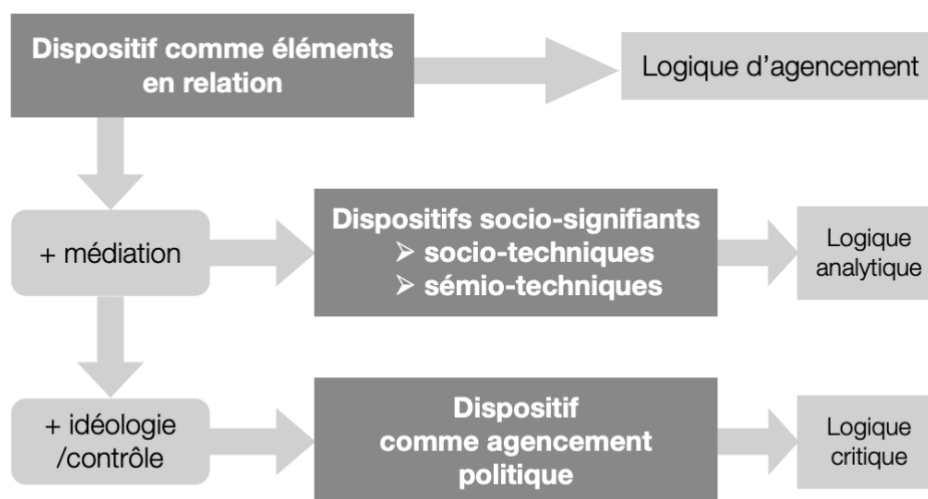
Dix ans après la publication du numéro 25 d'Hermès consacré à l'étude du dispositif d'un point de vue des SIC, la publication du livre *Les dispositifs d'information et de communication : Concepts, usages et objets* sous la direction d'Appel, Boulanger et Massou (2010) propose de « procéder à un inventaire et à une mise en tension de cette notion » en SIC. Si nous prenons par exemple la contribution d'Appel et Heller (2010), ces auteurs proposent une typologie du dispositif à partir de trois logiques d'usage : la logique d'agencement, la logique analytique et la logique critique.

⁵² Jacques Araszkievitz (2020) souligne que le passage des dispositifs (dans le sens de Foucault et Deleuze) aux dispositifs numériques qu'il appelle les dispositifs sociotechniques d'information et de communication (DISTIC) n'est pas un changement neutre de cette notion. Il écrit : « Le prédicat sociotechnique d'information et de communication spécifie le dispositif. Il le surcode. S'il agit comme un agent permettant de rendre homogène l'approche, le prix de cette mise en phase semble une sorte de soumission à l'environnement sociotechnique d'information et de communication. »

La logique d'agencement est celle de la description d'un objet ou d'une démarche. Cela peut concerner le dispositif méthodologique, le dispositif intermédiaire d'écriture, le dispositif langagier, le dispositif technique. Ce niveau de sens du dispositif est employé pour parler d'une collecte d'éléments méthodologiques ou d'énoncés et pour montrer le lien entre ces éléments ou ces énoncés.

La logique analytique voit le dispositif comme un processus qui prend une double direction dans l'étude de la communication : une co-construction sociale/technique et une co-construction de sens. Ces deux dimensions marquent un nouveau rapport aux dispositifs qui ne sont plus d'ordre technico-socio-économique mais de médiation, ce qui implique la participation du sujet-acteur. Celui-ci contribue à une production de sens ou une production sociale et organisationnelle à partir de sa relation avec les technologies, qui se traduit en usage.

La logique critique est liée à la partie interne du dispositif dans ses enjeux politiques. Ici, l'approche foucauldienne réapparaît car l'encadrement organisationnel et symbolique qu'exerce le dispositif vis-à-vis des usagers autonomes est pensé comme un travail à visée politique qui a pour cible du pouvoir l'esprit et la psyché. Il y a donc un passage de la « *surveillance de l'exécution des tâches* » à « *l'autocontrôle des activités par un jeu de représentations et de signes liés à l'implication autonome* ». (Floris (2000) cité par Appel et Heller, 2010, *op. cit.*, p.44)



Typologie du dispositif (*ibid.* p.45)

Précisons ici que la logique analytique et la logique critique sont ce qui nous intéresse à ce niveau d'analyse. La plateforme est un dispositif de médiation régit par des logiques sociales et des logiques sémantiques produites et construites à partir des usages. Dans des contextes organisationnels tels que l'entreprise, ces logiques sont toujours encadrées par un travail de communication qui se déplace des chefs autoritaires aux usagers impliqués de manière autonome. Comme nous l'avons démontré précédemment, le dispositif est toujours normatif. Dans ce sens, l'autonomie des usagers n'est rien d'autre qu'une nouvelle manière de répondre à la normalisation de l'organisation appuyée par les dispositifs numériques. La logique analytique et la logique critique sont donc articulées. Cependant on constate que les chercheurs en SIC sont plus orientés vers une logique analytique dans leur analyse des dispositifs. Même lorsqu'il s'agit d'aborder le rapport dispositif/pouvoir, l'analyse prend une direction socio-anthropologique et implique moins des questions politiques de pouvoir :

« Cela signifie aussi que l'usage du concept foucaldien de dispositif ne renvoie pas nécessairement à une logique critique, et peut servir une logique analytique. Et ce qui distingue ces deux logiques ne concerne pas seulement le regard porté sur le rapport dispositif/pouvoir, mais bien aussi, nous semble-t-il, celui porté sur le rapport dispositif/sujet, en particulier selon que le dispositif est considéré comme ce qui constitue le sujet ou comme ce qui, dans sa constitution, intègre ou implique le sujet. »
(ibid. p.54)

Dans cette conjoncture, nous pensons que l'étude des plateformes-entreprises nécessite de rester sur un niveau d'articulation entre la logique analytique et la logique critique, qui au moment où le regard du chercheur est porté sur le rapport dispositif/sujet, perd de son caractère critique. Du côté des usages, les plateformes-entreprises sont des espaces numériques d'échange entre des usagers qui partagent, créent et produisent des significations et des faits sociaux à travers les transactions auxquelles ils participent. Du côté de la gouvernance de ces plateformes, nous avons compris que ce sont de grandes sociétés de technologies (GAFA, NATU, etc.) qui appliquent et changent les règles et les normes d'usage de manière unilatérale sur les plateformes, qui extraient des valeurs utilitaires des usages, qui exploitent les données personnelles et qui occupent de ce fait une place monopoliste dans la société où elles ont transformé plusieurs secteurs d'activité. Il est donc nécessaire de prendre en compte ce rapport de dispositif/pouvoir dans l'étude du dispositif de la plateforme sans occulter le rôle du sujet-acteur.

À ce stade, si notre étude des plateformes-entreprises implique plusieurs logiques d'analyse c'est que nous sommes face à un phénomène techno-social où co-existent plusieurs dispositifs : les algorithmes (partie opératrice de la plateforme), les *smartphones* (dispositifs d'accès à la plateforme) et les entreprises des plateformes (partie organisationnelle de la plateforme). Afin d'étudier cet emboîtement des dispositifs, nous avons choisi de nous appuyons sur la théorie de la Sémiotique des transactions coopératives (STC) de Manuel Zacklad.

1.3.2.3 L'emboîtement des dispositifs

Parler de plateforme-entreprise, c'est préciser qu'il ne s'agit pas uniquement de l'étude d'un dispositif numérique comme le *smartphone* ou l'intranet mais de l'étude également de l'entreprise qui relève du domaine de l'organisation :

« En ce qui concerne l'organisation, elle peut désigner un milieu humain, par exemple celui de l'entreprise, dans lequel de nombreuses configurations d'action collective dont certaines ne sont pas "organisées" se manifestent. » (Zacklad 2016)

La plateforme est donc un espace organisationnel où plusieurs participants interagissent à travers une médiation numérique qui a pour rôle de permettre l'accès à la plateforme, de cadrer des échanges, d'appliquer des règles d'usage et de sanctionner. Pour appréhender la plateforme-entreprise selon la théorie de la STC, il importe d'aborder la notion de conversation qui se situe au centre de l'organisation. La conversation correspond à « *une série d'interactions en présentiel ou médiatisées par des écrits* ». (Zacklad 2020a, p.10-11) Dans la plateforme, la conversation s'accorde aux échanges entre les usagers, à la relation que développe l'utilisateur avec les concepteurs de cet espace ainsi qu'à son interaction avec lui-même :

« En observant une photo ou en dégustant un plat, le sujet peut rentrer en relation avec l'auteur, mais il est aussi en conversation avec lui-même, par la médiation de l'artefact, sur un registre cognitif et émotionnel. » (ibid. p.13)

À ce stade, Zacklad précise que la conversation est cadrée par plusieurs dispositifs qui définissent son régime à savoir :

- Les dispositifs d'accès info-communicationnels qui dans le cas des plateformes correspondent aux algorithmes donnant accès à la plateforme et aux *smartphones* permettant aux usagers d'accéder à celle-ci.
- Les dispositifs narratifs/cognitifs qui se retrouvent dans les récits partagés sur les plateformes et attribuent aux sujets et aux artefacts médiateurs des rôles spécifiques. Ces rôles dépendent des fonctions occupées par les participants (vendeurs, consommateurs, évaluateurs) et qui sont susceptibles de changer selon les situations interactionnelles. Cela signifie qu'un vendeur sur une plateforme peut être également un consommateur ou un évaluateur. Ces rôles dépendent des différentes situations interactionnelles avec les autres usagers.
- Les dispositifs signifiants qui correspondent à l'ensemble des signes repérés dans des situations d'activités. Dans une plateforme chaque interaction est régie par des signes (texte, image, vidéo) et elle est porteuse de significations pour les participants (réussite, perte, joie, colère). Ces signes sont regroupés et permettent d'élaborer des récits sur les expériences au sein des plateformes.

Zacklad explique que ces trois dispositifs co-existent pour faire fonctionner une conversation et donc une organisation. Leur changement ou évolution signifie un changement de tout le régime de la conversation :

« Un changement du ou des dispositifs transforme le régime de conversation. L'intégration d'un ou plusieurs nouveaux sujets suscite une nouvelle conversation qui peut prolonger la conversation antérieure. Selon la dominante symbolique ou tangible de la transaction, les productions langagières constituent l'essentiel des artefacts médiateurs coproduits dans les conversations ou n'en sont qu'une composante articulée à d'autres artefacts à dominante tangible. » (ibid. p.15)

Il apparaît donc chez Zacklad une catégorisation du dispositif, qui n'est plus « un ensemble hétérogène » comme le décrit Foucault, mais un concept segmenté en plusieurs niveaux. Le fait que ces dispositifs fonctionnent ensemble dans un régime de conversation permet de dire qu'ils sont emboîtés, c'est-à-dire que le sens que les usagers attribuent à leurs activités (dispositifs signifiants) est lié à leurs récits et aux rôles qu'ils tiennent (dispositifs narratifs/cognitifs). Ces deux dispositifs opèrent à l'intérieur ou à travers des dispositifs d'accès info-communicationnel qui, à leur tour, fonctionnent parce qu'ils sont régis par des récits et des significations. À ce

stade, nous précisons que la STC opère à travers des initiatives organisationnelles descendantes, c'est-à-dire que l'objectif du fonctionnement de ces dispositifs est de donner place à une transition numérique collaborative. Or, dans le cas des plateformes-numériques, il est surtout question de l'étude de formes organisationnelles « disruptives » dont les règles de changement ont été initiées par un groupe d'acteurs limités. Ce constat nécessite de revoir la dimension critique de l'étude du dispositif à travers l'approche foucaldienne.

1.3.3 Vers un retour à l'approche foucaldienne du dispositif ?

1.3.3.1 *Limites du sujet-acteur*

L'objectif de l'étude des dispositifs dans la théorie de la STC est de proposer un cadre d'analyse de la transition numérique qui signifie pour Zacklad un processus de transformation des métiers et des organisations à travers des technologies informatiques et une démarche collaborative impliquant tous les sujets. Appliquée au domaine des plateformes, la STC correspond à la transformation de métiers tels que le transport de personnes, l'hôtellerie, le commerce, etc., en des secteurs « platformisés », c'est-à-dire organisés et gouvernés par des plateformes-entreprises sans implication des sujets concernés. Une partie de la théorie de la STC indique que la transformation créative des activités-projets émerge au moment où la transition numérique est conduite de manière participative. C'est précisément à ce point que nous nous écartons de la STC car, pour intéressante qu'elle soit, nous ne pouvons pas l'appliquer dans son ensemble à notre objet de recherche.

En effet, la transition numérique des métiers tels que le transport de personnes n'est pas le résultat d'une participation innovante de la part des chauffeurs qui sont les acteurs les plus concernés par ce métier. En revanche, cette transition provient d'un acteur extérieur au métier, à savoir Uber par excellence (un ensemble d'entrepreneurs et d'actionnaires qui ont eu l'idée de développer et d'investir dans un service de mise en relation). Cela signifie que le changement du dispositif à accès info-communicationnel pour les clients (la mise en relation directe) a produit un changement des dispositifs narratifs et signifiants, ce qui a provoqué une transformation de toute la conversation (l'organisation du métier de transport de personnes) sans permettre aux chauffeurs d'y participer. À un moment donné, ce changement a été imposé à ces acteurs lorsqu'Uber a accaparé une grande partie du secteur du transport de personnes.

Dès lors, il est très rare de repérer des dimensions créatives et relationnelles dans les actions des usagers de ces plateformes car l'interaction stagne, c'est-à-dire qu'elle ne se transforme pas en une transaction qui, dans le sens de Zacklad, signifie un niveau responsable de la création et de la transmission de valeurs :

« Ces interrelations sont transactionnelles et pas seulement interactionnelles quand elles ont pour effet de transformer les entités mises en relation, ce qui est le cas notamment dans les activités coopératives qui sont toujours médiatisées par des artefacts. » (Zacklad 2020a, op. cit., p.10)

À ce stade, nous pouvons souligner que la STC s'applique à certains niveaux de l'étude des plateformes mais pas à son ensemble car à la différence des plateformes de partage, les plateformes-entreprises ne s'inscrivent pas dans une logique d'innovation collaborative. Nous sommes donc face à des dispositifs sans équilibre relationnel : *« Les règles qui encadrent le développement des produits et des services ainsi que les mécanismes du marché sont entièrement déterminés par les propriétaires des plateformes. » (Srnicek 2018, p.51, op. cit.)* Dans cette mesure, l'approche transactionnelle de Zacklad éclaire et explique la plupart des situations interactionnelles mais sans doute bien moins celles où un des acteurs se trouve dans une position de dominance (Cordelier, 2019).

1.3.3.2 Les plateformes sont bien les donneurs d'ordres

Le sujet-acteur (re)valorisé dans l'approche des SIC autour du dispositif rencontre de nouvelles limites nécessitant une reconsidération de la perspective foucaldienne. Les plateformes-entreprises sont bien des dispositifs interactionnistes permettant aux usagers d'être autonomes. Mais elles imposent également des normes et des règles incontournables pour le bon fonctionnement des interactions et des transactions entre les usagers. Dans des situations de travail rémunéré où les travailleurs « dépendent » de ces plateformes, la question du pouvoir de la partie directrice de l'organisation n'est pas toujours appréhendée comme une limite au relationnel.

Pour l'approche stratégique, le pouvoir est considéré comme le « *fondement de l'action organisée*⁵³ ». Crozier et Friedberg (2014 [1977]) soulignent qu'il n'existe pas de société vertueuse où triomphe un équilibre relationnel. Ce pouvoir régit les relations des acteurs dont seuls ceux qui maîtrisent les zones d'incertitude de l'organisation peuvent étendre leur liberté d'action. Cela veut dire que les acteurs qui détiennent le savoir permettant d'agir dans des situations de crise et de doute, sont ceux qui ont le pouvoir sur les autres acteurs car ils ne peuvent être remplacés. À titre d'exemple, dans un dispositif comme le transport de personnes, a du pouvoir l'entité qui maîtrise l'accès aux services et aux biens notamment dans les périodes de crise. Dans ce sens, les plateformes de transport de personnes ont garanti un accès continuels au service de transport pour les clients même pendant la crise sanitaire de la covid-19 alors que plusieurs chefs d'entreprise VTC qui comptaient sur leur propre clientèle ont cessé leur activité ou ont déclaré faillite⁵⁴.

Toutefois, nous constatons que la maîtrise des zones d'incertitude n'est pas toujours la condition déterminante de la capacité d'action des acteurs et donc de leur liberté. Il nous apparaît à travers l'étude des plateformes que le pouvoir d'une entité est lié à sa capacité d'agir dans des situations d'incertitude mais aussi à sa capacité d'imposer son discours, c'est-à-dire sa représentation de l'action comme le souligne la perspective des transactions communicationnelles (Cordelier, 2016, *op. cit.*). Cette imposition du discours ne parvient pas toujours de manière unilatérale mais bien à travers la négociation, c'est-à-dire à travers un échange entre les acteurs d'une organisation pour trouver des accords sur leur liberté d'action :

« Il faut en effet penser la relation de pouvoir comme une relation complexe dans laquelle cohabitent toujours des dimensions d'exploitation et des dimensions de coopération, des dimensions d'accord (sur au minimum la permanence souhaitable de l'échange) et de conflit (pour déplacer les termes d'échange). » (Friedberg 2009, p.20)

⁵³ Dans leur livre *L'Acteur et le système*, Crozier et Friedberg définissent le pouvoir comme le fondement de l'action organisée, ce qui permet d'examiner l'organisation comme un problème à expliquer à travers les relations entre ses acteurs. Le pouvoir est donc une relation où chacun travaille à maîtriser les zones d'incertitude de l'organisation afin de garantir une place centrale et donc sa liberté d'action. Les auteurs caractérisent cette situation par un jeu où les joueurs doivent respecter les règles du jeu tout en construisant une stratégie susceptible de contribuer à la création d'autres règles du jeu.

⁵⁴ Les 30 entretiens que nous avons réalisés auprès des VTC pendant la crise sanitaire montrent que les plateformes numériques de transport n'ont pas cessé leur activité et que les chauffeurs qui comptaient sur une clientèle privée importante pour faire leur chiffre d'affaires sont retournés travailler via les plateformes. Nous développons cet axe dans le chapitre 5 (cf. *infra*, p.302-305).

En résumé, l'étude des plateformes-entreprises nécessite d'aborder le rapport dispositif/pouvoir. Comme le montre l'approche stratégique, le pouvoir fonde l'organisation. Étant donné que notre objet de recherche est construit à la fois autour de l'entreprise et du dispositif de la plateforme, il apparaît que l'approche foucaldienne du dispositif est plus que jamais une perspective d'actualité pour nous. Certes le modèle organisationnel qu'observe Foucault pour analyser le dispositif a changé, mais l'idée fondatrice de sa théorie reste forte : le dispositif est un concept de pouvoir. Cependant évoquer le dispositif comme pouvoir ne revient pas toujours à dire dans notre cas d'étude que les sujets sont passifs et soumis. C'est la raison pour laquelle nous gardons de l'approche info-communicationnelle du dispositif l'idée que le sujet-acteur garde un rôle actif dans l'orientation du dispositif.

Conclusion

Le premier chapitre constitue une entrée vers notre objet de recherche. En nous appuyant sur une littérature professionnelle, académique et institutionnelle, nous avons cherché à comprendre la notion de plateforme qui est souvent définie comme une technologie intermédiaire de mise en relation. À travers un bricolage conceptuel⁵⁵ varié en raison d'un manque d'études sur notre objet de recherche en SIC, nous avons défini la plateforme comme une organisation où opère un médiateur numérique, référencé souvent par toute la notion de la plateforme alors qu'il n'en est en réalité qu'une partie techno-humaine : il s'agit de ses propriétaires/concepteurs, c'est-à-dire de toute personne qui traduit ses idées en des technologies opératrices (les algorithmes) au sein de la plateforme ce qui lui vaut le rôle de décideur de la plateforme.

Mais la plateforme n'est pas uniquement cette partie humaine qui traduit ses idées en des algorithmes. C'est toute une organisation techno-humaine où interagissent plusieurs acteurs à travers une médiation numérique qui s'exprime du côté des usagers des plateformes dans le recours à des outils numériques (*smartphones*, tablettes, ordinateurs) et du côté de la plateforme dans l'opération des algorithmes permettant l'accès aux usagers. Ces algorithmes sont la pure application d'idées et d'intentions humaines. De ce fait, l'influence qu'ils exercent sur les contextes où ils opèrent et interagissent est en réalité celle de leurs propriétaires. Ceux-ci orientent les technologies algorithmiques en fonction de leurs motivations économiques, politiques, culturelles, etc. ce qui a permis de segmenter la notion de plateforme en deux catégories : les plateformes-entreprises, pour évoquer le cas des plateformes fonctionnant à travers une logique capitaliste numérique, et les plateformes de partage, pour souligner le cas des plateformes opérant à travers une logique d'économie sociale et solidaire. Dans cette thèse, nous nous intéressons au cas des plateformes-entreprises.

Dans n'importe quel contexte d'opération, les plateformes peuvent connaître certains dysfonctionnements. Cela souligne le caractère limité des algorithmes qui ont besoin d'un

⁵⁵ Meunier, Lambotte et Choukah (2013) soulignent que le bricolage intellectuel ne doit pas se former à travers une combinaison de deux méthodes, concepts et disciplines mais plutôt comme le résultat d'un choix individuel par rapport à un projet de recherche. Dans ce sens, la réflexion se construit à travers un processus tantôt stable tantôt instable mais jamais linéaire. Les auteurs font référence à la métaphore du rhizome pour montrer qu'au moment où la recherche a une racine, elle pourra poursuivre sa croissance malgré les ruptures qui peuvent survenir et cela en prenant d'autres formes et de nouvelles directions.

développement continu et d'une assistance permanente pour gérer les différentes pannes. Dans cette conjoncture, une large critique techno-sociale aussi bien dans des domaines d'ingénieries et de technologies que dans des disciplines sociales et humaines voit le jour pour questionner ces « boîtes noires ». À travers cet état des lieux, abordé dans les deux premiers axes de ce chapitre, il est apparu que la plateforme est une notion complexe constituée de dimensions techniques et de dimensions symboliques. Nous avons alors mobilisé le concept de dispositif pour appréhender ces dimensions. Chez Foucault, le dispositif mêle des éléments variés, hétérogènes, visibles et invisibles qui ont pour finalité d'instaurer un pouvoir automatique. Nous avons montré que le cas des plateformes-entreprises intègre un même fonctionnement constant de surveillance et de contrôle. Toutefois ces plateformes sont aussi des dispositifs interactionnistes où les usagers sont autonomes. Dans ce sens, nous avons mobilisé la nouvelle approche des SIC autour du dispositif qui consiste à (re)valoriser le sujet-acteur. D'après la théorie de la Sémiotique des transactions coopératives (STC), ce sujet acteur joue un rôle central dans la transition numérique des organisations.

Cependant, bien que les plateformes-entreprises soient des dispositifs interactionnistes et décentralisés, elles gardent une forte dimension de contrôle. Cela rend l'approche foucauldienne indépassable mais aussi critiquable car il n'existe pas un déterminisme technique où les sujets sont dépourvus de décision et d'influence. C'est la raison pour laquelle nous ne renonçons pas à la notion de sujet-acteur dans l'approche des SIC.

En résumé, si les plateformes-entreprises relèvent du domaine de l'organisation, c'est qu'il faut les situer au sein du champ de la communication organisationnelle. Dans le premier axe du chapitre qui suit, nous passons en revue les axes fondateurs de la communication organisationnelle. Ces plateformes sont aussi des dispositifs numériques qui, lorsqu'ils opèrent dans des contextes organisationnels, encadrent les activités de travail, d'où l'importance d'approfondir la question des usages. De ce fait, si ce chapitre a été une entrée à l'étude interne de la plateforme à travers un focus sur son outil algorithmique et donc sur ses concepteurs/propriétaires, le chapitre suivant sera plus orienté vers les sujets-usagers des dispositifs dans des contextes organisationnels. Les transformations que nous avons discutées autour du phénomène de la platformisation sont le résultat d'un processus sociotechnique et socioéconomique des sociétés. Nous abordons cela à partir du domaine de l'organisation info-communicationnelle et plus spécifiquement du point de vue des sujets-travailleurs.

Chapitre 2 : Questionner la communication organisationnelle à l'ère des transformations numériques des entreprises

Introduction

Dans le chapitre précédent, nous avons montré que les plateformes ne se traduisent pas seulement en des technologies intermédiaires de mise en relation mais constituent des organisations, c'est-à-dire des milieux techno-humains d'interactions et de transactions. C'est pourquoi nous mobilisons, dans le champ de la communication organisationnelle, certaines approches issues des SIC qui proposent différentes logiques info-communicationnelles de l'étude de l'organisation. Du côté de l'Amérique du Nord, il est très répandu que la communication organisationnelle ou de/dans l'organisation soit étudiée selon l'approche de la communication constitutive des organisations (CCO). Du côté de la France, la communication organisationnelle (CO) s'est développée sous cette même appellation de la CO mais aussi celle des communications organisationnelles ou de la communication dans/de l'organisation ou encore les approches communicationnelles des organisations (ACO).

Une grande partie de ces approches appréhendent l'organisation à travers les faits de langage. Mais dans un environnement de travail l'individu n'interagit pas seulement avec ses semblables à travers la parole. Il est aussi en interaction avec des objets techniques comme les dispositifs numériques de l'information et de la communication. La question des usages est donc également primordiale dans l'étude de la communication organisationnelle afin de comprendre l'*organizing* non seulement d'un point de vue conversationnel et textuel mais aussi d'un point de vue comportemental exprimé dans une action humaine médiée par des objets techniques. Cette question des usages constitue un objet de recherche phare en SIC. De ce fait, nous avons choisi de mobiliser les travaux centrés sur les contextes organisationnels professionnels conduits par des logiques d'économie ce qui donne aux échanges sociaux et aux usages sociotechniques une manière différente d'exister par rapport à d'autres contextes organisationnels (famille, école, association, etc.).

À ce stade, il va sans dire qu'en partie les usages évoluent et changent en fonction des transformations des dispositifs numériques. Ces mutations participent à une redéfinition des manières de collaborer au travail entre les acteurs qui développent plus d'autonomie et de compétences individuelles pour participer à l'action organisée. Donc, tant qu'il s'agit d'organisation des actions individuelles et collectives, il y a toujours un encadrement des individus qu'ils soient plus autonomes comme dans les organisations post-tayloriennes ou moins autonomes comme cela a été montré dans les organisations tayloriennes. Les processus

de rationalisation de l'action individuelle ne cessent pas. D'un point de vue info-communicationnel, l'augmentation de l'efficacité informationnelle et la transformation du relationnel permettent de remettre en question l'autonomie des individus, ce qui nous amène au sujet des groupes professionnels et du rôle des syndicats. La montée de l'individualisme, comme le diagnostiquent plusieurs chercheurs, nécessite de questionner la notion de groupe au travail et quelle sera sa force dans de tels nouveaux contextes organisationnels privilégiant davantage la dimension temporelle. Dans ce sens, le développement des plateformes numériques fait appel à certains types de travailleurs qui, tout en étant géographiquement à distance, forment un nouveau groupe professionnel.

À ce stade, nous organisons le chapitre présent de la manière suivante.

Dans un premier temps, nous passons en revue les approches CCO nord-américaines et les approches CO et ACO françaises. Les CCO appréhendent la communication non seulement comme un phénomène qui se produit dans l'organisation mais aussi comme un événement permettant l'étude de l'organisation. Les CO et ACO perçoivent les phénomènes de l'info-communication comme ce qui permet de structurer et de faire fonctionner les dynamiques des organisations. Ces deux cadres d'analyse fondent le champ de la communication organisationnelle et constituent de ce fait une partie incontournable dans notre thèse.

Dans un deuxième temps, nous étudions la question des usages des dispositifs numériques dans les contextes organisationnels de travail, ce qui permet de dépasser la perspective langagière omniprésente dans les approches précédentes. Les usages numériques participent à un changement de paradigme info-communicationnel présent dans les organisations post-tayloriennes. La collaboration acquiert une place privilégiée dans ces espaces, ce qui impose de la redéfinir dans un contexte exigeant plus d'autonomie.

Dans un troisième temps, nous cherchons à établir en quoi l'autonomie des individus peut être paradoxale à travers la nouvelle approche de la rationalisation du travail qui renforce la dimension temporelle des organisations. Cette situation nécessite de questionner la notion de groupe professionnel ainsi que le rôle des syndicats dans ce sens. À ce stade, il se révèle possible d'analyser l'émergence des travailleurs des plateformes numériques comme un nouveau groupe professionnel reflétant les transformations techno-organisationnelles de l'info-communication.

2.1 La communication organisante et organisationnelle : approches nord-américaines et françaises de l'étude des organisations

Étudier l'organisation à travers sa communication, c'est placer la communication au centre de l'organisation en lui attribuant non seulement un rôle au sein de l'organisation mais aussi en l'observant comme une force existant partout. Cela signifie qu'en cas d'absence de communication aucune organisation ne serait capable de garantir sa propre existence comme le souligne John Dewey :

« Society not only continues to exist by transmission, by communication, but it may fairly be said to exist in transmission, in communication. » (Dewey 1921 [1916], p.5)

Selon Craig (2009), un des théoriciens américains phares de la communication, penser la communication n'est pas seulement la considérer comme un phénomène secondaire susceptible d'être expliqué par des facteurs psychologiques, sociologiques et politiques, mais bien comme un processus social primaire constitutif et expliquant ces facteurs. Ce point de vue est original car, bien que la communication soit un sujet d'étude amplement théorisé et étudié, elle reste incapable de construire son propre champ d'étude, c'est-à-dire une discipline scientifique possédant ses propres concepts théoriques et méthodologies de recherche.

En effet, le phénomène d'emprunt conceptuel et théorique dans l'étude de la communication amplifie cette absence de théorie générale et cohérente à laquelle pourraient référer les travaux sur la communication. Dans ce sens, la communication est observée comme située au carrefour de plusieurs disciplines (Mattelart et Mattelart, 2018 [1995], *op. cit.*) ce qui lui permet de réduire certains phénomènes de fragmentation entre les champs de recherche tout en participant à remettre en question sa propre légitimité scientifique (Boure, 2006). En effet, lorsque les emprunts conceptuels et théoriques sont mobilisés dans des études dites inscrites dans les sciences de la communication, ils ne se détachent pas de leurs revendications institutionnelles. Selon Craig, ce phénomène participe à une limitation de la constitution d'une discipline cohérente de la communication.

Ainsi, la communication constitutive des organisations (CCO) forme un premier modèle théorique du champ de la communication décrit par Craig comme un métamodèle permettant aux différentes théories de la communication d'interagir. Les approches CCO proposent un

cadre théorique et conceptuel mettant la communication au centre de la réflexion sur l'organisation. C'est la communication qui constitue l'organisation. Telle est la règle générale des CCO à partir de laquelle il est possible de mener des études sur l'organisation dans ce champ, de débattre et de confronter différentes théories sans questionner la légitimité de la communication comme élément constitutif de l'organisation.

Dans ce sens, nous entamons cette partie par un retour sur la notion de communication en expliquant son caractère organisant de l'action collective⁵⁶ selon la perspective des CCO. Dans un deuxième temps, nous passons en revue les travaux centraux et constitutifs de la CCO en citant la théorie du texte et de la conversation du canadien James R. Taylor et de son équipe afin de montrer la direction que prend la communication organisante dans cette approche. Nous tirons de cette analyse un élément crucial responsable du maintien, de la stabilité et de la pérennité de l'organisation, à savoir l'autorité, que nous développons dans un troisième temps. Toutefois, quelle que soit la solidité d'une organisation, il se produit des épisodes où l'autorité s'affaiblit, ce qui risque de faire disparaître une organisation au profit d'une autre, un axe que nous étudions à travers la notion de changement dans un quatrième temps.

2.1.1 La communication constitutive des organisations (CCO)

2.1.1.1 La communication est organisante

L'action d'organiser (*organizing*) n'est pas récente. Elle remonte à l'Antiquité puisque les premières civilisations (l'Égypte pharaonique, la Grèce antique, la Rome antique, l'Empire des Huns) réunissaient des sociétés structurées et développées culturellement, politiquement, socialement, artistiquement ou encore économiquement. L'émergence et la prospérité de ces civilisations étaient fondées sur les savoirs et les techniques d'organisation sociale (infrastructure, gouvernance, moyens de transportation, hiérarchie, production, monnaie.)

⁵⁶ L'étude de l'action collective relève de deux courants (Giugni, 1996). D'un côté, le courant européen est influencé principalement par deux approches : une approche marxiste qui associe l'action collective aux classes sociales et une approche durkheimienne qui découle de la « théorie des foules ». Le point commun entre ces approches c'est qu'elles mettent en valeur l'analyse théorique et empirique des facteurs macrosociaux et structurels. D'un autre côté, le courant nord-américain est inspiré du pragmatisme et de l'individualisme méthodologique. Il est de ce fait axé sur une analyse empirique du niveau micro-sociologique. Cette dichotomie trouve une forme de complémentarité dans les approches CCO et CO et ACO. Ces cadres théoriques ne s'inscrivent pas forcément dans les approches fondatrices du courant européen mais s'intéressent à l'aspect structurel de l'organisation. En outre, elles ne sont pas tout à fait dans une perspective américaine mais prennent en considération l'aspect individuel de l'action collective.

permettant le développement et le maintien de la dominance de ces sociétés pendant des siècles. L'étude de l'organisation de ces civilisations, disparues aujourd'hui, relève de l'archéologie qui recourt à leurs vestiges matériels pour développer des connaissances sur leurs modes d'existence. Il existe également d'autres disciplines scientifiques comme l'histoire, les sciences économiques, les sciences juridiques et les sciences politiques, qui en fonction de leurs théories de recherche font le choix d'étudier certains aspects organisationnels de ces civilisations.

L'idée de faire un rappel, à la fois de l'existence d'une action organisationnelle qui remonte à l'Antiquité et des disciplines qui s'intéressent à son étude, a pour intérêt de montrer que si l'*organizing* a toujours accompagné les individus et les groupes dans leur existence à travers des époques et des territoires différents, il ne constitue pas de ce fait un nouvel objet d'étude. C'est l'approche avec laquelle l'*organizing* est appréhendé qui détermine sa nouveauté. Dans ce sens, la communication organisante constitue bien une approche récente de l'étude des organisations ou de l'action d'organiser en sciences de l'information et de la communication. La communication est organisante veut dire que c'est la communication qui organise l'action au sein d'une organisation. Cette perspective s'inspire de plusieurs théories dont principalement l'approche de l'interactionnisme symbolique⁵⁷ qui considère l'organisation comme un tissu fait de multiples interactions significatives entre les acteurs qui y participent. Les acteurs de l'organisation partagent un sens collectif de leurs actions ce qui met l'accent sur le rôle de l'action, observée comme élément clé définissant l'individu en relation avec ses semblables. Weick (1995) souligne que l'élaboration de sens (*sensemaking* et *sensegiving*) par les acteurs à travers leurs communications verbales et non verbales, techniques et environnementales est ce qui construit l'organisation (*organizing*). De ce fait, l'organisation n'est rien d'autre qu'un environnement construit à travers les interprétations que font les individus de leurs actions et le sens partagé qui en résulte et qui oriente la coordination de ces actions.

Dans la communication organisante il y a deux notions : la communication et l'organisation. Dans les approches constitutives des organisations, la communication est étudiée selon deux

⁵⁷ L'interactionnisme symbolique est une forme de sociologie originaire de l'Amérique du Nord. Elle considère l'individu comme un acteur actif et interagissant avec la société et cela en construisant son univers de sens à travers ses propres opérations interprétatives. Cette approche rompt ainsi avec les sociologies structuralistes ou fonctionnalistes qui traitent l'individu comme une production sociale dépourvue de liberté. Des auteurs comme E. C. Huges, R. H. Turner, A. Strauss, M. H. Kuhn, E. Goffman, et d'autres membres de l'école de Chicago sont considérés comme des noms importants de l'histoire de ce courant de pensée. Loin de construire une hégémonie intellectuelle, ces auteurs proposent différentes approches de l'étude de l'interactionnisme. À titre d'exemple, Goffman s'est intéressé aux problématiques urbaines et institutionnelles, Huges et Strauss ont réalisé des travaux sur les environnements de travail alors que Becker s'est orienté vers l'étude de la culture et de l'art.

modes : le langage et le discours. Le langage veut dire la faculté de parler et d'écrire alors que le discours désigne la façon dont chaque culture s'organise à travers un métalangage, c'est-à-dire une réflexion permanente sur le langage. À titre d'exemple, lorsqu'un interlocuteur explique ce qu'il veut dire par son énoncé, il est dans un niveau de métalangage car il prend en charge la tâche de réinterpréter son discours ce qui constitue une réflexion explicative de la signification de quelque chose. À travers cette définition générale de la communication selon la perspective constitutive, il est possible d'appréhender l'organisation comme un construit social fondé et animé par des conversations et des textes placés dans différents discours.

À ce stade, parler de la communication organisante c'est évoquer la dynamique des textes et des conversations qui ont pour vocation d'organiser un milieu, un collectif, un groupe, une communauté, bref une organisation. Cela signifie qu'il existe des formes de communication qui ne peuvent pas être toutes catégorisées comme étant des communications organisantes. La communication organisante est donc une communication capable de garantir l'existence et la pérennité d'une organisation et cela à travers la structuration d'un cadre relationnel que nous détaillons dans la partie suivante.

2.1.1.2 La manifestation de la communication organisante à travers le texte et la conversation

Les approches communicationnelles constitutives des organisations se développent à partir des travaux de James R. Taylor sur le texte et la conversation (1993, *op. cit.* ; 1996 ; 2004 ; 2006 ; 2010 ; 2014). Selon cet auteur, l'organisation est la manifestation d'une communication constituée de conversations et de textes. D'un côté, le texte renvoie aux documents de l'organisation qui sont des traces/empreintes (aussi bien des documents écrits comme des chartes et des cahiers de charges, que des paroles). D'un autre côté, la conversation accentue l'activité langagière de l'organisation par laquelle les acteurs interagissent afin de coordonner leur activité. Dans ce cadre le texte serait la dimension stable et intégrée de l'organisation et la conversation serait la dimension changeable et éphémère de l'organisation.

Il ne faut toutefois pas comprendre cette division entre le texte et la conversation comme une opposition entre ces deux éléments. Au contraire, lorsque les acteurs d'une organisation entrent en conversation, il en résulte des textes construits à travers un langage (mots, expressions, images, vidéos). Ces textes suscitent à leur tour de futures conversations. Autrement dit, pour

qu'une conversation (un flux de coordination d'actions et d'émotions produites entre des êtres humains en interaction) existe, elle a besoin d'un langage fonctionnel. Le texte est ce langage fonctionnel qui a un rôle pratique dans un certain contexte susceptible de générer de nouvelles conversations avec de nouveaux textes. C'est dans ce sens que Taylor mobilise la notion de cycle pour désigner un processus récursif où l'organisation devient texte par les conversations et où elle redevient conversation à partir des textes. Le texte et la conversation sont donc liés par cette notion de cycle :



Schématisation du cycle texte-conversation (Jojczyk *et al.*, 2016)

Le cycle texte-conversation constitue la dynamique communicationnelle de l'organisation. Cette circulation de la communication est ce qui permet d'expliquer l'*organizing*, c'est-à-dire le processus de mettre en relation au sein de l'organisation. Les acteurs de l'organisation participent à la construction et à la structuration de l'organisation à travers une textualité de leurs interactions, c'est-à-dire à travers ce qu'ils disent et écrivent à partir de leurs échanges. Ces acteurs possèdent différentes pratiques discursives et langagières qui participent à la construction de l'identité collective de l'organisation. Cela signifie que la conversation possède un effet pratique qui sert à établir une base d'action et à maintenir la coordination des membres de l'organisation afin de répondre à un environnement matériel et social mixte. Cette mixité est de plus en plus présente dans les organisations actuelles caractérisées par des incertitudes. Les changements permanents qui émergent dans les organisations se multiplient en raison de l'apparition de nouvelles formes de management comme le travail par projet. Cette nouvelle réalité crée une rupture avec la notion de permanence présente dans les organisations bureaucratiques comme l'explique le futurologue américain Alvin Toffler dans son livre *Le Choc du futur* :

« The more rapidly the environment changes, the shorter the life span of organization forms. In administrative structure, just as in architectural structure, we are moving from long-enduring to temporary forms, from permanence to transience. We are moving from bureaucracy to Ad-hocracy. » (Toffler 1984 [1970], p.136)

La communication constitutive voit donc dans la diversité des acteurs un état normal de l'organisation qui lutte pour parvenir à la co-orientation. Cette nouvelle notion qui émerge de l'analyse de la communication organisante est importante à souligner car elle permet d'observer que l'organisation n'est pas seulement une relation cyclique entre la conversation et le texte mais bien l'alignement des manières à travers lesquelles des gens se comportent avec le monde objectif au moment où ils se situent au sein du monde social. Nous entendons par le monde objectif un monde pratique des activités conjointes qui engagent activement l'attention et le soutien des gens car ils partagent un objectif commun. C'est la présence de ce monde objectif qui permet aux conversations et aux textes d'être une force organisante car les interactions en elles-mêmes ne sont pas toujours organisantes. Elles peuvent relever d'une activité communicationnelle spontanée et quotidienne qui n'a pas pour vocation de coordonner les actions des individus au sein de l'entreprise :

« To be committed to co-orientation, individuals must share a common fate and a common source in the systems of identity that are characteristic of their community. These two parameters leave considerable latitude for negotiating asymmetrical attitudes, however; in effect, people may be co-orienting even while they disagree. The organization is sustained not by ignoring differences but by making them an object of conversation. Organizations are polycentric communities that reflect many different interests and backgrounds, and maintaining co-orientation takes work. » (Taylor et Robichaud 2004, p.404, op. cit.)

Dans cette conjoncture, la théorie de Taylor propose de conceptualiser l'organisation comme un processus social d'interprétation où les activités quotidiennes de ses acteurs participent à sa création et à sa structuration. Cela permet d'aboutir à l'idée selon laquelle l'organisation est plutôt un construit social co-construit et non une structure fixe et stable. Lorsque la conversation est encadrée dans un environnement social et linguistique, elle acquiert la fonction du site où se déroule l'organisation. Les conversations génèrent d'un côté un agencement qui se traduit par les objectifs et les moyens des acteurs et des technologies mises en place et d'un autre côté des textes qui sont des pratiques de création de sens et d'interprétation d'une communauté de pratique formée pour traiter un environnement social.

Par conséquent l'organisation et la communication sont co-constitutives. À ce stade, il importe de souligner que la co-construction sociale de l'organisation à travers la création du sens et

l'interprétation des actions co-orientées par un objectif commun nécessite une autorité. Cela signifie que cet objectif dit « commun » n'existe qu'à travers un ensemble de discours et de pratiques ayant pour rôle de diriger l'organisation vers un objectif spécifique et de le rendre commun ce qui est susceptible d'être interprété comme un acte cherchant à imposer un point de vue organisationnel. L'autorité s'avère donc une notion centrale dans les approches CCO. Nous proposons de l'étudier dans la partie qui suit.

2.1.2 Approfondir l'approche des CCO

2.1.2.1 *L'émergence de l'autorité dans les interactions*

L'approche critique des CCO s'intéresse à l'étude de l'autorité dans les organisations (Fauré et Arnaud 2014, p.48-53). Les CCO proposent une lecture communicationnelle des phénomènes d'autorité dans l'organisation qui ne peut exister en cas d'absence de communication entre ces acteurs ni en cas d'absence d'ordres dans cette communication auxquels doivent obéir les acteurs. Dans leur livre *When organization fails : why authority matters* (2014, *op. cit.*), Taylor et Van Every soulignent que l'autorité n'est pas attribuée aux acteurs de l'organisation en fonction de leur position sociale et hiérarchique ni en fonction de leur expertise. L'autorité est plutôt un phénomène distribué et négocié en permanence au cours des interactions. Les auteurs définissent donc l'autorité comme la capacité de parler au nom de quelqu'un à quelqu'un qui est au courant de cette autorité, une relation qui porte le nom de « tiercéité »⁵⁸.

En effet, Taylor et Van Every mettent en exergue le caractère textuel de l'autorité dans la mesure où la personne qui détient de l'autorité sur les autres est une personne qui réfère dans son énoncé à des textes constitutifs de la légitimité de son statut ou de son expertise (Taylor et Van Every, 2010, *op. cit.*). Dans cette conjoncture, Benoit-Barné et Cooren (2009) proposent une étude sur la présentification de l'autorité dans l'organisation en montrant comment et pourquoi certains acteurs acquièrent plus d'autorité que d'autres et voient durer cette autorité au-delà des interactions locales des membres de l'organisation. Ils définissent ainsi la présentification comme :

⁵⁸ Cette définition rejoint la théorie triadique du philosophe Charles Sanders Peirce où il distingue trois catégories : la tiercéité (lorsqu'il s'agit de parler au nom de quelque chose), la secondéité (lorsqu'il s'agit de parler avec quelqu'un) et la priméité (lorsqu'il s'agit de parler de quelque chose).

« those ways of speaking and acting that involved in making present things and beings that, although not physically present, can influence the unfolding of a situation. In other words, making something or someone present dislocate any interaction, allowing the transpiration in time and space of different agents (collective and individual, human and nonhuman) in a given interaction. » (p.10)

La notion de présentification se situe au centre de la conceptualisation de l'autorité chez les CCO. Comme l'expliquent Benoit-Barné et Cooren, l'autorité est liée à l'agencement, c'est-à-dire à la capacité de faire une différence en exerçant une influence sur le déploiement d'un événement et non spécifiquement sur son résultat. Cette influence dure aussi bien en présence de la personne ou du collectif ou de l'objet qui incarne l'autorité que durant son absence. À titre d'exemple, lorsqu'un employé recourt à certains outils de travail, il dit que c'est l'entreprise qui veut qu'il fasse son travail avec ces outils-là. En réalité, lorsqu'il réfère à l'entreprise, il renvoie aux experts de l'entreprise qui ont mis en place ces outils. Cela signifie que même lorsque ces experts sont absents des situations de travail de cet employé, ils sont en réalité présents, car leurs outils mobilisés par l'employé dirigent le travail de ce dernier d'une manière spécifique. Nous pouvons alors dire que ces experts exercent une certaine autorité sur le travail de cet employé.

Benoit-Barné et Cooren soulignent trois situations où apparaît l'autorité. Premièrement, l'autorité est liée à la capacité d'un agent de parler pour ou au nom de quelqu'un ou de quelque chose. Par exemple, lorsque deux agents communiquent pendant une réunion professionnelle, c'est aussi leur organisation qui est présente dans cette réunion car ils parlent en son nom. Parler au nom de son organisation est une forme d'autorité et non toute l'autorité car il existe d'autres formes qui permettent à une personne d'incarner ce rôle d'autorité tels que l'âge, les études, les expériences de travail, etc. Deuxièmement, lorsque les agents font référence à leur organisation, ils représentent les directeurs de ces organisations qui deviennent des sources d'autorité en tant que représentés par ces employés. Troisièmement, il existe différents agents qui participent à l'accomplissement de l'autorité tels que le collectif, le matériel et le textuel.

Dès lors, il est possible de dire que l'autorité est un phénomène communicationnel dans la mesure où elle est liée (a) à la capacité de parler au nom d'une organisation, (b) puis à l'inscription des artefacts ou des textes qui rendent l'organisation présente dans le déroulement d'une interaction et que finalement (c) le changement d'autorité est possible lorsqu'un

déséquilibre ponctuel entre les agents se crée dans la conversation. Cette dernière situation est ce qui permet aux CCO de se détacher des théories qui appréhendent l'autorité comme une stabilité organisationnelle (Kahn et Kram, 1994 ; Weber, 1992 [1922]) pour la conceptualiser comme une forme d'influence n'appartenant pas à un seul agent car son incarnation n'est jamais absolue et permanente.

Par conséquent, l'autorité peut changer d'un agent à un autre même dans une brève interaction : « *Both superior(s) and subordinate(s) coproduce authority in their interactions with each other.* » (Benoit-Barné et Cooren 2009, *op. cit.* p.25) Cela rend la tiercéité fragile car elle n'existe qu'au prix d'une attention quotidienne assurée par des personnes qui parlent d'elle et qui la rendent présente même en leur absence. Dès que cette attention quotidienne et le travail de communication qu'elle implique changent, l'autorité se déplace d'une personne à une autre ou disparaît, ce qui détruit l'organisation (Taylor et Van Every, 2014, *op. cit.*). L'autorité est donc une relation perpétuellement reconstruite dans des environnements de travail caractérisés par des incertitudes, ce qui fait du changement organisationnel une notion d'une importance indéniable dans les CCO.

2.1.2.2 *Le changement organisationnel : une problématique communicationnelle*

Le changement est une problématique essentiellement communicationnelle : « (...) *change is created, sustained, and managed in and by communication.* » (Ford et Ford 1995, p.560) Dès les années 1980, plusieurs chercheurs (Albrecht et Ropp, 1984 ; Van de Ven *et al.*, 2000) ont reconnu l'importance de la communication dans l'étude des processus de changement organisationnel. Tout d'abord, le changement organisationnel est la mise en œuvre (*implementation*) d'une connaissance théorique transformée en une pratique sur le terrain. Cela peut concerner un outil technique, un processus ou une méthode de faire qui sont susceptibles d'être intégrés de manière stable dans la pratique organisationnelle en cours (Tornatzky et Johnson, 1982). À partir de cette perspective, il a été démontré que le changement organisationnel et le processus communicationnel sont liés (Lewis, 1999). L'auteure de cette étude souligne que l'introduction de changements organisationnels prévus engendre de multiples problèmes liés à la conception, la formation ou encore aux politiques de gestion. Dans ce sens, les exécutants de ces changements doivent exercer des tâches de communication comme l'éducation, l'information et la persuasion. D'un côté, il est question pour ces acteurs de faire

le choix des stratégies de communication pour introduire le changement. D'un autre côté, il relève de leur travail de surveiller les réponses des cibles internes concernant le changement.

À ce stade, Lewis lie le changement organisationnel au rôle communicationnel des acteurs chargés de la mise en œuvre du changement. Ces acteurs optent pour des stratégies communicationnelles afin d'appliquer, d'accompagner et de surveiller ce changement au sein de l'organisation. Cette focalisation sur les exécutants du changement est également repérée chez Ford et Ford (2008) qui fondent leur théorie du changement organisationnel sur un modèle conversationnel permettant aux managers chargés du changement de réduire les phénomènes de résistance au sein des organisations. Les auteurs soulignent que le processus de changement est conversationnel par excellence. La conversation, définie comme un langage performatif, est l'outil où s'engagent des personnes non seulement pour former des représentations des objets perçus mais aussi pour accomplir des choses. C'est dans ce sens que Ford et Ford tirent de leur étude empirique l'idée que les conversations des managers du changement, entamées par exemple à travers des campagnes de communication, doivent être conçues intentionnellement pour la performance (les conversations ayant pour rôle de faire un appel à une action) et la clôture (les conversations destinées à boucler des demandes ou promesses encore ouvertes). En outre, l'amélioration de la qualité ou de la rigueur de ces conversations (en ajoutant des délais) permet de réduire l'incertitude et l'ambiguïté concernant les actions à entreprendre et par conséquent de diminuer les phénomènes de résistance au changement.

Dans cette conjoncture, étudier le changement à travers la communication, analysée par des modèles conversationnels, constitue une nouvelle idée dans l'étude des organisations : « (...) *successful change is a product of using different types of conversations at different times.* » (ibid. p.447)

Cependant, l'étude de Ford et Ford s'insère dans le champ du management et du *consulting* ce qui ne s'inscrit pas dans une approche communicationnelle du changement dans le sens des CCO. Chez ces chercheurs, la communication est observée comme un outil qui a pour rôle d'aider les managers à mieux gérer les phénomènes de résistance au changement. Nous justifions alors notre recours à cette étude premièrement par le fait que le focus sur la communication dans l'étude du changement organisationnel ne relève pas uniquement d'une approche communicationnelle. Et deuxièmement, la conception de la communication à travers le phénomène conversationnel n'est pas originale dans les CCO. La conversation constitue bien

l'outil à travers lequel la communication est appréhendée dans les organisations aussi bien chez les chercheurs en communication que ceux en management et en *consulting*. Ce qui peut être observé comme une nouvelle manière d'aider à comprendre le changement comme un phénomène communicationnel, ce sont les éléments « texte et conversation » introduits au début de ce chapitre : « *Le rapport texte/conversation est fondamental pour une compréhension du phénomène du changement. Ce rapport est médiatisé par la transaction.* » (Taylor 1993, *op. cit.*)

En effet, Taylor souligne que le changement organisationnel peut provenir de deux sources : la conversation et le texte. Lorsque le changement provient du texte, il signale un modèle « *top-down* » de l'organisation. En revanche, lorsqu'il provient de la conversation, il fait référence à un modèle organisationnel « *bottom-up* ». Les deux éléments présentent des difficultés quant à l'accomplissement du changement organisationnel. D'un côté, un changement du texte est renforcé par une conversation de ses agents afin de garantir sa stabilité et sa légitimité. La réception du texte n'est pas forcément un signe d'acceptation et de pratique du changement. D'un autre côté, un changement de conversation peut ne pas s'inscrire dans les textes de l'organisation, c'est-à-dire dans la culture, les valeurs, la mission et le rôle de l'organisation. De ce fait, l'apparition d'une nouvelle conversation qui va donner naissance à de nouveaux textes risque d'être vécue comme une menace pour l'existence de l'organisation. Taylor compare cette situation à un changement de paradigme scientifique résultant d'un ensemble d'anomalies qui ouvre une période de crise. Celle-ci va provoquer un ensemble de résistances de la part de la communauté scientifique qui ne se renverse pas immédiatement mais se transforme à travers un long processus révolutionnaire (Kuhn 1983 [1962], p.29-31).

Dès lors, appréhender le changement organisationnel comme un changement communicationnel et donc conversationnel qui se transforme en des textes à travers lesquels l'organisation fonctionne, c'est conceptualiser l'organisation comme un espace régit et conçu par le sens que partagent les acteurs. La construction du sens dans l'organisation connaît un rôle actif des récepteurs du changement. Cela souligne que le changement du régime conversationnel et donc organisationnel peut être provoqué aussi bien par un texte (*top-down*) que par une conversation (*bottom-up*). Cela signifie que tous les individus ou groupes peuvent parvenir à exercer une influence sur les processus de textualisation des organisations. Cette

perspective, qui semble sous-estimer les relations de pouvoir au sein des organisations⁵⁹, est un des axes à différencier des approches communicationnelles des organisations (ACO) françaises que nous étudions dans la partie qui suit.

2.1.3 Les approches communicationnelles des organisations (ACO)

2.1.3.1 *La communication organisationnelle*

En France, le champ de recherche chargé de l'étude de la communication de l'organisation ou dans l'organisation s'appelle la communication organisationnelle. À la différence des théoriciens nord-américains des CCO qui évoquent la communication constitutive de l'organisation comme étant une communication organisante, les travaux français autour de la communication dans le contexte des organisations recourent au qualificatif « organisationnel » pour désigner ce type de communication. Nous rappelons que la communication organisante dans la perspective interprétative, sur laquelle nous avons cité les travaux de James R. Taylor et de son équipe, veut dire que c'est la communication qui crée l'organisation et que celle-ci est le produit des processus de communication. En revanche, certains travaux issus de la communication organisationnelle voit dans la communication une composante intérieure et/ou extérieure à l'organisation et propose d'en étudier les différents phénomènes. À ce stade, il est à préciser que la communication organisationnelle n'est pas un champ exclusivement français. Il existe depuis la fin des années 1940 des travaux anglophones (américains et canadiens) relatifs à la communication organisationnelle (*organizational communication*) et les travaux français dans ce domaine ne débutent qu'à partir des années 1990 (Le Moëne et Gallot, 2015).

Il n'existe pas de définition générale et constitutive du champ de la communication organisationnelle puisque les travaux fondateurs de ce champ sont pluridisciplinaires et proposent différents schémas et modèles d'analyse. C'est un champ qui est marqué par la convergence plutôt que par l'union (d'Almeida et Andonova, 2014). Selon Giroux (1994), la communication organisationnelle s'appuie sur deux disciplines : les sciences de la communication et les sciences de l'organisation (sciences de gestion). À partir de l'étude des

⁵⁹ Nous sommes consciente qu'il existe certains travaux des CCO qui abordent les questions des relations de pouvoir comme ceux de Del Fa et Vásquez (2019) et de Wilhoit et Kisselburgh (2015) et notamment l'étude de Benoit-Barné et Cooren (2009, *op. cit.*) que nous avons déjà cité. Or compte tenu du fait que nous avons construit notre analyse précédente surtout à partir de la perspective de J. Taylor, nous constatons que cet auteur aborde moins les déséquilibres relationnels relatifs aux rapports de force au sein des organisations.

modèles théoriques de ces deux disciplines, les chercheurs sont parvenus à la distinction de deux dimensions au sein de la communication organisationnelle : la communication externe qui implique les actions d'échange informationnel et communicationnel entre l'entreprise et ses acteurs externes et la communication interne qui fait référence à l'échange informationnel et communicationnel entre les membres intérieurs à l'organisation.

À partir de cette catégorisation, il est possible de segmenter les travaux de recherche autour de la communication organisationnelle qui en fonction de leurs modèles ou perspectives peuvent offrir un autre niveau de catégorisation. Par exemple, Andrade Scroferneker (2004) identifie trois modèles d'étude de la communication organisationnelle, à savoir : le modèle traditionnel, qui est plus orienté vers une approche rationnelle où la communication peut être mesurée ; le modèle interprétatif, qui voit l'organisation comme un phénomène subjectif où la communication sert à engendrer la production sociale de l'organisation ; et le modèle critique, qui appréhende l'organisation comme un espace d'oppression où la communication a un rôle d'instrument de dominance.

Dans cette conjoncture, nous précisons que bien que cette segmentation des modèles d'analyse de la communication organisationnelle soit importante, elle ne propose pas d'approche communicationnelle et informationnelle de la communication organisationnelle. Ces théories relèvent d'approches managériales, sociologiques et psychologiques qui peuvent servir dans notre cas d'étude comme base réflexive de commencement ou comme analyse complémentaire. En revanche, ce qui peut constituer des modèles et des concepts essentiellement info-communicationnels, ce sont les études autour de la communication organisationnelle rassemblées notamment dans la Revue Communication & Organisation⁶⁰ dont certains numéros⁶¹ reviennent sur les réflexions épistémologiques de ce champ de recherche.

⁶⁰ La Revue Communication & Organisation a été fondée en 1991 et son premier numéro remonte à 1992. Elle est considérée comme la seule revue scientifique francophone spécialisée de la communication des organisations. Elle est gérée par l'équipe de recherche MICA de l'Université Bordeaux Montaigne et reconnue par le CNU 71 comme revue qualifiante.

⁶¹ La contribution de Jean-Luc Bouillon, Sylvie Bourdin et Catherine Loneux au numéro 31 « Migrations conceptuelles » de la revue Communication & Organisation sorti en 2007 est une introduction au numéro en abordant une réflexion sur le champ de la communication organisationnelle en France. L'article résume le développement des approches communicationnelles des organisations (ACO), leurs dimensions communicationnelles et les auteurs contributeurs à ce numéro qui recourent à différents modèles d'analyse de la communication organisationnelle : <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.90> Consulté le 24/04/2021

À ce stade et après avoir passé en revue les différents domaines constitutifs de la communication organisationnelle, il est possible d'étudier cette notion d'un point de vue info-communicationnel français. Ici, nous précisons qu'il n'est pas question de passer en revue une définition générale ou définitive de la communication organisationnelle dans la mesure où il existe une multitude de modèles d'analyse et d'étude s'inscrivant dans ce champ de recherche. Il résulte de cette variété de points de vue plusieurs approches permettant d'étudier et d'appréhender la communication organisationnelle. Toutefois, ce qui est à retenir de ces modèles comme point fondateur de la communication organisationnelle en SIC, c'est l'idée de la communication et de l'information comme éléments indispensables à l'existence de l'organisation :

« L'organisation peut ainsi être appréhendée non pas comme un simple objet (une entreprise, une administration, une association...) mais comme un processus de coordination du social.

Dans ce cadre, aucune organisation, quelle qu'elle soit ne peut exister sans un système d'information efficace. » (Bolon et al., 2014, p.105)

À la différence de la communication organisante des CCO qui voit dans le texte et la conversation deux éléments prépondérants car constitutifs de l'organisation, la communication organisationnelle des SIC s'intéresse non seulement aux différents phénomènes informationnels et communicationnels de l'organisation (récits, échanges, technologies, journaux et dispositifs) mais aussi à d'autres phénomènes organisationnels en leur appliquant un « regard » info-communicationnel :

« Ce “regard” [communicationnel] est construit et peut relever d'une méthode de description des processus. Identifier les éléments à décrire et montrer leurs relations dans le temps est une approche processuelle et info-communicationnelle au sens où nous mettons en évidence une certaine forme de relations qui se maintient dans le temps. » (Chaudet 2012, p.153)

Dans les deux cas, l'étude de la communication organisationnelle n'est pas restreinte au texte et à la conversation mais prend en considération plusieurs autres éléments ayant pour rôle de construire les processus info-communicationnels donnant lieu à une organisation. Cela rejoint quelque part l'approche constitutive de l'organisation (CCO) au sens où la communication

organisationnelle est un champ appréhendé comme une « *imbrication étroite entre processus communicationnels et processus organisationnels* ». (d'Almeida et Andonova 2014, *op. cit.*) L'organisation ne peut donc exister sans la communication, qui est un mouvement d'informations organisationnelles transformant des contextes et participant à la construction des situations (Chaudet *et al.*, 2016). À ce stade, dans la partie suivante nous passons en revue les approches communicationnelles des organisations (ACO) afin d'approfondir leur comparaison avec les CCO. Nous ferons un focus sur les études aidant à répondre à notre questionnement de recherche.

2.1.3.2 Les ACO : modèles variés de la communication organisationnelle

À la différence des CCO de l'Amérique du Nord qui présentent un cadre théorique et méthodologique bien défini, les ACO sont encore en cours d'élaboration (Bouillon et Vásquez, 2013) et mobilisent de ce fait de nombreux concepts interdisciplinaires. Citer les premières réflexions constitutives des ACO a pour objectif de repérer les nouveaux éléments émergents de l'étude de la communication organisationnelle mais aussi ceux qui se différencient ou qui s'identifient aux CCO. C'est aussi une revendication institutionnelle de notre appartenance aux SIC que de présenter une étude de notre objet de recherche qui s'appuie pour une part dans son analyse sur des approches françaises de la communication organisationnelle. Il s'agit donc ici de choisir les études et les réflexions susceptibles de répondre à notre questionnement ainsi que de montrer leurs rapports avec les CCO.

Les ACO visent à « *comprendre les organisations, leur fonctionnement et leurs dynamiques à partir des phénomènes de communication qui les structurent* ». (Bouillon *et al.*, 2007, *op. cit.*) Cet objectif est important à souligner car parler des ACO installe une ambiguïté liée à l'angle sous lequel la communication est susceptible d'être étudiée dans un contexte organisationnel : s'agit-il d'étudier la communication de l'organisation ou bien la communication dans l'organisation ? ou encore, à l'instar des CCO : la communication dans les ACO est-elle constitutive de l'organisation ?

Afin de répondre à ces questions, il importe d'aborder les trois dimensions communicationnelles interdépendantes et complémentaires au sein des ACO. La première dimension renvoie aux situations de communication locales qui participent à la réalisation du

travail. Il s'agit donc d'étudier les interactions, les relations interpersonnelles, le langage, les systèmes de signes, etc. afin de comprendre le fonctionnement quotidien des collectifs de travail. Cela permet d'appréhender les manières de construction de l'organisation en termes de pouvoir et de régulation sociale. La deuxième dimension concerne l'organisation dans son ensemble et propose d'étudier l'articulation entre les processus de communication et l'opération des processus productifs participant aux objectifs de l'organisation. Ici, un focus a été établi sur les méthodes de rationalisation et de structuration au sein des organisations ayant pour finalité de maîtriser la communication, la performance et la production. La dernière dimension est liée aux politiques de communication étudiées comme discours et constructions symboliques. L'organisation est donc construite à travers des discours, des signaux et des idées qui s'avèrent importantes et responsables de sa pérennité.

Les ACO sont construites autour de « migrations conceptuelles ». De ce fait, elles ne produisent pas de nouveaux concepts exclusivement info-communicationnels mais proposent une lecture info-communicationnelle de concepts importés de champs disciplinaires variés tout comme un ensemble important de travaux en SIC. D'ailleurs, ce champ constitue depuis sa création une interdiscipline ayant son propre contexte d'émergence et ses propres raisons d'existence :

« En France, les sciences humaines et sociales ont vu apparaître dans les années 1970 différentes disciplines liées à des demandes sociale, économique et/ou professionnelle relevant d'une "économie de la connaissance" (Foray, 2009). Parmi celles-ci, les sciences de l'information et de la communication (SIC) demeurent un espace riche de zones de contact et d'interfaces avec la société (Boure, 2002) et les milieux professionnels. Au sein de cette interdiscipline, depuis une vingtaine d'années, il est un champ de recherche qui questionne la communication des organisations, dite aussi organisationnelle. » (Morillon et al., 2018, p.156)

Dès lors et afin de rester dans une logique comparative avec les CCO, ce qui est susceptible d'aider à éclairer notre positionnement épistémologique en communication organisationnelle, nous proposons de mobiliser les travaux français en SIC qui questionnent le texte et la conversation ou l'activité langagière de manière générale, l'autorité dans les interactions et le changement organisationnel. Ces trois axes ont été abordés dans la partie sur les approches CCO car ils reflètent la logique à travers laquelle la théorie du texte et de la conversation évolue dans sa réflexion. Ici, notre objectif est de mobiliser le point de vue info-communicationnel des

chercheurs français, aussi bien ceux qui s'inscrivent dans les ACO que ceux qui appartiennent à l'ensemble du champ de la communication organisationnelle. Nous avons constaté que restreindre notre comparaison des CCO uniquement aux recherches en ACO qui restent limitées au dossier n° 31 « Migrations conceptuelles » en 2007 de la Revue Communication & Organisation, à quelques articles de réflexions épistémologiques autour de ce nouveau cadre d'analyse (Bouillon et Vasquez, 2013, *op. cit.*) et à la dernière contribution de Bouillon et Loneux (2021), risque de laisser dans l'ombre un ensemble de travaux importants en SIC. Les ACO relèvent d'un choix de dénomination par quelques chercheurs (Bouillon *et al.*, 2007, *op. cit.*) menant des travaux en communication organisationnelle autour des trois dimensions communicationnelles passées en revue plus haut. Toutefois, il existe aussi d'autres travaux s'inscrivant dans ces dimensions même sans évoquer leur appartenance aux ACO. C'est dans ce sens que nous ne nous limitons pas aux ACO.

2.1.4 Choix de l'approche des récits en communication organisationnelle

2.1.4.1 *Les productions communicationnelles de récits comme force structurante de l'organisation*

En passant en revue dans la première partie de ce chapitre la théorie du cycle texte-conversation de James R. Taylor et de son équipe, il s'agissait de montrer que l'action collective d'une organisation est structurée par sa communication, un processus de textes et de conversations. Cela signifie que s'intéresser à l'étude de l'organisation notamment d'un point de vue info-communicationnel consiste à poser des questions sur l'organisation de l'action collective. La communication organisationnelle met en exergue les dimensions communicationnelles de l'organisation afin d'étudier leur rôle dans la configuration d'un groupe et d'une action collective. Étant donné qu'il n'existe pas un cadre d'analyse français spécifique qui réponde aux CCO, il est possible de faire un choix justifié des travaux à mobiliser à ce stade. Dès lors, nous avons décidé de nous arrêter sur les perspectives qui proposent d'étudier les phénomènes de langage et de discours au sein des organisations comme étant des productions communicationnelles participant à la configuration de l'action et la construction de sens. Sur ce point nous rejoignons les axes fondateurs de la théorie des CCO tout en proposant une manière différente de les appréhender, à partir du travail de Nicole d'Almeida (2012 [2001]) sur la production de récits dans les organisations.

L'étude de la communication organisationnelle est liée à l'étude des récits économiques au sein des organisations chez d'Almeida. Le récit constitue d'abord une notion empruntée à la narratologie et caractérisée de ce fait par des éléments essentiels qui encadrent sa fonction comme l'histoire, l'intrigue et le mythe. Le récit est la restitution d'une action à travers l'art de raconter. Cela permet de dire que la production des récits par les organisations sous forme de discours et de documents n'est pas uniquement la représentation d'une situation mais une manière de refaire l'action. Le choix de la notion de récit pour décrire ces productions communicationnelles se justifie par leurs structurations narratives qui ont pour objectif d'expliquer, d'unifier et d'intégrer l'espace productif :

« La production de récits, c'est-à-dire la capacité à transformer des événements en récits, à formaliser l'expérience d'un groupe, peut être comprise comme une manière d'introduire une dimension spécifiquement et authentiquement humaine dans un univers productif de moins en moins compréhensible. » (ibid. p.10)

De ce fait, nous comprenons qu'à la différence de la perspective de l'école de Montréal⁶² qui ne sépare pas l'organisation et la communication – c'est-à-dire qu'au moment où l'organisation existe elle est constituée par la communication – pour d'Almeida l'organisation existe comme entité économique et productive séparée de la communication. Celle-ci est introduite dans un deuxième temps comme une production ayant pour fonction d'intégrer et d'unifier l'action collective de l'organisation. Toutefois, il ne faut pas entendre cette conception de l'organisation chez d'Almeida comme une opposition aux CCO. Pour d'Almeida le rôle des productions communicationnelles telles que les récits est primordial dans une organisation puisqu'il donne du sens à une « folie économique » provoquant démesure, désordre et impersonnalité. L'entreprise garantit sa pérennité à travers la communication. Celle-ci peut donc être comparée à une colonne vertébrale, au noyau d'une cellule, à un élément central indispensable à l'existence.

Les récits des organisations sont construits à travers trois pans temporels : le passé, le futur et le présent. La reconstitution du passé dans le présent sert à construire la mémoire de

⁶² Les travaux de James R. Taylor et son équipe parmi lesquels nous avons cité François Cooren, Elizabeth Van Every, Daniel Rochibaud, etc. au niveau de la première partie de ce chapitre autour de leur théorie du texte et de la conversation sont souvent référencés par l'école de Montréal ou les approches CCO.

l'organisation afin de la présenter comme une structure pérenne. Conscientes de l'importance des repères traditionnels, les organisations choisissent de mettre en scène leur histoire pour chercher une stabilité dans leur environnement opérationnel. La restitution de la mémoire et de l'oubli a également pour vocation de conserver et de gérer les savoirs, un domaine qui porte aujourd'hui le nom de *knowledge management*⁶³ et qui s'avère essentiel pour la cohésion et la performance des acteurs. L'inscription du futur dans le présent a ensuite pour objectif de réduire l'instabilité et l'incertitude qui tiennent à la complexité des contextes actuels : « *Toutes les organisations ont une vision implicite de l'avenir. Elles sont mues par une sorte d'utopie qui leur sert de boussole.* »⁶⁴ Cette pratique se fait à travers des projets permettant à l'organisation de se projeter dans un avenir meilleur en adoptant, dans un premier temps, un travail communicationnel qui vise à fédérer les salariés aux objectifs de l'entreprise (Zarifian, 1993 ; Gramaccia, 1999). Enfin, le présent du présent fait référence à l'ensemble du modèle économique actuel qui a tendance à tout réaliser dans le moment présent sans attendre de délai ce qui installe un environnement d'urgence exerçant de plus en plus de pression, de stress et de panique sur les salariés. Les récits du passé et du futur sont investis par les organisations afin de coordonner l'action collective du présent continuellement menacée par une accélération croissante (Lépine *et al.*, 2017 ; Carayol, 2005 ; 2006).

À ce stade, il est à souligner qu'à la différence des CCO qui propose d'étudier les discours constitutifs de l'organisation et produits par les acteurs internes (salariés) pendant leur activité économique, d'Almeida s'intéresse aux récits produits par les représentants des organisations (directeurs, managers, chargés de communication, etc.) à destination des publics internes et externes que la vision de l'organisation juge utiles à son maintien et à son développement. d'Almeida met l'accent sur la parole des acteurs organisationnels chargés de représenter leurs organisations ce qui exclut le point de vue des salariés. Le but est de comprendre la dimension symbolique relative à la production de messages institutionnels véhiculés non seulement par les médias existants mais aussi par les médias spécifiques aux entreprises. L'analyse de ces discours institutionnels met en exergue l'emploi d'un certain nombre d'éléments ayant pour rôle d'entraîner l'adhésion des récepteurs et de renforcer leur sentiment d'appartenance à l'organisation. À titre d'exemple, l'utilisation du pronom « nous » lorsqu'il s'agit pour l'émetteur de présenter les objectifs, les actions et les accomplissements de l'organisation est

⁶³ Hislop Donald, Bosua Rachele et Helms Remko (2018 [2005]), *Knowledge Management in Organizations. A critical introduction*, Oxford, Oxford University Press, 344 pages.

⁶⁴ Gaudin Thierry (2013 [2005]), *La prospective*, p.120, Paris, Presses Universitaires de France, 128 pages.

une des stratégies discursives mettant l'accent sur l'esprit communautaire de l'entreprise. D'autres éléments sont repérés dans les récits des organisations comme les figures « légendes » des chefs d'entreprises souvent mises en valeur afin d'encourager les acteurs à adopter les mêmes gestes « héroïques » dans le sens de l'engagement, du travail, du dévouement envers l'entreprise, et ainsi de suite. En outre, une telle stratégie discursive a pour objectif de présenter une image positive de l'organisation aux publics internes et externes.

Enfin, la production des récits par les organisations, dont l'intrigue est souvent concentrée sur l'histoire de la réussite et l'histoire de l'engagement, s'accompagne de publicités médiatiques afin de dépasser la sphère interne de l'entreprise. Loin de proposer une communication transparente permettant leur connaissance, les organisations investissent dans ce travail de récits, de publicités et de médias afin d'orienter le jugement du récepteur⁶⁵. Dans ce sens, le discours managérial est comparé à une dramaturgie (d'Almeida et Avisseau, 2010) où la mise en scène de la parole de la direction est le travail des chargés de communication. Cette conclusion nous ramène à la question de l'autorité dans l'organisation et à la question de savoir si le discours managérial et l'ensemble de l'enveloppe qui l'accompagne (récits, mise en scène, décor, habillement) exerce un effet sur l'orientation de l'action collective. À partir de là, il sera possible d'aborder le changement organisationnel, c'est-à-dire la mutation de l'autorité et son passage vers un autre paradigme communicationnel.

2.1.4.2 Autorité et changement organisationnel : limites des récits et des faits de langage

Lorsque nous avons évoqué dans la partie précédente le fait que les productions de récits au sein des organisations économiques sont des communications ayant pour rôle d'intégrer, d'unifier et de faire adhérer les salariés aux valeurs de l'organisation, il était inévitable de toucher à la question de l'autorité. Celle-ci est étudiée sous l'angle langagier et discursif dans les CCO. Un acteur ou un collectif organisationnel qui incarne le rôle d'autorité est celui qui possède un discours adapté aux différentes interactions du travail et qui exerce une influence sur l'ensemble des membres de l'organisation aussi bien durant sa présence que son absence (Cooren et Benoit-Barné, 2009, *op. cit.*). À partir de là, nous avons montré que Taylor et son

⁶⁵ Les premiers théoriciens qui ont proposé une théorie sur l'influence du jugement des récepteurs par des messages médiatiques et publicitaires sont les penseurs de la théorie critique de l'école de Francfort. Ce courant fondé en 1923 en Allemagne a été initié par des chercheurs comme Max Horkheimer et Theodor W. Adorno. Pour les théories de la réception, comme le courant *Uses and Gratifications* de l'école de Columbia, la théorie critique est une pensée radicale des industries culturelles en ce qu'elles rendent les sujets passifs et manipulés.

équipe limitent l'autorité à un jeu de discours auquel tous les acteurs peuvent participer et qu'ils peuvent influencer, un point de vue qui sous-estime les relations de pouvoir au sein de l'organisation. Dans ce sens, d'Almeida (2012 [2001], *op. cit.*) ne propose pas une réflexion propre à la notion d'autorité mais évoque un changement de paradigme communicationnel où la notion de contrôle de l'action collective et individuelle évolue. Elle parle donc du passage d'un modèle de coordination de l'action collective où les travailleurs subissaient un contrôle managérial continu et renforcé par l'information écrite et la communication des ordres⁶⁶ à un modèle coopératif où les salariés sont impliqués dans le travail à travers un autocontrôle et une communication interne ayant pour rôle de rappeler et d'assurer l'esprit communautaire de l'entreprise⁶⁷.

La communication dans le modèle économique coopératif est comparée à l'eau fluide. L'organisation est appréhendée comme la métaphore d'un organisme. Celui-ci a besoin pour fonctionner de l'ensemble de ses cellules et organes travaillant en interdépendance et en cohésion. Cette métaphore, inspirée de la pensée de l'« organisme-réseau »⁶⁸ où la circulation de l'argent dans la société est comparée à la circulation du sang dans un organisme vivant, conçoit la communication selon l'imaginaire du fluide.

Dès lors, un ensemble d'éléments info-communicationnels change pour faire fonctionner la communication interne dans la coopération, comme la promotion des valeurs de l'esprit d'équipe, de la prise de risque et du sens de l'engagement. L'information dans l'organisation est davantage dirigée vers la parole, c'est-à-dire qu'il y a de moins en moins d'informations écrites, synonymes de stabilité, mais plus d'informations continuellement produites et partagées pour répondre à cette image du fluide. La communication et l'information fluides promettent la

⁶⁶ Ce modèle organisationnel fait référence au taylorisme défini comme une organisation scientifique du travail (OST) et théorisé dans un premier temps par l'ingénieur américain Frederick Winslow Taylor. Le taylorisme est fondé sur le principe de la division du travail instauré et maintenu à travers l'application d'un modèle info-communicationnel descendant exerçant des méthodes de contrôle aussi bien sur les corps des travailleurs que sur leur psychologie.

⁶⁷ La réflexion sur le modèle coopératif débute dès les années 1920 avec l'école des relations humaines à travers l'expérimentation dite Hawthorne conduite par le psychologue américain Elton Mayo. L'effet Hawthorne a participé à la reconsidération des relations humaines au sein de l'organisation où il a été conclu par Mayo que l'augmentation de la productivité chez les ouvriers est liée à l'attention portée envers eux. À partir de ces premières recherches, les milieux académiques et professionnels ont connu un intérêt envers les théories de la motivation entamées par Frederick Herzberg en 1959. L'humain vient au centre de la réflexion managériale qui cherche à le motiver et à l'inclure dans les décisions de l'entreprise et cela à travers un management participatif constitutif du modèle coopératif organisationnel : « *Désormais, la fonction du chef (d'entreprise) ne sera plus de donner des ordres, mais de "vendre" des idées.* » (Crozier, 1958, cité par Nicolas 1996, p.17).

⁶⁸ Musso Pierre (1998 [1997]), *Télécommunications et philosophie des réseaux. La postérité paradoxale de Saint-Simon*, Paris, Presses Universitaires de France, 396 pages.

cohésion et le consentement et refusent de ce fait tout conflit, remplacé désormais par la notion de désordre, car elle est plus susceptible d'être corrigée.

Dans cette conjoncture, concevoir l'organisation comme un organisme où le travail de la communication consiste à pérenniser la cohésion, rend les mécanismes d'autorité et de pouvoir moins visibles contrairement à ce qui est observable dans les organisations tayloriennes et bureaucratiques (Bagla 2003, p.24-42). Toutefois, si ces mécanismes sont stabilisés grâce à un travail communicationnel dont d'Almeida a analysé les productions communicationnelles de récits, ils peuvent être un sujet de crise et de déstabilisation au moment où les discours des managers deviennent problématiques. d'Almeida et Avisseau (2010, *op. cit.*) expliquent qu'il arrive que ces discours comportent un langage pauvre, flou et incompatible avec l'action concrète de l'organisation :

« Le statut du langage managérial renvoie au statut des hommes au travail et au statut des managers, à la capacité de ces derniers à être non pas les porte-parole d'un discours édifiant, repris, répété à l'identique, sans personnalisation ni engagement dans le propos mais, à défaut d'être auteurs, à être les traducteurs-interprètes capables de co-définir et faire comprendre le sens de l'action. » (p.128)

Dans cette atmosphère incertaine du rôle pérenne des discours managériaux pour le maintien d'une action collective répondant à la vision de l'organisation, d'Almeida (2012 [2001], *op. cit.*) mobilise la notion de contrat comme un recours de plus en plus répandu dans les entreprises. Le contrat est un document définissant les objectifs, les moyens négociés et signés par les deux parties dans une optique de coopération susceptible de durer. Le contrat a pour rôle d'établir une confiance des acteurs internes ou externes envers l'organisation. Cette confiance est d'ordre institutionnelle et s'appuie sur d'autres éléments comme la certification (marques et labels) qui jouent un rôle de promesse de la communication. Cette situation invite l'organisation à s'engager auprès de ses parties (salariés, fournisseurs, consommateurs) afin de favoriser la pérennité des échanges. À ce stade, et à l'instar de la perspective interprétative de l'organisation, l'autorité chez d'Almeida ne relève pas de quelque chose qui est stable et pérenne mais d'un processus communicationnel continuellement fonctionnel et cherchant de nouveaux éléments et moyens pour se garantir.

Dès lors, un changement organisationnel est lié à un changement d'autorité instauré et susceptible d'être maintenu à travers des moyens communicationnels (récits, contrats, discours, etc.). Le passage de la coordination dans des environnements de travail caractérisés par une communication descendante vers la coopération dans des environnements de travail caractérisés par une communication fluide, participative et circulaire montre que l'objectif de la communication reste le même : mettre les moyens et les individus au service des fins de l'entreprise. De ce fait, la communication ne perd rien de son pouvoir notamment dans les contextes organisationnels. Les mécanismes de cette communication ont été étudiés selon une perspective langagière et symbolique aussi bien chez un nombre important des CCO qu'en communication organisationnelle en France dont nous avons cité les travaux de d'Almeida. Mais cette focalisation sur les faits de langage et de discours en communication organisationnelle a été pointée par Le Moënné comme une limite empêchant de voir le fond des organisations :

« L'aptitude organisationnelle est une aptitude anthropologique profonde qui est au fondement du social et des institutions imaginaires successives de la société. Il en va de même pour le couplage "cotex-silex" pour reprendre l'expression d'André Leroy-Gourhan, c'est-à-dire le fait que l'intelligence, la mémoire, est cristallisée dans des objets et des dispositifs, formes sociales qui débordent très largement le langage et l'ont précédé dans l'histoire de l'humanité. » (Le Moënné et Gallot 2015, p.139, op. cit.)

En effet, la communication organisationnelle qui a pour objectif d'organiser l'action collective de l'organisation n'a pas que pour rôle d'organiser les textes et les conversations, car la notion même de communication dépasse largement ce domaine. L'organisation n'est pas faite que des textes, des conversations, des récits et des discours, mais constitue bien un espace où émergent, se forment et se développent plusieurs pratiques et usages notamment ceux qui sont liés au numérique. Ce qui explique le grand focus des théories citées sur les effets de langage, c'est qu'elles ont été élaborées au début du XXI^e siècle et s'enracinent dans le XX^e siècle alors qu'Internet est en train de pénétrer les processus de la vie privée et professionnelle et en modifie en profondeur la structure. La partie suivante a donc pour objectif de passer en revue les travaux autour de la notion d'usage appliquée aux contextes organisationnels. À travers cela, il sera possible de questionner la santé au travail à la fois du point de vue des faits de langages et des usages technologiques.

2.2 Les usages numériques dans les contextes organisationnels : requestionner la communication organisationnelle

L'organisation, analysée à travers ses faits de langage, montre la force de la parole et du texte dans la constitution et la structuration de l'action collective. Mais le langage n'est pas le seul élément aidant à comprendre les dynamiques organisationnelles à travers l'info-communication. La limite des CCO et de certaines approches de la communication organisationnelle réside dans l'ampleur de l'attention qui a été portée aux faits de langage, laissant dans l'ombre d'autres éléments essentiels à l'existence des organisations, notamment dans le contexte sociotechnique actuel. La question des usages est d'une importance indéniable dans des contextes organisationnels de plus en plus équipés de matériel informatique, de dispositifs d'accès info-communicationnel et donnant place à une « culture numérique⁶⁹ » créatrice de différents phénomènes tantôt intégrateurs tantôt produisant des divergences.

2.2.1 L'action humaine et la technique

2.2.1.1 *L'action située : interactions entre le monde matériel et le monde social*

L'action humaine, qui a intéressé plusieurs disciplines et a suscité plusieurs courants de pensée⁷⁰, a été théorisée à partir de nombreux concepts liés au langage, au comportement, à l'intention, bref à un ensemble d'éléments qui n'entrent pas toujours dans la capacité humaine à formuler des idées et à les exprimer à travers un système de signes. Quelle que soit la base

⁶⁹ Dans son livre *La culture numérique* (2019, *op. cit.*), Cardon souligne que le numérique est une culture car il représente une histoire, une géographie, une sociologie, une économie, un droit et une politique. Le numérique a débuté avec le développement de l'informatique avant la Seconde Guerre mondiale et s'est développé à travers plusieurs étapes : le réseau décentralisé, Internet, le web, les réseaux sociaux, etc. Chaque étape suscite une philosophie et une inspiration culturelle. À titre d'exemple, l'hypertexte développé par Doug Engelbart s'inscrit dans le mouvement des hippies des années 1960 et 1970. L'universalité du web rendue possible après la décision du CERN en 1993 se trouve liée à une idéologie universaliste des biens immatériels. La commercialisation des échanges et des usages sociaux qui constitue le noyau du pouvoir des GAFA répond à une logique capitaliste de l'humain.

⁷⁰ La théorie de l'action s'intéresse à l'étude de l'action humaine individuelle et collective et relève de différentes disciplines notamment la sociologie de l'action, l'économie, la philosophie et les sciences de gestion. Il existe plusieurs courants de pensée s'inscrivant dans cette théorie dont l'interactionnisme symbolique que nous avons cité dans la partie précédente car il se trouve à l'origine de la pensée des CCO. La sociologie compréhensive est également un courant ayant pour objectif l'étude de l'action humaine. Il est associé au sociologue allemand Max Weber et propose d'étudier le sens que donnent les individus et les organisations à leurs pratiques en dépassant les faits de langage et de comportements. Il existe également ce qui est appelé la théorie de la pratique, popularisée à partir des travaux de Pierre Bourdieu notamment à travers son concept d'habitus qui met l'accent sur les inégalités sociales formées dès l'enfance. La théorie de la pratique, appelée aussi la praxéologie, a pour objet de recherche les pratiques corporelles des individus susceptibles d'aider à appréhender la formation des entités sociales complexes telles que les groupes, les communautés ou plus globalement les sociétés.

théorique à partir de laquelle ces courants de pensée choisissent d'étudier l'action humaine, il importe de situer cette action, c'est-à-dire de prendre en considération l'ensemble des circonstances où elle se présente et c'est ce que Suchman (1985) a proposé d'étudier à travers l'expression « action située ». Suchman défend la thèse que l'action humaine est constamment construite à travers des interactions dynamiques avec le monde matériel et le monde social. Cette position rompt avec la sociologie positiviste qui considère l'action humaine comme une réponse rationnelle à un monde donné objectivement :

« That term [situated action] underscores the fact that the course of action depends in essential ways upon the action's circumstances. Rather than attempting to abstract action from its circumstances and reconstruct it as a rational plan, the approach is to study how people use their circumstances to achieve intelligent action. Rather than build a theory of action out of a theory of plans, the aim is to investigate how people produce and find evidence for plans in the course of situated action. More generally, rather than subsume the details of action under the study of plans, plans are subsumed by the larger problem of situated action. » (ibid. p.35)

Bien que Suchman soit également dans une perspective conversationnelle d'appréhension de l'action humaine, ce que cette chercheuse fournit comme nouvel élément aidant notre réflexion à progresser, c'est l'importance des circonstances dans l'orientation de l'action. Le monde matériel et le monde social fournissent une compréhension et une interprétation de l'action individuelle et collective dans des contextes organisationnels. Dans le domaine du travail, l'individu n'échange pas uniquement avec ses semblables mais existe dans un espace organisé aussi bien par des acteurs que par des objets techniques avec lesquels il est censé interagir.

À ce stade, il est possible d'appréhender le travail comme une activité organisationnelle et interactionnelle entre des individus et des objets techniques, le tout investi pour produire des biens matériels (voiture, téléphone, terrain, etc.) ou immatériels (connaissance, savoir, information, etc.) en fonction des objectifs de l'organisation. De ce fait, si les théories mobilisées jusqu'à maintenant permettent d'étudier les faits de langage humain dans les organisations, il est nécessaire d'interroger à ce stade les faits de langage permettant aux individus et aux objets d'interagir, ce qui nous conduit à requestionner la communication organisationnelle.

2.2.1.2 *La technique au centre de l'action humaine*

La notion de technique n'est pas restreinte à l'outil. Comme l'écrit Leroi-Gourhan : « *La technique est à la fois geste et outil, organisés en chaîne par une véritable syntaxe.* » (1964, p.164) La technique est d'un côté une conception humaine produite à travers un langage – car selon Leroi-Gourhan le langage et la technique sont un seul phénomène mental – et d'un autre côté l'usage de cette technique requiert des gestes spécifiques pour pouvoir y interagir. La technique, qu'elle soit outil ou geste, est omniprésente dans l'action humaine. En outre, la technique fait partie de l'action humaine. Les deux sont imbriquées car l'action est en elle-même une technique interagissant avec une autre technique pour donner existence à un produit final.

Face à cette complexité de la notion de technique, il importe de préciser que nous nous intéressons particulièrement à la technique comme outil numérique⁷¹ de l'information et de la communication investi dans l'organisation de l'activité individuelle et collective. Nous soulignons que parler d'outil ne veut pas dire que nous adoptons une dimension matérielle et exclusivement instrumentale de la notion de technique. Heidegger avait résumé cela en disant que le dispositif technique peut être matériel mais aussi immatériel. Sa conception métaphysique de la technique privilégie le *Gestell* de la technique, c'est-à-dire de l'essence de la technique qui se trouve partout et qui constitue la qualité de l'être car tout ce qui est passe par la connotation technique (Tirloni, 2018). La technique est donc immatérielle dans le sens où elle n'est pas limitée à l'objet physique mais touche à l'être. Celui-ci se concrétise en tout ce qui est technique à travers ses créations, ses connaissances et ses inventions ce qui évoque la deuxième dimension de la technique à savoir sa matérialité :

« Ainsi la technique n'est pas seulement un moyen : elle est un mode du dévoilement. Si nous la considérons ainsi, alors s'ouvre à nous, pour l'essence de la technique, un domaine tout à fait différent. C'est le domaine du dévoilement, c'est-à-dire de la vérité (Wahr-heit). » (Heidegger 1980 [1954], p.18)

⁷¹ Le premier emploi du mot « numérique » date de 1980 avec l'apparition du *compact disc* (CD) qui a permis au mode d'enregistrement de sons d'exister. Cette nouvelle possibilité concernait aussi les images et les vidéos. Le développement du web et d'internet a participé à élargir le sens du mot « numérique ». Aujourd'hui, le numérique dépasse la question de l'usage des technologies et devient « partout » car il décrit toute cette nouvelle ère technique : « *le numérique est l'espace dans lequel nous vivons. Il ne s'agit plus d'outils au service des pratiques anciennes, mais d'un environnement dans lequel nous sommes plongés, qui détermine et façonne notre monde et notre culture.* » (Vitali-Rosati 2014, p.69).

Loin d'aborder toute la réflexion philosophique d'Heidegger à ce niveau d'analyse, nous voulons, étape par étape, montrer les éléments constituant la notion de technique pour mieux appréhender la notion d'usage en communication organisationnelle. Nous proposons alors d'étudier dans la partie qui suit la question des usages des dispositifs numériques de l'information et de la communication dans les contextes organisationnels actuels caractérisés par de nouvelles transformations des productions économiques. Ces mutations introduisent de nouvelles notions liées au contexte sociotechnique d'aujourd'hui, à savoir le numérique.

2.2.2 La notion d'usage

2.2.2.1 Émergence

La notion d'usage est complexe. Cette complexité a intéressé une multitude de disciplines qui ont proposé différentes méthodes d'étude pour réfléchir à ses éléments. Elle est aussi multidimensionnelle en ce qu'elle concerne plusieurs domaines aussi bien techniques que symboliques. Même s'il est soutenu que cette notion apparaît à partir des années 1940 chez des chercheurs tels que Herta Herzog, qui a réfléchi sur les formes d'utilisations et de gratifications (*Uses and gratifications*) en analysant les raisons pour lesquelles les usagers choisissent certains types de médias ou Katherine Wolfe et Marjorie Fiske, qui ont travaillé sur le développement de l'intérêt des enfants pour la bande dessinée (Katz *et al.*, 1973), la question de l'usage est en effet plus ancienne que cette période :

« Il faut d'abord remarquer que la question de l'usage est fort ancienne en matière de réflexion sur la culture, parce qu'elle apparaît inévitablement dès que se pose la question du développement des outils matériels d'échange et de pensée. » (Jeanneret 2007, p.8)

Le courant *Uses and gratifications*, qui constitue une première approche fonctionnaliste spécialiste de l'étude de l'usage des médias, situe la notion d'usage dans un contexte sociotechnique caractérisé par l'émergence des médias ce qui justifie son appartenance aux *Media studies*. Les travaux s'inscrivant dans ce courant ont reconsidéré la place des récepteurs des médias en s'interrogeant sur ce que « les individus font aux médias ». Cette position épistémologique rompt avec l'approche critique qui situe le pouvoir culturel comme un effet

des médias sur les récepteurs et cela en étudiant « ce que les médias font aux individus ». À partir de ces premières recherches, d'autres travaux ont vu le jour aussi bien dans le monde anglo-saxon que francophone et ont progressé dans leurs réflexions sur la notion d'usage qui sans le restreindre aux médias mais en l'étendant aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Dès lors, nous précisons que notre analyse est focalisée sur la notion d'usage des TIC puisque nous nous intéressons à cet axe plus qu'à celui des médias. Certains auteurs soulignent cette distinction entre les médias et les TIC en parlant de médias « anciens » pour évoquer les médias classiques ou *mainstream* et les médias « nouveaux » pour faire référence aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (Jouët, 1993).

Tout d'abord, il existe plusieurs expressions pour saisir l'étude des usages, à savoir : la « sociologie-des-usages », les « études-d'usage » ou encore les « usages-des-TIC ». Bien que chaque expression propose un cadre spécifique d'analyse de la notion d'usage, la pensée autour des objets techniques est souvent articulée avec les êtres sociaux. Autrement dit, l'étude des usages suppose d'étudier à la fois l'usager et l'objet technique et non de diviser entre les deux car l'usage ne peut s'effectuer qu'en présence d'un dispositif. Les individus développent des usages de quelque chose qui existe. Cette chose est associée à un dispositif info-communicationnel qui est une technique de médiation permettant l'accès à un contenu audiovisuel, à un échange, à une interaction. De la même manière, un dispositif ne peut être étudié séparément de son usage social. Usage et dispositif sont alors imbriqués.

À ce stade, nous précisons qu'en France, c'est surtout la sociologie des usages qui prendra en charge à partir des années 1980 l'étude des usages des nouvelles technologies et cela en participant à de nombreux projets d'État portés par le CESTA (Centre d'études des systèmes et des technologies avancées), la DGT (la Direction générale des télécommunications), le CNET (Centre national d'études des télécommunications) (Jouët, 2000). Les SIC, bien qu'elles soient une discipline pour laquelle les objets technologiques sont privilégiés aujourd'hui, étaient depuis longtemps marquées par le paradigme de la sémiologie (*ibid.*). Ce sont les travaux de la sociologie des usages qui, en s'appuyant sur certaines recherches telles que l'étude des « manières de faire⁷² », donnera aux SIC les premières ficelles de réflexion pour aborder la

⁷² En 1980, Michel de Certeau publie en deux volumes son œuvre *L'invention du quotidien* autour des pratiques culturelles en France. Ce travail de recherche est souvent cité comme une base fondatrice de la sociologie des usages en raison de sa reconsidération de la place du récepteur actif, résistant, créatif et qui « bricole » ce qui fait de lui un être se réappropriant les biens culturels qui s'imposent à lui. Cette perspective s'oppose à celle de Michel

question des usages. Ce constat permet d'expliquer le fait que certains chercheurs issus de ou ayant réfléchi à la sociologie des usages s'inscrivent dans les SIC et proposent de ce fait une réflexion sociologique de la question des usages des objets techniques tels que les TIC en introduisant par la suite une méthode ou un cadre d'analyse info-communicationnel. De ce fait, nous avons choisi de nous appuyer sur leurs travaux pour pouvoir amener notre réflexion vers le champ de la communication organisationnelle.

2.2.2.2 Définition

Après ces éclaircissements autour de l'histoire et du développement de l'étude sur les usages, il est possible d'examiner la définition de cette notion. Pour cela, nous avons choisi de mobiliser la perspective de Breton et Proulx qui présente une posture épistémologique inspirée du courant des *Uses and gratifications* et aborde aussi différents facteurs internes et externes à l'utilisateur, ce qui est susceptible d'expliquer le fonctionnement des usages. En outre, ces chercheurs proposent une approche info-communicationnelle des usages après des réflexions importantes autour de la sociologie des usages (Proulx, 2015). L'usage est donc :

« un phénomène complexe qui se traduit par l'action d'une série de médiations enchevêtrées entre les acteurs humains et les dispositifs techniques. (...) Un usage donné s'explique à la fois par le poids de contraintes externes (état de l'offre technique, représentations du phénomène technique, mises en scène dans le discours social) et par des caractéristiques propres à l'utilisateur (mise en situation domestique ou professionnelle ; type de pratiques nécessitant le recours plus ou moins important à un dispositif technique ; accès à un capital économique, social et symbolique donné ; compétence technique et cognitive dans la manipulation des protocoles techniques et des machines à communiquer) ». (Breton et Proulx 2012 [2002], p.266-267)

Il existe alors deux éléments fondamentaux dans la notion d'usage : l'acteur et le dispositif technique. Le recours à la notion d'acteur souligne le rôle actif de l'utilisateur dans la mise en place, la mise en œuvre, l'utilisation ou la pratique d'un dispositif technique. Lorsque les

Foucault dans *Surveiller et punir* paru en 1975 qui considère les individus comme passifs et dominés par les institutions des sociétés disciplinaires.

chercheurs sont face à l'étude de l'utilisateur d'une technologie, il s'agit de prendre en considération deux choses : les contraintes externes et les caractéristiques propres à l'utilisateur.

Les contraintes externes montrent que l'usage s'inscrit dans un contexte social, économique, juridique et culturel dans lequel l'acteur se voit contraint d'adopter un usage spécifique afin de faire preuve de son adaptation, de son insertion ou tout simplement pour garantir sa continuité dans la société.

Les caractéristiques propres à l'utilisateur soulignent que chaque individu fait un usage des TIC spécifique qui s'explique par la situation où il se trouve, ses compétences informatiques, son capital social, symbolique et ainsi de suite. Par conséquent, il est possible de conclure à ce stade que « *l'usage n'est pas un objet naturel mais un construit social* » (Chambat 1994, p.253) qui pour être étudié, exige dans un premier temps d'être situé dans un contexte précis par le chercheur (s'agit-il de l'étude d'un usage dans la sphère professionnelle, familiale, universitaire, artistique, etc. ?) afin d'identifier tous les facteurs internes et externes permettant de l'appréhender. Dans cette conjoncture, nous soulignons que nous nous intéressons aux usages des dispositifs numériques de l'information et de la communication dans la sphère professionnelle, un axe que nous étudions dans la partie qui suit.

2.2.3 Les usages numériques dans les contextes organisationnels professionnels

2.2.3.1 Les entreprises : un terrain omniprésent de l'étude des usages en CO

Avant de devenir un objet de recherche phare dans les SIC, nous avons expliqué que l'étude des usages relevait en France dans un premier temps de la spécialité de la sociologie des usages⁷³. Celle-ci s'est d'abord intéressée aux pratiques des technologies chez le grand public. Les recherches sur les secteurs professionnels sont arrivées dans un deuxième temps à partir d'un croisement avec les théories de la sociologie des organisations et de la sociologie du travail (Jouët, 2000, *op. cit.*). Cette précision est importante à souligner car l'étude de l'organisation et

⁷³ L'étude des usages qui nous intéresse est celle qui s'inscrit dans les SHS et qui a été surtout un objet de recherche privilégié par la sociologie des usages. Ce cadrage est important car il existe depuis 1945 dans les sciences de l'ingénieur des recherches autour de la place et du rôle de l'utilisateur dans les systèmes techniques, ce qui entre dans l'étude de la question des usages. Cela signifie que, d'un point de vue englobant toutes les sciences, l'étude des usages existe dès la fin de la Deuxième Guerre Mondiale et a relevé dans un premier temps des sciences de l'ingénieur.

de l'entreprise de manière spécifique introduit une logique d'analyse qui diffère de celle retrouvée dans l'étude de la famille ou de l'école par exemple. D'un côté, les organisations professionnelles sont des espaces de travail, ce qui nécessite de redéfinir les échanges sociaux et les usages sociotechniques car ils s'inscrivent ici dans une logique d'économie, de performance et de rentabilité. D'autre part, le chercheur qui effectue sa recherche dans un contexte professionnel doit justifier sa position épistémologique qui peut être influencée par le financement de sa recherche si cela provient de l'entreprise (Foli et Dulaurans, 2013) ainsi que par ses propres motivations.

Dans ce sens, la communication organisationnelle est le champ qui depuis son émergence a porté sur la communication des ou dans les entreprises avant de s'intéresser à d'autres formes organisationnelles (institutions, collectivités territoriales, associations...) (Morillon *et al.*, 2013). Ce constat a suscité certaines réflexions autour des mutations de ce champ depuis que les théoriciens et les praticiens engagent de plus en plus de collaborations (Morillon *et al.*, 2020). Les usages sociotechniques sont une question centrale dans la communication organisationnelle car plusieurs chercheurs ont montré leur intérêt envers cet objet de recherche en faisant le choix depuis longtemps d'études de terrain dans des contextes organisationnels professionnels : « (...) *les pratiques professionnelles constitueront de plus en plus le fondement même de l'intervention experte du chercheur et notamment en SIC.* » (Meyer, 2006) Dès lors et afin de rester dans le cadre de la problématique de notre recherche, nous proposons de mobiliser successivement les réflexions autour de la question des usages des TIC dans les entreprises en commençant par celles qui s'intéressent aux réactions à la mise en place des dispositifs numériques.

2.2.3.2 *Les niveaux d'analyse des usages : un focus sur les dispositifs numériques en entreprise*

La question des usages dans les entreprises fait souvent naître la réflexion de la mise en œuvre d'un nouveau dispositif numérique d'information et de communication :

« L'arrivée de nouveaux dispositifs de communication est souvent un facteur de bouleversement qui ne modifie pas seulement les modes d'organisation et les »

conditions de travail, mais porte aussi atteinte aux cultures de métiers qui fondent l'identité au travail. » (Jouët 2000, op. cit., p.504)

Il est aussi possible d'étudier la question des usages dans les entreprises à partir de l'importation de dispositifs numériques développés en dehors des entreprises. C'est-à-dire que ces organisations peuvent faire appel à certains dispositifs mis en place par des sociétés externes nationales ou internationales. Par exemple, plusieurs entreprises recourent à des plateformes externes comme moyen de communication, de stockage d'information et de gestion des connaissances. L'usage de ces dispositifs peut être très répandu dans la société comme le Gmail, les réseaux socionumériques, le Google drive, etc. ou beaucoup plus restreint car il est plus lié au domaine professionnel.

Que l'usage du dispositif soit très répandu en société ou non, sa mise en place dans le cadre du travail au sein d'une organisation engendre différentes formes d'usage. Pour approfondir ce point, il convient de citer les quatre niveaux d'analyse des usages des TIC classés par Breton et Proulx (2012 [2002], *op. cit.*, p.286-287). Le premier niveau est celui de l'interaction entre l'utilisateur et le dispositif technique. Pour les auteurs, la problématique de l'utilisation des dispositifs techniques a été surtout l'objet d'étude de l'ergonomie cognitive et du design des interfaces humains-machines qui proposent des prescriptions d'usage et des modes d'emploi pour faciliter l'adaptation au dispositif dans les contextes socio-organisationnels. L'émergence de ces travaux de recherche montre qu'il est important pour les organisations mettant en place un dispositif numérique de surmonter les difficultés et les résistances qu'un tel changement peut provoquer chez les individus. Dans certains contextes de travail, de telles difficultés ou résistances à l'usage chez les travailleurs peuvent influencer la performance et la rentabilité des entreprises⁷⁴.

Le deuxième niveau concerne la coordination entre l'usager et le concepteur. Pour Breton et Proulx c'est à ce niveau que la notion d'usage émerge dans la mesure où elle se présente à la fois chez l'usager et le concepteur de la technique. Ce dernier imagine pendant sa conception l'usage potentiel qui sera fait de son dispositif par l'usager en pensant aux possibilités et aux limites liées au design de l'objet. Ce niveau concerne moins l'étude des entreprises qui

⁷⁴ Kossai Mohamed (2013), *Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières*, Thèse de doctorat, Université Paris-Dauphine, 319 pages

recourent à des dispositifs numériques développés par d'autres sociétés, étant donné qu'elles n'interviennent pas sur le processus de conception mais achètent le produit final dont l'usage concernera les acteurs de l'organisation.

Le troisième niveau est lié à l'usage dans un contexte d'action sociale. Ici, les auteurs attirent l'attention sur l'importance de la prise en compte du contexte dans lequel se fait l'usage d'un dispositif. C'est dans le contexte qu'émergent les significations sociales. En outre, les rapports sociaux sont aussi importants car ils exercent des effets sur les usages autant qu'ils sont influencés par eux. Dans un contexte de travail, différentes significations sociales émergent et différents rapports sociaux se présentent ce qui permet d'aborder les usages selon deux problématiques majeures très répandues en sociologie des usages, à savoir : la réorganisation des frontières entre la sphère privée et la sphère publique et la transformation des rapports spatiotemporels.

Le quatrième et dernier niveau est relatif à l'inscription de dimensions politiques et morales dans l'usage. Les dispositifs techniques reflètent souvent des registres de valeurs et de représentations. Cela signifie que les perpétuelles confrontations entre le dispositif et l'utilisateur pendant les situations d'usage nécessitent une forme d'engagement moral de la part de l'acteur. Dans les entreprises, la mise en place d'un dispositif numérique relève à la fois d'une question d'ordre technique et culturel, d'où l'apparition de phénomènes de résistance, de conflit et de confrontation car l'innovation technique est profondément liée à une question de changement organisationnel :

« L'usage d'une technique n'est pas sociologiquement neutre : il est porteur de valeurs et source de significations sociales pour l'utilisateur. Ainsi, il ne faudrait pas s'interdire de penser l'innovation technique comme levier et catalyseur du changement social. » (Jauréguiberry et Proulx 2011, p.24)

2.2.3.3 Changement et résistances : les aspects incontournables des dispositifs numériques en entreprise

Les niveaux d'analyse passés en revue précédemment permettent de comprendre que l'usage est loin d'être une question strictement liée à l'utilisateur, c'est-à-dire appréhendée uniquement

sous l'angle de l'acteur qui interagit avec le dispositif. Dans l'étude des usages dans les organisations, il importe de considérer plusieurs éléments :

« Ces travaux montrent notamment qu'il faut prendre en compte l'identité au travail et la place du salarié dans la hiérarchie de l'entreprise, l'identité privée et les modèles familiaux, la culture professionnelle du secteur d'activité considéré ou encore l'importance du réseau de sociabilité de chacun. » (Walter et al., 2019, p.111)

Cette citation résume les différents éléments à prendre en considération lorsqu'il est question d'étudier les usages des TIC. Par exemple, si nous abordons la place du salarié dans la hiérarchie de l'entreprise, il est important que l'analyse des usages des dispositifs numériques tienne compte du rôle de la direction de l'organisation. En effet, le salarié est en position de subordonné, c'est-à-dire qu'il est dans l'obligation de respecter les directives de son employeur. Cela vaut aussi pour les directives liées à certains changements organisationnels comme la mise en place d'un nouveau dispositif d'info-communication.

De ce fait, l'étude des usages des salariés nécessite d'inclure une analyse de la direction chargée de prendre des décisions. Que cette direction soit dans une démarche participative ou non, elle occupe un rôle crucial dans les usages. Dans les deux situations, il peut toujours y avoir des phénomènes de résistance, de conflit et de souffrance auxquels se trouvent confrontés la direction et les professionnels de la communication de manière particulière (Alemanno et Mass, 2021) comme dans plusieurs cas de changement organisationnel décidé par la direction :

« Les observations montrent que beaucoup de changements sont volontaires et descendants, c'est-à-dire initiés, pensés et décidés par les seuls acteurs dirigeants accompagnés ou non d'experts externes ; la description des démarches mises en place montre que celles-ci sont définies à partir d'une perspective rationnelle, c'est-à-dire en fonction d'un raisonnement reposant plus sur les présupposés de la logique formelle que sur les enseignements des sciences sociales et humaines sur le comportement dans les organisations. » (Foudriat 2015, p.24)

À ce stade, si nous avons abordé la notion du changement organisationnel dans cette partie, c'est que la question des usages dans les entreprises l'impose. L'introduction d'un nouveau dispositif numérique relève d'une démarche qui transforme les systèmes de l'information et

les communications interpersonnelles. Les décideurs chargés du changement organisationnel risquent de renforcer des résistances et de créer des situations conflictuelles si leur démarche stagne au niveau de prescriptions des usages. Giroux (1993) explique que cette manière de penser le changement organisationnel est celle d'une approche fonctionnaliste négligeant le fait que « *le dirigeant est aussi un micro-acteur, limité dans ses capacités cognitives et communicationnelles* » et qu'il ne peut de ce fait « *à lui seul faire le changement* » car il a besoin que les autres acteurs de l'organisation soient collaboratifs.

Dès lors, la critique de l'approche fonctionnaliste des organisations qui appelle les organisations à être dans une démarche collaborative semble se concrétiser en un type de dispositif numérique qualifié de collaboratif dès la fin des années 1980. La collaboration devient le nouveau levier performatif des entreprises sans pour autant échapper à un certain nombre de paradoxes.

2.2.4 Usages numériques collaboratifs

2.2.4.1 *De la collaboration via les dispositifs numériques : un changement de paradigme organisationnel*

Dans les parties précédentes, nous avons structuré notre analyse autour de la notion d'usage afin de montrer que son évolution et son intérêt pour les SHS et pour les SIC de manière particulière réside dans le contexte sociotechnique actuel caractérisé par un développement important des dispositifs numériques de l'information et de la communication. Jusqu'à maintenant, nous avons passé en revue les différents cadres d'analyse des usages relatifs à la mise en place d'un nouveau dispositif dans les organisations professionnelles. Un tel changement organisationnel suscite dans certains cas des réactions « indésirables » du point de vue de la direction car elles s'inscrivent dans le registre de la résistance. Celle-ci peut être le résultat d'une organisation hiérarchique pensant le phénomène du changement comme un domaine exclusivement réservé à la direction et où les salariés ont pour rôle de s'approprier la technologie⁷⁵ sans engendrer de conflit ni de désaccord. Une telle approche néglige la

⁷⁵ La question de l'appropriation d'une technologie est une entrée importante dans les études sur les usages (Jouët, 2000, *op. cit.*). L'appropriation fait référence au processus permettant à l'utilisateur de construire son usage à partir de ses propres centres d'intérêt ce qui souligne une forme de liberté de l'utilisateur devant le dispositif. Cependant, à ce niveau d'analyse où nous l'abordons, c'est-à-dire dans les entreprises, l'appropriation est vue comme un ensemble de modes d'emploi spécifiques à appliquer par le salarié sans que celui-ci réagisse par conflit ou résistance.

complexité des environnements tels que les organisations qui ne peuvent être pensées comme un espace homogène où tous les acteurs fonctionnent en harmonie. Giroux (1993, *op. cit.*) explique que l'organisation a besoin de la collaboration de tous ses acteurs dans un processus de changement.

La collaboration est donc pensée comme la clé du *puzzle* organisationnel. Depuis le développement des TIC, la notion de la collaboration attire l'attention aussi bien dans la sphère professionnelle qu'académique où un nombre croissant d'études se déploient (Drucker, 1993 ; Mintzberg, 1979, *op. cit.* ; 2004 ; Dejours, 2013). En premier lieu, il importe de différencier la collaboration de la coopération qui, comme l'explique Karl Marx (2008 [1867], p.411), correspond à un fonctionnement collectif des travailleurs afin d'atteindre des buts communs dans un processus de production. Le penseur du capitalisme du XIXe siècle souligne que la coopération est essentielle à la production capitaliste en ce qu'elle transforme la production de petite échelle à grande échelle pour servir le capital :

« Le mode de production capitaliste se présente donc comme nécessité historique pour transformer le travail isolé en travail social ; mais, entre les mains du capital, cette socialisation du travail n'en augmente les forces productives que pour l'exploiter avec plus de profit. » (ibid. p.422)

Si nous avons cité Marx pour expliquer la coopération et ainsi montrer sa différence avec la notion de collaboration, c'est pour souligner l'existence d'un changement de paradigme dans la pensée organisationnelle du travail. En effet, il est soutenu que le passage des organisations scientifiques du travail (le taylorisme) aux nouvelles formes organisationnelles, appelées organisations post-tayloriennes du travail⁷⁶ réside dans une évolution des modes de gestion du travail à travers l'introduction des TIC (Boranic, 2013). Le passage du machinisme aux technologies numériques a été accompagné des changements dans les pratiques et les discours managériaux faisant de la collaboration un terme se substituant à plusieurs autres termes comme le « pouvoir », l'« ordre » et la « hiérarchie »⁷⁷. La collaboration, absente des analyses sur les

⁷⁶ La sociologie du travail voit dans le changement de paradigme organisationnel non une rupture avec le taylorisme mais une évolution de ce dernier vers de nouveaux principes de gestion du travail à l'aide des TIC. La sociologie critique va plus loin que cette analyse puisqu'elle souligne le renforcement des mécanismes de contrôle de l'individu au travail en évoquant un « néotaylorisme assisté par ordinateur » (Lutz et Hirsch-Kreinsen, 1988).

⁷⁷ Chopin David (2017), *Grammaire du discours managérial à partir d'une analyse sémantique de la littérature de gestion (1910-2010)*, Thèse de doctorat, Conservatoire National des Arts et Métiers, 1232 pages.

organisations tayloriennes car emportée par la notion de coopération employée pour décrire le travail collectif, devient l'élément clé pour aborder l'organisation du travail à partir des années 1980. Avant de montrer le rôle des TIC dans la démocratisation de la collaboration, il convient de définir cette notion.

Les définitions de la collaboration sont nombreuses. Nous avons choisi la suivante car elle synthétise les différents éléments que suscite cette notion comme axes de réflexions importants pour sa compréhension :

« La collaboration se situe au-delà de la communication, de la coopération et de la coordination. Comme ses racines latines (com et laborare) l'indiquent, elle signifie "Travailler ensemble". Il s'agit d'une relation mutuellement avantageuse entre deux ou plusieurs parties pour atteindre un but commun, dans un processus qui implique le partage des responsabilités et de l'autorité. C'est donc plus que le simple partage des connaissances et de l'information (communication) et, également, plus qu'un type de relations permettant à chaque partie d'atteindre ses propres buts (coopération et coordination). L'objet de la coopération est de créer une vision partagée et des stratégies articulées pour faire émerger des intérêts communs dépassant les limites de chaque projet particulier. » (Chrislip, 2002, p.41-42, cité par Le Roux, 2007, p.192)

Dès lors, nous notons que la collaboration, dans son sens original, est plus profonde que la simple introduction d'une technologie de gestion informationnelle et communicationnelle du travail. La collaboration implique des questions de travail, d'autorité, de responsabilité, d'intérêts, etc. qui changent, passant d'un régime descendant à un régime ascendant. Donc, si cette notion est liée dans le nouveau paradigme de la pensée organisationnelle au développement des TIC, c'est parce que ces technologies proposent de nouvelles manières d'organisation du travail, orientées vers l'interaction, la participation, le partage de l'information et l'autonomie. Toutefois, de telles possibilités technologiques transformant l'information et la communication dans les organisations ne participent pas forcément à la libération du travail en réduisant les mécanismes de contrôle des individus (de Gaulejac, 2013). Nous avons déjà souligné dans le premier chapitre, lorsque nous avons distingué entre les plateformes-entreprises et les plateformes de partage, que ces deux catégories de plateformes sont considérées comme étant des plateformes collaboratives, alors qu'elles appartiennent à deux modèles économiques radicalement différents. Dans cette conjoncture, lorsque nous

employons des expressions tels que le « travail collaboratif », les « dispositifs collaboratifs », les « logiciels collaboratifs », et ainsi de suite, cela ne désigne pas forcément une démarche de travail collaboratif dans le sens de Chrislip, c'est-à-dire un partage d'autorité, de connaissance et de responsabilités, la création d'une vision partagée et l'émergence des intérêts communs.

À ce stade, l'évolution des dispositifs de travail collaboratif à partir de 1978, date de l'invention du *groupware*⁷⁸, a engendré une littérature importante et interdisciplinaire fixant pour objectif l'étude du travail collaboratif. Pour dresser l'évolution de ces études au prisme du champ de la communication organisationnelle, nous avons choisi d'aborder dans la partie suivante l'usage des dispositifs collaboratifs en entreprise du *groupware* comme premier niveau d'analyse avant d'aborder le contexte organisationnel et technologique actuel.

2.2.4.2 Introduction des dispositifs collaboratifs : les paradoxes émergents

Afin de progresser sur la question de la collaboration via les dispositifs numériques, nous mobilisons une partie de la thèse⁷⁹ de Lépine (2001) sur la mise en place des logiciels collaboratifs tels que *Lotus Notes* de *groupware*⁸⁰. Lépine analyse les enjeux liés aux processus de médiatisation technique des communications de travail dans trois entreprises. Pour résumer, la chercheuse montre que la mise en œuvre des logiciels de *groupware* dans une optique de contrôle des processus productifs liés au travail de l'information et de la communication a participé à un changement des pratiques⁸¹ info-communicationnelles des salariés. Ces pratiques, qui concernent les communications quotidiennes comme les échanges dans les réunions et les conversations téléphoniques entre les collègues, se restreignent au profit d'un partage et d'une recherche d'information qui passent de plus en plus via le logiciel.

En effet, l'usage des logiciels de *groupware* a développé chez les salariés une capacité à « *auto évaluer la nature et la pertinence d'une relation de communication, parfois avant même de*

⁷⁸ Levan Serge (2004), *Travail collaboratif sur Internet. Concepts, méthodes et pratiques des plateaux projet*, Paris, Vuibert, 308 pages.

⁷⁹ La thèse de Lépine intitulée *Les enjeux communicationnels et socio-organisationnels du déploiement de dispositifs de groupware en entreprise : la médiatisation technique du travail collaboratif* sous la direction de Bernard Miège a été soutenue en 2000.

⁸⁰ Lépine définit le *groupware* comme un logiciel qui « *ne s'inscrit pas seulement dans la continuité des évolutions des NTIC, il perpétue et prolonge une réflexion sur le rôle et la nature de la coopération dans l'organisation d'une part, sur son contrôle et sa gestion par le management d'autre part* ».

⁸¹ La notion de pratique diffère de celle d'usage puisqu'elle est considérée plus large et englobe l'usage, les comportements, les présentations et les imaginaires (Patrascu 2010).

l'avoir engagée » (ibid.). Cette compétence entre dans une logique de gestion du temps, en transformant les conversations en des formes de messages plus « courts » et « clairs » allant droit vers le but de l'échange. Dans ce sens, une sollicitation ou une réunion entre les collègues dans le but de collecter des informations ou de communiquer sur le travail est perçue comme une pratique consommatrice en matière de temps. Cette situation fait apparaître, selon la chercheuse, un paradoxe quant à la collaboration que le *groupware* promet alors que son usage par les travailleurs participe à réduire l'engagement individuel à l'utilisation de médiateurs techniques plutôt que de s'insérer dans le collectif. Ici, Lépine souligne que, loin d'être une politique volontaire des entreprises de réduire les échanges entre les travailleurs, la mise en place des logiciels collaboratifs a pour vocation d'encourager les communications informelles.

Cependant, ce constat met l'accent sur le fait que les transformations sociales à la suite de l'introduction d'une technologie à but collaboratif prennent une direction qui n'est pas toujours identique à celle qui est voulue ou souhaitée par l'organisation, en tous cas celle qui est publiquement exprimée. Dans le cas de *groupware*, les usages réussissent dans le sens où ils participent à un gain de temps en partageant ou en exploitant les informations et les connaissances conservées et stockées sur les logiciels au lieu d'investir du temps en allant les chercher chez d'autres collègues. Mais le temps investi pour chercher des données sur les logiciels de *groupware* peut être estimé plus important que celui mis pour consulter un collègue par exemple. En outre, développer une autonomie quant à la recherche informationnelle participe à une mutation des « faits organisationnels » qui engendrent de nouvelles formes de relation au travail (Alemanno, Gramaccia, 2014). Cette situation risque parfois de réduire le relationnel dans l'entreprise car les échanges se restreignent et prennent des formes très courtes et rationnelles. Dès lors, il apparaît que les usages des salariés d'un nouveau dispositif à but collaboratif et gestionnaire de l'information et de la communication réduit la collaboration à un statut fonctionnel tant que la communication est limitée au partage et à la recherche de l'information ce qui écarte toute subjectivité créative chez le travailleur intellectuel et inter-subjectivité constructive chez le groupe de travail, comme le souligne Lépine.

2.2.4.3 Les dispositifs collaboratifs « capacitants » : encore des paradoxes ?

Si les logiciels dits collaboratifs, que Lépine étudie sur une période correspondant à la fin des années 1990, sont porteurs de paradoxes sémantiques, qu'en est-il de la situation actuelle des

dispositifs numériques dans des contextes organisationnels caractérisés par des transitions numériques de plus en plus importantes et inévitables ? Pour répondre à cette question, nous avons choisi de mobiliser les travaux de Manuel Zacklad qui depuis une vingtaine d'années s'est focalisé sur la question de l'innovation collaborative (co-design) et de la transition numérique. Tout d'abord Zacklad (2020b) souligne que ces deux notions sont associées. Afin de comprendre sa perspective sur le sujet, il convient de préciser les dispositifs numériques auxquels Zacklad fait référence.

Selon Zacklad (2017), il existe trois formes de technologies numériques dans les contextes organisationnels : les technologies substitutives, les technologies rationalisantes et les technologies capacitanes. La première catégorie renvoie aux technologies qui remplacent les travailleurs dans certains secteurs d'activité ou qui participent à un changement des fonctions de ces travailleurs qui se dirigent vers des fonctions de maintenance ou de supervision. La deuxième catégorie ne remplace pas les travailleurs en raison de leurs compétences gestuelles, communicationnelles et relationnelles mais imposent des mécanismes de coordination souvent sous forme de prescriptions comme dans le domaine des centres d'appel. La troisième catégorie, dans laquelle s'inscrivent les travaux de Zacklad, fait référence aux technologies développant un pouvoir d'agir chez leurs usagers. À titre d'exemple, les outils d'aide à la conception ou les outils d'aide à la communication et à la coopération sont des dispositifs donnant du pouvoir aux usagers en leur permettant plus de créativité, de création, de partage et de résolution de problèmes. C'est dans ce sens alors que Zacklad pense l'innovation collaborative à partir de la transition numérique et vice versa.

Pour illustrer ses propos, Zacklad (2020b, *op. cit.*) cite l'exemple des labs d'innovation⁸² internes de certaines organisations telles que Pôle emploi qui incarne cette nouvelle culture d'innovation collaborative en permettant aux travailleurs de participer et de collaborer à travers des technologies capacitanes.

⁸² L'émergence des laboratoires d'innovation se situe à la fin des années 1990 et au début des années 2000 avec la montée de deux courants de pensée en management de l'innovation incitant les grandes entreprises et les multinationales à repenser l'organisation des laboratoires internes en développant des labs d'innovation. Il s'agit des travaux de Clayton Christensen (1997, *op. cit.*) sur l'innovation « disruptive » et ceux d'Henry Chesbrough (2003) sur l'« Open Innovation » : « L'enjeu pour les laboratoires d'innovation est donc de repenser certaines de leurs structures pour activer et développer ce que Granovetter (1983) a appelé les liens forts et les liens faibles, essentiels au développement de la créativité et de l'innovation. (...) Parallèlement et en lien notamment avec les développements du web 2.0 et de la généralisation des tiers-lieux, des réflexions émergent autour de la problématique des espaces collaboratifs d'innovation (Fabbri et al. 2016). » (Zacklad 2021 et al. p.13).

Toutefois et à l'instar de l'analyse de Lépine qui aborde le paradoxe de la collaboration des *groupware*, Zacklad attire l'attention sur la problématique de la collaboration dans les nouveaux contextes organisationnels de transition numérique. Lorsque les organisations mettent en place des technologies capacitantes afin d'encourager l'innovation collaborative, cela ne dure qu'un temps. Le modèle organisationnel de ces entreprises n'est pas tout à fait fondé sur la collaboration mais recourt à cette démarche de temps à autre pour répondre à certains objectifs. De ce fait, les travailleurs, qui ne sont pas forcément formés à ce type de raisonnement, se trouvent obligés de collaborer dans certaines situations de travail, ce qui va contre l'essence même de la collaboration, à savoir l'initiative libre et créative de l'individu.

Dès lors, il apparaît un changement sémantique de la notion de collaboration depuis l'introduction des TIC dans les espaces organisationnels de travail. Cette notion risque d'être exclusivement liée au partage et à la recherche d'informations via les dispositifs numériques ou de se transformer en une forme de travail imposée aux salariés. En s'appuyant sur les travaux mobilisés jusqu'à maintenant, nous avons focalisé notre analyse sur les entreprises salariales afin de montrer que le travail collaboratif via les dispositifs numériques a émergé dans un espace organisationnel physique avant de prendre une dimension spatiotemporelle plus large en développant la possibilité de travailler partout du moment où le travailleur est équipé du matériel informatique. Cette nouvelle réalité a transformé les modèles organisationnels et a introduit de nouvelles organisations comme les plateformes numériques. Dans la partie qui suit, nous étudions ces transformations à travers un focus sur l'évolution de la notion de travailleur d'un point de vue techno-organisationnel dans lequel l'information et la communication sont au centre de ces mutations du travail.

2.3 Les travailleurs face aux transformations techno-organisationnelles de l'info-communication

Lorsque nous parlons des transformations info-communicationnelles des organisations à l'ère du numérique, nous faisons référence à l'ensemble des dispositifs numériques de l'organisation de l'information et de la communication des entreprises ainsi qu'à l'usage de ces outils par les travailleurs afin de répondre à ces mutations. L'emploi du terme composé « techno-organisationnel » pour décrire ces transformations montre qu'il s'agit d'étudier des technologies d'ordre organisationnel mises en place pour structurer le partage, la production, la mise en place, la recherche des informations et la redéfinition, la réorganisation, le changement et le développement des communications. Toute cette nouvelle formation de l'espace organisationnel engendre différentes réactions de la part des travailleurs : des résistances, des conflits, des problèmes et des incompréhensions, mais aussi des appropriations, des adaptations, des ouvertures et des compréhensions.

2.3.1 Une conception rationnelle de l'info-communication pour renforcer l'autonomie des travailleurs

2.3.1.1 *Penser le travailleur autonome*

Le travailleur forme des représentations et développe des pratiques au sein de son espace organisationnel en perpétuelle transformation dans lequel il peut également participer au changement. Cette participation varie en fonction des modèles organisationnels (descendants, ascendants ou participatifs) et de l'engagement du travailleur. Celui-ci n'est donc pas un sujet passif ni un sujet tout à fait indépendant. En effet, le travailleur existe dans une organisation fonctionnant à travers des règles prédéfinies, susceptibles de changer mais toujours orientées par la direction. Cette organisation est aussi un environnement où les micro-acteurs salariés ou rémunérés ont un pouvoir d'agir qui peut être lié et renforcé par un regroupement syndical ou par des décisions managériales. Dans les deux cas, la signification du pouvoir d'agir diffère.

D'un côté, défendre le pouvoir d'agir des travailleurs dans une organisation selon une vision syndicaliste, c'est être dans une position permettant de protéger et d'améliorer les conditions de travail (Levesque et Murray, 2010). D'un autre côté, donner du pouvoir d'agir aux travailleurs selon une vision managériale innovante, c'est participer à leur autonomisation et

responsabilisation tout en redéfinissant ou en supprimant le lien hiérarchique (Poli, 2020). Cela signifie que, dans une vision syndicale, le travailleur est toujours perçu comme un subordonné⁸³ ayant besoin d'être défendu afin de garantir un rapport équilibré ou favorable (Andolfatto et Labbé 2011, p.5-22). Or, dans une vision managériale orientée vers une « libération »⁸⁴ de l'entreprise, le travailleur ou le salarié est pensé comme un être ayant besoin d'auto-direction pour une réalisation de soi, avec l'idée que si l'entreprise respecte ce principe en engageant un *leadership* adapté, elle sera plus performante comme le soulignent Hauch et Loufrani-Fedida (2020) en sciences de gestion.

Par conséquent, évoquer le pouvoir d'agir d'un point de vue syndical et d'un point de vue managérial moderne et innovant n'amène pas aux mêmes conclusions. Pour le premier, il s'agit de défendre les droits de l'individu dans l'organisation en agissant au nom d'un collectif d'adhérents alors que pour le deuxième, l'individu est pensé comme une force agissante en cohésion avec l'entreprise du moment où il est autonome dans ses actions. À ce stade, si nous notons un déclin important des syndicats en France depuis les dernières décennies, c'est que c'est la vision individualiste et autonome de l'organisation inspirée du management moderne et innovant qui domine dans l'espace organisationnel du travail.

En effet, la faiblesse des structures syndicales est souvent liée à des facteurs sociaux dont principalement la « montée de l'individualisme » (Andolfatto et Labbé, 2011, *op. cit.*) accentuée par la « fixation d'objectifs individuels », les « entretiens individuels d'évaluation », l'« évaluation permanente », les « hausses individualisées des salaires », l'« octroi de primes en fonction de la compétence et du mérite individuels » (Bourdieu, 1998). Dans cette conjoncture, il s'avère que la valeur que représentent les syndicats va à l'encontre de la valeur que représente le management moderne. Cela signifie qu'au moment où l'individualisme monte, il y a « une destruction de toutes les instances collectives ». (*ibid.*)

⁸³ La Cour de Cassation définit le lien de subordination comme « *“l'exécution d'un travail sous l'autorité d'un employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné”*. Il est possible de déterminer ce lien de subordination lorsque *“l'employeur détermine unilatéralement les conditions d'exécution du travail”* », 13 novembre 1996, 94-13.187.

⁸⁴ La libération des entreprises est considérée comme une innovation en matière de management contemporain popularisé en France par Isaac Getz en 2009. Cette forme organisationnelle est définie comme « *un environnement organisationnel dans lequel la majorité des salariés sont complètement libres et responsables d'entreprendre toutes actions qu'eux-mêmes – pas leurs supérieurs ni même les procédures – décident comme étant les meilleures pour réaliser la vision de leur entreprise* » (Getz 2016, p.412).

Dès lors, nous notons qu'à chaque fois qu'il s'agit d'évoquer l'individualisme, il est question d'aborder l'autonomie. Cette notion est décrite par Alain Ehrenberg (1995 ; 1998 ; 2010) comme une valeur de choix et d'initiative individuelle qui caractérise l'organisation des sociétés modernes. Ehrenberg caractérise cette nouvelle ère par l'autodiscipline qui adopte une nouvelle manière d'agir où l'autonomie se transforme en une condition subie et exigée. Ce diagnostic amène Ehrenberg à parler de « malaise dans la société », une situation qui engendre un affaiblissement des liens sociaux et une transformation des responsabilités assumées par l'individu en une surcharge créant des pathologies mentales. De ce fait, si l'autonomie est plus une exigence qu'une liberté, c'est qu'elle est renforcée par des mécanismes de contrôle que le travailleur tâche d'appliquer sur lui-même : « *Nous vivons dans une société qui est très exigeante sur le plan de l'autocontrôle émotionnel et pulsionnel.* » (Ehrenberg 2021, p.170)

En conséquence, l'entreprise, en tant qu'institution faisant partie de cette société de l'autocontrôle, exige à son tour des travailleurs qu'ils deviennent des entrepreneurs d'eux-mêmes. D'ailleurs, ce nouveau paradigme de « l'autodiscipline », selon Ehrenberg ou des « sociétés de contrôle » selon Gilles Deleuze (2018 [1990], *op. cit.*), est pensé à partir de l'entreprise car elle constitue le projet ultime des sociétés où toutes les institutions par lesquels passe l'individu, comme l'école et la famille sont des milieux préparatifs à l'entreprise. Celle-ci renforce l'autocontrôle chez les travailleurs à travers un ensemble de dispositifs, notamment ceux qui relèvent des technologies numériques de l'information et de la communication. Pour cela, ces outils sont pensés de manière rationnelle, c'est-à-dire à travers une logique ayant pour rôle d'assurer un bon fonctionnement du travail. Toutefois, il ne faut pas entendre ici par rationalité l'application absolue d'un ensemble de procédures, notamment à l'ère du « capitalisme cognitif » où c'est la subjectivité des individus qui est mise en valeur. De ce fait, les dispositifs numériques doivent alors stimuler et gérer ce côté subjectif des travailleurs tout en appliquant une logique rationnelle de l'organisation info-communicationnelle. Nous étudions cette problématique dans la partie suivante.

2.3.1.2 De la rationalité en entreprise : retour sur un fondement théorique autour de la « rationalité totale » et la « rationalité procédurale »

La rationalité est un concept pluridisciplinaire. Son origine est souvent située au XVII^e siècle car c'est la période de sa valorisation par des mathématiciens comme René Descartes et Blaise

Pascal. C'est surtout au XVIIIe siècle, dans le mouvement des philosophes et intellectuels des Lumières, que la rationalité prendra une grande ampleur. De l'économie, avec Adam Smith, à la théorie politique, avec Jean-Jacques Rousseau, la rationalité devient le fondement de toute réflexion faisant table rase de l'émotionnel, de la croyance, de la subjectivité ou, en d'autres termes, de l'irrationnel qui échappe au calcul. Bien que ces travaux soient critiqués en raison de l'écart entre la théorie et les comportements réels des individus, notamment par la psychologie cognitive au XXe siècle, qui refuse d'identifier la rationalité à un juste calcul (Boudon 2009, p.9-28), la rationalité du siècle des Lumières gardera son influence jusqu'à aujourd'hui puisqu'elle est observée dans les organisations tayloriennes et post-tayloriennes.

Si nous restons dans le domaine des entreprises, nous savons que le point de « rupture » avec l'organisation scientifique du travail est le fait de considérer les comportements comme relevant du choix des individus et non comme un problème fonctionnel lié au travail mal pensé (Friedberg, 2011). À partir de ce renversement de point de vue, il est possible de diviser la rationalité en deux catégories : une rationalité totale et une rationalité procédurale (Chaudet, 2013). Pour aborder la rationalité totale, il convient de faire appel à la réflexion de Max Weber sur la rationalisation. Weber (1964 [1904-1905], p.9) explique que le fonctionnement du capitalisme d'entreprise rationnel a besoin d'une prévision calculée aussi bien en matière de techniques de production qu'en matière de droit et d'administration. Pour montrer cette double signification, Weber soutient que le caractère rationnel de la pensée et de la création ne relève pas seulement de la science ou de l'économie, comme le défend la philosophie des Lumières, mais d'autres domaines qui, d'un point de vue scientifique, pourront être irrationnels comme la tradition et la magie (Freund 1990, p.71-92). En effet, ce qui donne au capitalisme industriel ce statut de système rationnel, c'est son niveau de développement des techniques et des règles précises et efficaces permettant une maîtrise plus importante de la production par rapport aux anciens modèles économiques et sociaux.

Weber emploie le terme de « rationalisation » plutôt que de « rationalité » pour développer sa réflexion autour de l'économie et du droit. Ce choix est important à souligner car il est porteur d'une signification précise. Morin (1982) explique que la différence entre la rationalité et la rationalisation, c'est que la première accepte de discuter de ses contradictions alors que la deuxième rejette toute idée qui la contredit parce qu'elle se considère comme une réalité absolue. C'est dans ce sens que Weber souligne que l'économie et la science relèvent plutôt d'une rationalisation car elles imposent un point de vue de ce qui est rationnel et irrationnel. Or

si le développement administratif et économique fondé sur la science « rationnelle » est susceptible de diminuer l'irrationalité dans la société, il est toujours observé des comportements irrationnels engendrant un désenchantement du monde⁸⁵. Ajoutons à cela que l'origine même de la pensée rationnelle du capitalisme est irrationnelle d'un point de vue scientifique puisque Weber observe un fait frappant à savoir une corrélation entre les pays où existe la confession religieuse protestante et le développement du capitalisme :

« (...) les chefs d'entreprise et les détenteurs de capitaux, aussi bien que les représentants des couches supérieures qualifiées de la main-d'œuvre et, plus encore, le personnel technique et commercial hautement éduqué des entreprises modernes, sont en grande majorité protestants. » (Weber (1964 [1904-1905], *op. cit.*, p.15)

À ce stade, il convient d'aborder la deuxième catégorie de la rationalité à savoir la rationalité procédurale (Chaudet, 2013, *op. cit.*). En effet, il est possible de trouver dans le raisonnement de Weber par rapport aux limites des modèles de rationalisation des entreprises du capitalisme industriel une explication des nouvelles formes organisationnelles des entreprises post-taylorienne. Weber souligne les limites de la technique rationnelle d'une science appliquée qui nie sa part subjective. Dans le capitalisme cognitif⁸⁶, la subjectivité individuelle est perçue comme une source de productivité et de performance.

Pour éclairer nos propos, nous mobilisons le concept de la « rationalité limitée » de Herbert Simon (1955). Simon explique que la rationalité limitée veut dire que les capacités cognitives des individus sont strictement limitées, ce qui réfute la théorie classique du choix rationnel qui stipule que l'individu est toujours rationnel dans ses choix. En mettant en évidence que la rationalité objective est absente de ce monde, il propose une nouvelle forme de rationalité qu'il nomme la rationalité procédurale ou subjective (Simon, 1990). Cette expression veut dire que la rationalité n'est pas le résultat d'un calcul à une seule solution mais celui d'un processus de décision susceptible d'aboutir à un accord. C'est donc une relativisation de la rationalité, qui n'est plus déterminée par l'existence d'une unique solution mais de plusieurs possibilités :

⁸⁵ Chez Max Weber, le désenchantement du monde signifie le recul des valeurs suprêmes retrouvées dans la religion et les croyances au profit de l'intellectualisation, c'est-à-dire les explications scientifiques permettant le développement technique et la prévision.

⁸⁶ Appelé également l'économie de savoir et l'économie immatérielle, le capitalisme cognitif est une nouvelle forme de capitalisme centrée sur la production continue des connaissances et de l'innovation. C'est donc un modèle qui cherche à générer des bénéfices à partir des processus créatifs et cognitifs.

« The term 'bounded rationality' is used to designate rational choice that takes into account the cognitive limitations of the decision-maker – limitations of both knowledge and computational capacity. Bounded rationality is a central theme in the behavioural approach to economics, which is deeply concerned with the ways in which the actual decision-making process influences the decisions that are reached. » (p.15)

À ce stade, il est à noter que la période d'émergence du concept de rationalité limitée chez Simon en 1955 est proche de celle de l'apparition du concept de capitalisme cognitif dans les écrits de Fritz Machlup en 1962. Ce n'est donc pas un avènement fortuit que le développement d'une réflexion sur un nouveau modèle économique fondé sur le domaine de la connaissance et de l'information émerge dans la même période qu'une critique de la théorie du choix rationnel. Au contraire, le rapprochement de ces deux avènements est cohérent en ce qu'il permet de souligner que la rationalité autour du nouveau capitalisme où l'information règne apporte plus de maîtrise et d'efficacité lorsqu'elle accepte sa part de subjectivité. Dans ce sens, l'intelligence et la créativité, désormais nécessaires pour développer la croissance des entreprises, ne peuvent s'exprimer et se pratiquer que lorsqu'il y a un environnement structuré de manière à permettre une certaine liberté pour les individus et à favoriser leur autonomie (Andonova, 2015). Dans la partie qui suit, nous développons cette question de l'autonomie des travailleurs à travers la manifestation de la « rationalité procédurale » dans les entreprises post-taylorienne où l'information et la communication prennent une dimension technique renforcée.

2.3.1.3 La « rationalité procédurale » : pour une subjectivité organisée des travailleurs des organisations temporelles

Aborder l'organisation de l'information et de la communication des travailleurs à travers une logique post-taylorienne, c'est mettre l'accent à la fois sur une rupture avec certains principes communicationnels tayloriens de l'organisation (Zarifian, 2009) et un renforcement de ces principes (Linhart, 2010). Tout d'abord, il est nécessaire de souligner que cette rupture avec le taylorisme et le renforcement de celui-ci est en partie due au développement d'internet et des TIC. En rendant possible la dislocation physique des entreprises, ces technologies ont bouleversé la manière de penser l'organisation. Celle-ci n'est plus coincée dans une dimension littéralement spatiale synonyme de stabilité mais s'ouvre vers une autre dimension, celle du temps, dont l'état normal est l'instabilité et le mouvement (Le Moëne, 2013). La nouvelle approche qui propose de réfléchir à cette transformation relève d'une perspective processuelle

des activités privilégiant la notion du temps : « *Dans ce nouveau contexte, la temporalité, la vitesse, sont la mesure de l'efficacité.* » (ibid.) Pour approfondir cette réflexion, nous citons la thèse de Chaudet (2011) autour des plateformes collaboratives mises en place dans un office public de l'habitat pour concevoir l'information organisationnelle. Chaudet propose d'étudier les plateformes collaboratives qui sont des dispositifs de coordination de l'action fonctionnant en mode Internet comme de nouvelles formes organisationnelles adoptant une logique processuelle. Il explique que le processus comme notion signifie « *un ensemble de logiques d'actions orientées vers un but et se déroulant dans des temporalités variables* ». (ibid. p.225) À partir de là, l'auteur propose d'étudier les plateformes en appliquant sa méthode de description des processus en situation et contexte d'activité.

Les plateformes collaboratives qu'étudie Chaudet diffèrent des progiciels de gestion qui enferment les logiques d'action et les processus dans des normes, car elles introduisent « *de la souplesse et de l'autonomie dans le pilotage des actions et des processus, qu'ils soient projets ou institutionnels* ». (ibid. p.177) Lorsque ces dispositifs sont mis en œuvre dans des environnements adoptant déjà des principes collaboratifs, ils opèrent comme des outils d'aide à la réflexion, à la création, à l'autonomie, bref à la mobilisation de la subjectivité des travailleurs. C'est dans ce sens que Chaudet (2013, *op. cit.*) situe le travail en mode projet comme la manifestation d'une transformation organisationnelle où la subjectivation, c'est-à-dire « *la manière dont un individu devient un sujet* » (Oblivie 2004, p.61-71, cité par Chaudet 2011, *op. cit.*, p.272), acquiert une place centrale dans le processus de production. Dans de telles situations de travail, il n'est pas possible de s'appuyer uniquement sur une rationalité totale dans le sens du taylorisme où l'ensemble des séquences est pensé en amont car il y a toujours un déroulement nouveau des événements : « *(...) il ne s'agit plus de répéter les mêmes pratiques mais de faire face à des situations qui sont devenues événementielles, c'est-à-dire où l'imprévu s'invite continuellement.* » (ibid.)

Toutefois, il ne faut pas comprendre par cette valorisation de la subjectivation des sujets dans les nouvelles formes organisationnelles une rupture avec toute la notion de rationalité. C'est à ce niveau qu'intervient la « rationalité procédurale » qui, tout en permettant aux individus d'être des sujets actifs, participe à une instrumentalisation de la communication et donc à sa rationalisation. La rationalité procédurale des nouvelles formes organisationnelles veut que l'individu soit autonome dans son travail. Le dispositif numérique collaboratif renforce cette autonomie en intégrant une modulation des environnements en perpétuel changement. Or un

processus dépourvu de rationalité permettant de le prévoir place les individus dans des situations d'urgence susceptibles d'engendrer des souffrances et des violences comme le souligne la notion de rationalité critique :

« C'est donc l'autonomie qui permet aux formes organisationnelles de se développer. C'est la capacité de poser le monde à distance, de le critiquer et de mettre en forme les ressources nécessaires à son évolution. Cette possibilité est bien entendu une souffrance supplémentaire dans le monde du travail puisque nous sommes désormais responsables de nos échecs et de nos erreurs. Un monde d'autonomie, sous cet aspect, est plus violent qu'un monde hétéronome. Et l'autonomie est ainsi elle-même instrumentalisée et rationalisée de manière à venir enrichir le système. Cette autonomie et la délégation de la responsabilité qui l'accompagne s'incarnent dans le mail et le téléphone comme indices de la rationalité critique. » (Chaudet 2011, op. cit., p.267-268).

À ce stade, ce qui est observé dans les entreprises post-tayloriennes, ce sont des formes organisationnelles hybrides alliant le modèle procédural où nous repérons une rationalité limitée et le modèle de la norme⁸⁷ où nous repérons une rationalité totale. Ce constat permet d'observer que les travailleurs sont à la fois confrontés à une application des certifications, des chartes, des normes, des documents, etc. de l'organisation et à une exigence d'être autonomes et auto-organisés tout en s'intégrant dans des groupes de travail afin de mieux gérer les situations événementielles. Les plateformes collaboratives viennent renforcer cette logique en jouant le rôle du médiateur, en aidant à mieux maîtriser la circulation, le stockage, le traçage, bref l'organisation des informations et en offrant un espace virtuel où les travailleurs peuvent s'exprimer, échanger, critiquer et communiquer. Or, dans une logique normative, cette communication n'a pour vocation que de veiller à l'application des normes permettant l'organisation et la transparence des informations, comme l'écrit Gramaccia :

⁸⁷ Afin d'expliquer la notion de la rationalité procédurale, inspirée des analyses d'Herbert Simon sur la rationalité limitée, nous l'avons distinguée de la notion de la rationalité totale ou objective des organisations scientifiques du travail (taylorisme). Or les entreprises post-tayloriennes ne rompent pas complètement avec la rationalité totale car celle-ci se transforme sans changer d'essence comme le montre l'exigence de conformité aux normes internationales telles que l'ISO. Ces normes exercent des effets de normalisation non seulement sur la technique et la productivité mais aussi sur le langage et sur les humains de manière plus profonde. Dans un article qui date de 2013 (op. cit.), Christian Le Moëne souligne que la question des normes pourrait constituer un champ de recherche « fécond » pour les SIC.

« La communication est pensée selon une norme évidemment réductrice, qui opère, sans discussion critique, un glissement entre la fonction informative de la communication et une valeur de transparence imposée par les rigueurs productives du management. » (Gramaccia 1999, op. cit.)

Dans une logique inter-subjective et relationnelle, la communication est « imposée » entre les travailleurs qui doivent fusionner dans « *l'âme collective* » de l'organisation ou du projet en faisant preuve d'un esprit communautaire⁸⁸. Cette exigence s'avère importante pour répondre à des procédures de travail échappant à la normalisation car s'inscrivant dans des imprévus :

« Il n'est pas offert à l'acteur de projet d'autre alternative que de se conformer à la logique communautaire comme "complément du pouvoir", apparemment conçue, selon les ingénieristes, comme la seule logique susceptible de permettre la libre circulation transversale des savoirs utiles au succès des actions procédurales. » (ibid.)

La communication ne peut de ce fait aller dans un autre sens, comme celui d'une critique des conditions de travail ou pour défendre des intérêts communs, car elle est tracée et recourt de moins en moins à d'autres canaux comme le face-à-face dans les organisations temporelles. Ce constat soulève des questions quant aux mutations de la notion de groupe professionnel à l'ère de l'autonomie, de l'individualisation et de la collaboration paradoxale. Nous explorons ce point dans la partie qui suit.

⁸⁸ Dans la partie intitulée « 2.2.4 Usages numériques collaboratifs » (cf. *supra*, p.128-134), nous avons surtout analysé la notion de la collaboration pour montrer son importance voire son exigence dans les organisations modernes qui voient désormais dans le groupe une force plus performante que l'individu. Nous avons expliqué que cette perspective appliquée transforme l'essence de la notion de collaboration en la rendant paradoxale. Dans ce sens, il n'est plus question pour les travailleurs d'être collaboratifs à partir de leur propre volonté mais de celle du management. Dans les analyses de Gramaccia, il s'agit plutôt d'analyser les techniques communicationnelles conçues pour intégrer les individus dans le travail par projet. À ce stade, il mobilise la notion de communauté comme un paradigme de la vision ingénierique de l'organisation du travail conçue à travers une logique pragmatique et instrumentale réductrice de la complexité que pose la communication entre les individus.

2.3.2 Mutations des groupes professionnels : quel rôle de la rationalisation de l'info-communication ?

2.3.2.1 Émergence de l'étude des groupes professionnels

Les premières recherches autour des groupes professionnels peuvent être attribuées aux sociologues Émile Durkheim et Max Weber (Vezinat, 2016). Dans son livre *De la division du travail social* (2013 [1893]), Durkheim aborde la problématique de la cohésion sociale des sociétés industrialisées. Il lie ainsi la montée de l'individualisme dans les sociétés modernes à la division du travail qui fonctionne à travers l'interdépendance entre les individus. Cela crée une forme de solidarité appelée organique et qui, à la différence de la solidarité dite mécanique⁸⁹, se distingue par une densité matérielle, c'est-à-dire une croissance démographique, et une densité morale qui se révèle à travers la fréquence des communications et des échanges entre les individus :

« Les sociétés supérieures ne peuvent se maintenir en équilibre que si le travail y est divisé ; l'attraction du semblable pour le semblable suffit de moins en moins à produire cet effet. » (ibid. p.392)

Cette division du travail peut dans certains cas engendrer des « anomies », c'est-à-dire des situations de chaos qui aboutissent à des désintégrations sociales. Afin de faire face à ces menaces de dérégulation, Durkheim suggère un renforcement des groupes professionnels, c'est-à-dire des corps intermédiaires organisés à partir des fondements de leurs professions et des autorités morales qui en assurent l'ordre. La cohésion sociale est donc pensée chez Durkheim à partir des milieux professionnels qui deviennent le centre de la formation et du maintien des liens sociaux au sein des sociétés à une époque où d'autres milieux, comme la famille, s'affaiblissent :

« (...) un jour viendra où toute notre organisation sociale et politique aura une base exclusivement ou presque exclusivement professionnelle. » (ibid. p.167)

⁸⁹ La solidarité mécanique signifie chez Durkheim une faible division des tâches entre un petit nombre d'individus qui effectuent le même travail. Les liens sociaux qui existent dans ce type d'organisation observée dans les sociétés traditionnelles sont d'ordre de similitude ce qui donne place à une forte conscience collective.

« À mesure qu'on avance dans l'évolution, les liens qui attachent l'individu à sa famille, au sol natal, aux traditions que lui a léguées le passé, aux usages collectifs du groupe se détendent. » (ibid. p.395)

« (...)l'idéal de la fraternité humaine ne peut se réaliser que dans la mesure où la division du travail progresse. » (ibid. p.402)

De ce fait, l'activité de travail devient une source importante de création du sens pour les individus. Elle génère des forces d'appartenance, des relations et des affiliations susceptibles de tisser des liens sociaux entre les individus, ce qui engendre des groupes professionnels. Max Weber souligne que l'origine même de la notion de profession est religieuse, c'est-à-dire qu'elle relève d'un ordre moral producteur du sens pour ses croyants et pratiquants. Dans son livre *L'Éthique protestante et l'Esprit du capitalisme* (1964, [1904-1905] op. cit.), il défend la thèse selon laquelle la force du système du capitalisme est religieuse d'où son expression « esprit du capitalisme ». Il écrit ainsi dans une note de bas de page (n°3) que la mentalité professionnelle donne au capitalisme « sa force d'expansion » (p.36). Cette mentalité est fondée sur un ensemble de valeurs et de croyances provenant, selon lui, de l'éthique protestante.

À partir des réflexions avancées de Durkheim et de Weber⁹⁰, il est à retenir que la constitution des groupes professionnels est importante pour le maintien de la solidarité et des liens sociaux aussi bien dans les milieux du travail que dans la société de manière générale. Ces groupes professionnels, bien qu'ils soient le résultat d'une organisation construite sur un principe rationnel de la division du travail⁹¹, possèdent une cohésion fondée sur un système de valeurs et de croyances. Toutefois, ni Durkheim ni Weber ne proposent une réflexion centrée sur les groupes professionnels. Si Durkheim arrive à la conclusion qu'il est nécessaire de renforcer les groupes professionnels pour une cohésion sociale, c'est qu'il est parti d'une analyse du phénomène de la division du travail. Et si Weber évoque le capitalisme comme une éthique

⁹⁰ Bien que l'approche de Durkheim et celle de Weber soient parfois considérées comme étant opposées (Durkheim s'intéresse aux faits sociaux à travers sa démarche de l'holisme méthodologique alors que Weber cherche à comprendre le sens que donnent les individus à leurs activités sociales à travers sa démarche de l'individualisme méthodologique), nous pensons qu'il est possible de compléter ces deux auteurs l'un par l'autre dans cette partie d'analyse.

⁹¹ Depuis la révolution industrielle, le principe de la division du travail acquiert un sens rationnel d'organisation du travail fondée sur des savoirs scientifiques appliqués. Au moment où la division du travail devient répétitive, elle rompt avec la notion du sens du travail qui se définit : « à travers la perception qu'a l'individu à la fois de son travail et de son rapport à celui-ci. Le sens repose sur son vécu de l'expérience réelle du travail, sur l'interprétation qu'il en fait et de ses expériences passées » (Amoux-Nicolas 2019, p.4).

c'est qu'il a compris que les individus développent des rapports subjectifs au travail. Le groupement professionnel comme objet de recherche s'inspire donc de ces auteurs classiques pour devenir bien plus tard une discipline appelée sociologie des groupes professionnels.

2.3.2.2 Définition des groupes professionnels

Ce qui nous intéresse dans la sociologie des groupes professionnels, c'est qu'elle propose d'« *aborder le contenu du travail du groupe professionnel* » (Vezinat, 2009), c'est-à-dire qu'elle étudie les situations de travail du groupe afin de répondre à plusieurs questions dont celles qui concernent le statut, la réputation, le prestige, etc. de ces groupes ou encore leur autonomie ou l'autorité externe qui intervient dans leur organisation. Tout d'abord, parler de groupes professionnels, c'est déjà identifier des professionnels qui ont plus d'avantages que les travailleurs « ordinaires » : « *Une profession est davantage respectée et estimée qu'une occupation quelconque.* » (Demazière et Gadéa 2009, p.9) Ils désignent alors :

« *des ensembles de travailleurs exerçant une activité ayant le même nom, et par conséquent dotés d'une visibilité sociale, bénéficiant d'une indetification et d'une reconnaissance, occupant une place différenciée dans la division sociale du travail, et caractérisés par une légitimité symbolique. Ils ne bénéficient pas nécessairement d'une reconnaissance juridique, mais du moins d'une reconnaissance de fait, largement partagée et symbolisée par leur nom, qui les différencie des autres activités professionnelles. En l'absence de réglementation et de codification formelles, les groupes professionnels sont des ensembles flous soumis à des changements continus, caractérisés à la fois par des contours évolutifs et une hétérogénéité interne* ». (ibid. p.20)

Il existe donc un ensemble de facteurs (professionnels, culturels, sociaux, symboliques, etc.) permettant d'identifier les groupes professionnels. Si la reconnaissance juridique n'y est pas forcément un facteur de définition, c'est que la sociologie des groupes professionnels s'intéresse à un ensemble plus large de professions qui ne sont pas strictement encadrées et réglementées par le droit dans des organisations salariales (entreprise) ou indépendantes

(avocats, médecins, etc.)⁹². Ce point est important à souligner car nous abordons dans notre terrain de recherche au niveau de la deuxième partie de notre thèse le cas d'étude d'un groupe professionnel (les VTC) qui a connu des mutations profondes consécutives à des segments de déprofessionnalisation et de reprofessionnalisation⁹³.

En effet, face aux nouvelles formes organisationnelles telles que les organisations temporelles⁹⁴, le processus de réglementation juridique des professions pose des limites car il s'avère lent par rapport aux transformations rapides des métiers. Cette situation impose donc aux approches et aux disciplines d'élargir leurs objets de recherche. Un des facteurs cruciaux de ces phénomènes de structuration et déstructuration des métiers est la transition numérique des organisations et des secteurs d'activités de manière générale. En matière d'information, l'autonomie et la collaboration exigées des travailleurs sont tracées par des dispositifs numériques qui participent également à une augmentation du travail formalisé répondant à une stricte normalisation (Bouillon, 2005).

Dans cette conjoncture, Vezinat (2011) présente le cas d'étude de la transformation du métier des conseillers financiers, qui face à la mise en place d'un logiciel de fichage des clients, assistent à un bouleversement de leur identité professionnelle. Ces logiciels, qui permettent de segmenter les clients dans une optique d'amélioration des offres commerciales et du service clientèle, engendrent ainsi des phénomènes de dépersonnalisation. D'une part, certains conseillers peuvent s'adapter à ces phénomènes, ce qui va contre les principes de la culture de leur métier fondées sur l'interconnaissance et la personnalisation de la relation. D'autre part, d'autres conseillers résistent à cette dépersonnalisation, ce qui les soumet à une stagnation

⁹² La sociologie des groupes professionnels peut être considérée comme l'héritage des approches interactionnistes de la sociologie des professions qui s'intéressent non seulement à l'étude des professions établies ayant une reconnaissance publique, comme ce que font les approches fonctionnalistes, mais à tous les métiers. Le second chapitre du livre *Sociologie des groupes professionnels* de Nadège Vezinat (2016, *op. cit.*) est dédié à une analyse de ces deux approches opposées.

⁹³ La déprofessionnalisation désigne les nouvelles manières et compétences demandées aux professionnels dans leur travail et qui peuvent être en rupture avec le fondement classique de leur profession. Wittorski et Roquet (2013) soulignent que le mot « déprofessionnalisation » signifie dans le champ social « *une réaction à des évolutions sociales plus larges en lien avec l'apparition et la promotion d'un "nouveau paradigme social", valorisant l'action, le sujet et son développement* » (p.72). La reprofessionnalisation veut dire les processus à travers lesquels l'individu redonne un sens différent à sa profession.

⁹⁴ Dans la partie intitulée « 2.3.1.3 La « rationalité procédurale » : pour une subjectivité organisée des travailleurs des organisations temporelles » (cf. *supra*, p.140-143), nous avons entamé notre analyse en citant la réflexion de Christian Le Moëne autour des organisations temporelles comme nouvelles formes organisationnelles caractérisées par l'instabilité. La notion de temps est privilégiée dans ce contexte parce qu'elle est synonyme de dynamique et de mouvement. Cela n'écartera pas la notion d'espace assimilée à la stabilité et l'ordre mais attire l'attention sur une nouvelle approche qui prend en compte la spontanéité et la plasticité des organisations.

professionnelle. À partir de ce cas d'étude, il est possible de retenir que parmi les facteurs complexes des mutations des groupes professionnels, la digitalisation des activités de travail joue un rôle crucial dans les processus de professionnalisation comme le développement de nouvelles compétences numériques⁹⁵, et de déprofessionnalisation. À ce stade, nous pouvons nous demander si les syndicats interviennent dans ces processus afin de garder la cohésion du groupe professionnel et s'ils se sont également transformés dans ce contexte.

2.3.3 Repenser les groupes professionnels

2.3.3.1 Revoir le rôle des syndicats

En France, la fin du XIXe siècle marque le début d'un processus d'union des syndicats (Andolfatto et Labbé 2011, p.23-24, *op. cit.*). La promulgation de la loi Waldeck-Rousseau en 1884 légitime la mise en place des syndicats professionnels alors qu'ils étaient interdits par la loi Le Chapelier depuis 1791. Afin d'appréhender leur rôle complexe notamment à l'ère de l'émergence des organisations temporelles, nous nous appuyons sur la catégorisation que propose de Laubier (1968) pour les étudier à savoir : le syndicalisme libéral et le syndicalisme d'encadrement. Le syndicalisme libéral est originaire de la Grande-Bretagne et s'est répandu en France, en Allemagne, aux États-Unis, en Russie avant 1914 ainsi qu'au Japon. Sidney et Beatrice Webb (1898) le définissent comme « *a continuous association of wage-earners for the purpose of maintaining or improving the conditions of their employment* ». (p.1) Pour fonctionner de cette manière, le syndicat a besoin d'une négociation collective (*collective bargaining*) entre employeurs et employés afin d'instaurer des règles communes. L'objectif est de passer d'une négociation individuelle où c'est le travailleur isolé qui accepte ou refuse les

⁹⁵ Bouillon (2015) explique que le développement des Technologies Numériques d'Information et de Communication (TNIC) dans les contextes organisationnels a conduit certaines organisations à s'intéresser à l'identification et à la formalisation des compétences numériques, c'est-à-dire des capacités « *techniques, mais également de nature sociale et comportementale* ». Elles concernent donc « *la capacité à travailler collectivement avec des outils numériques* » ou encore « *l'aptitude individuelle et collective à adapter des prescriptions et des procédures pour répondre aux besoins d'un client, à imaginer des solutions répondant à un contexte professionnel spécifique et inédit, tout en intégrant les grands principes de l'organisation* » (p.91). Alemanno et Mass (2021, *op. cit.*) soulignent également ce constat en précisant que les compétences numériques sont « *des compétences de compréhension des enjeux sociaux et sociétaux, de réflexivité et une certaine éthique de la communication* » (p.222) car l'enjeu réside dans l'évolution permanente des techniques numériques qui complique la professionnalisation. Dans ce sens, l'objectif des humanités numériques organisationnelles, définies comme « *l'utilisation d'outils d'information et de communication numériques pour la diffusion, le partage-échange des connaissances et la coopération dans l'activité professionnelle* » (*ibid.* p.211) est d'adapter les enseignements académiques aux évolutions numériques tout en affinant la posture critique des recherches (*ibid.* p.224).

conditions de travail de l'employeur à une négociation collective à travers une organisation collective des travailleurs qui délèguent un représentant auprès de l'employeur :

« Instead of the employer making a series of separate contracts with isolated individuals, he meets with a collective will, and settles, in a single agreement, the principles upon which, for the time being, all workmen of a particular group, or class, or grade, will be engaged. » (ibid. p.173)

La représentation des travailleurs à travers un délégué choisi passe donc par un processus politique, celui du vote des travailleurs-électeurs pour élire le représentant de leur syndicat. Ce type de syndicalisme est ainsi libéral car il ne présuppose pas la dominance d'une classe sur une autre mais essaye de concilier les intérêts des patrons et des employés en estimant qu'il est rationnel d'être dans une approche collaborative entre les parties plutôt que dans une approche antagoniste⁹⁶. À ce stade, de Laubier (1968, *op. cit.*) souligne que le syndicalisme libéral a deux aspects : un aspect lié à l'intégration sociale où chaque membre bénéficie d'avantages en échange de prestations définies et un aspect de lutte anticapitaliste à travers le « mouvement ouvrier » où les travailleurs luttent à travers le syndicat afin d'obtenir leur intégration dans la société. Au moment où ce « mouvement ouvrier » se transforme en un projet politique et économique qui concerne toute la société, il ne s'agit plus de parler de syndicalisme libéral mais de syndicalisme d'encadrement.

En effet, le syndicalisme libéral tendait à « sauver » les ouvriers des conditions brutales du début de la révolution industrielle où les bénéfices de la productivité allaient directement aux propriétaires des moyens de production. De ce fait, le syndicalisme libéral avait pour rôle de garantir une intégration sociale des ouvriers en luttant pour une répartition juste. En revanche, le syndicalisme d'encadrement est plus axé sur la production que la répartition car il apparaît à une phase où les profits de la productivité passaient par le contrôle de la communauté syndicale. Il est donc constitué non seulement sur le plan organisationnel de l'entreprise mais sur le plan politique, social et économique de toute la société. Il émerge alors dans des pays socialistes qui font de l'action syndicale une participation à l'intérieur de l'État où il est question d'une

⁹⁶ Lors de son discours au VIIe congrès des œuvres sociales libérales, le médecin et politicien belge Paul Lamborelle (1871-1943) définit le syndicalisme libéral comme un syndicalisme pur qui fonctionne à travers une collaboration loyale et franche entre les patrons et les employés. Cité en note de bas de page (n°68) par Miroir André (1982), « Le syndicalisme libéral (1894-1961). Contribution à l'étude des familles politiques », p.60-82, *Belgisch Tijdschrift voor Nieuwste Geschiedenis*, n°13 (1), 178 pages.

intégration politique économique des moyens de production et de consommation et de la répartition du revenu national.

Cette synthèse du début de la constitution des organisations syndicales montre qu'il importe d'organiser un syndicat à travers des élections démocratiques du représentant. Que le syndicat soit inscrit dans une logique libérale limitée à l'entreprise ou d'encadrement élargie à toute la société, l'objectif est toujours de former une force agissante en faveur du travailleur salarié ou indépendant⁹⁷. À partir de 1948, il est à noter un recul important de la syndicalisation qui peut être expliqué par plusieurs facteurs sociologiques, économiques, technologiques, etc.⁹⁸ D'abord, et comme le soulignent Andolfatto et Labbé (2011, p.109-111, *op. cit.*), les transformations de l'appareil productif qui délèguent de plus en plus de tâches à des machines et des robots font que le nombre de salariés diminuent. Mais cela ne constitue pas le seul facteur déterminant de ce déclin car il est constaté une augmentation du travail précaire, des licenciements et des fermetures d'entreprises ce qui rend difficile le paiement des cotisations. Ensuite, il existe des répressions antisyndicales comme le licenciement des élus aux comités d'entreprises et des délégués syndicaux. D'autres facteurs sociaux peuvent expliquer également ce déclin comme la montée de l'individualisme, la fin du « mouvement ouvrier », la transformation du management qui fait que les salariés peuvent communiquer directement avec leurs supérieurs sans passer par l'intermédiaire du syndicat. Enfin, le contexte économique joue également un rôle crucial, à savoir qu'à partir des années 1970 le changement des méthodes de l'organisation scientifique du travail a engendré de nouvelles formes de travail plus flexibles et moins stables, ce qui remet en question l'État-providence.

Si nous restons sur le facteur lié au management qui, comme nous l'avons étudié tout au long de ce chapitre, connaît de profondes mutations que nous avons résumées à un changement de

⁹⁷ Il va sans dire que les syndicats émergent dans des organisations salariales telles que l'usine et l'entreprise. Cependant il existe également d'autres formes de syndicats qui concernent les professions libérales comme l'Union nationale des professions libérales dont les principaux secteurs d'activités sont le droit, la santé, les techniques et le cadre de vie. Les mutations récentes du travail ont donné également naissance à d'autres formes d'organisations représentatives telles que la *Freelancers Union* aux États-Unis qui défend les travailleurs indépendants. Aujourd'hui de plus en plus d'études émergent sur les syndicats des travailleurs des plateformes, un axe que nous étudions dans la partie qui commence à partir de la page suivante.

⁹⁸ Andolfatto et Labbé (2018) notent que la première phase de déclinaison de la syndicalisation date de 1948 à 1958 où il a été observé un recul rapide soit un taux divisé par deux. La deuxième phase est située entre 1958 et 1967 où la syndicalisation s'est stabilisée à 25%. La troisième phase correspond à la période entre 1968 et 1976 où le taux remonte à 28-30%. La quatrième phase est celle d'entre 1988-1987 où le taux est divisé par deux, ce qui veut dire un recul de 7% par an. La cinquième phase d'entre 1988 et 2009 voit un taux encore divisé par deux ce qui est équivalent à un recul de 3,5% par an.

paradigme organisationnel privilégiant le travail collaboratif à travers une médiation info-communicationnelle numérique, nous constatons que le rôle du syndicat se transforme et tend à se restreindre et à devenir moins autonome : « *les syndicats ne peuvent plus entreprendre une action véritablement autonome.* » (Pinard 2000, p.219-239) Dans cette conjoncture, les groupes professionnels, tels que nous les avons définis dans la partie précédente, seront davantage transformés par des mutations externes liées au marché économique, aux décisions managériales dans le cas des entreprises, à la législation, au développement technologique, etc. tant l'organisation collective permettant de défendre leurs intérêts, et qui porte souvent le nom de syndicat, est affaiblie. Les transformations techno-organisationnelles donnant naissance à de nouvelles formes organisationnelles telles que les plateformes numériques engendrent de nouveaux groupes professionnels appelés les travailleurs des plateformes.

2.3.3.2 *Les travailleurs des plateformes numériques : un nouveau groupe professionnel ?*

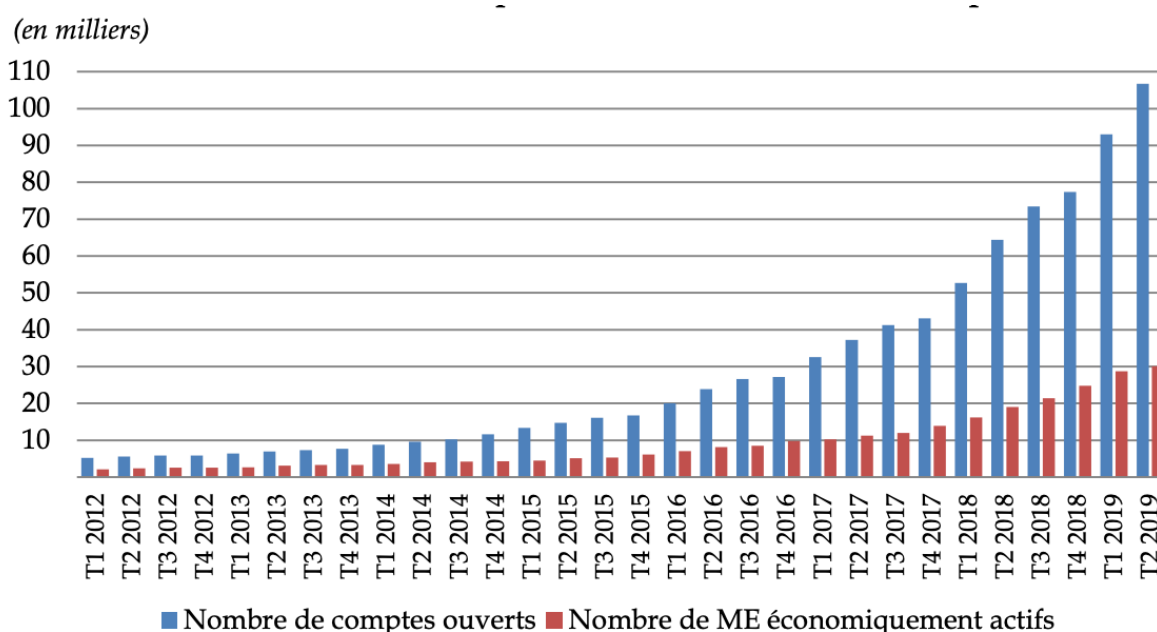
Depuis quelques années, les travailleurs des plateformes numériques forment une nouvelle catégorie de travailleurs attirant une attention particulière de la scène nationale et internationale. Leur émergence est liée au développement des plateformes numériques qui, comme nous les avons analysées dans le premier chapitre de cette thèse, constituent de nouvelles formes organisationnelles ne subissant pas la même réglementation juridique que d'autres acteurs classiques des mêmes secteurs d'activité. Cette situation impacte automatiquement les travailleurs qui doivent opter pour un statut juridique d'indépendant alors que plusieurs enquêtes et décisions juridiques montrent l'existence du lien de subordination avec leurs plateformes employeurs⁹⁹. En premier lieu, la notion de travailleurs de plateformes peut désigner :

« des travailleurs indépendants hautement qualifiés et dont les compétences très demandées leur permet de travailler à la demande. À l'opposé, elle recouvre

⁹⁹ En 2019, le Sénat de Californie aux États-Unis a adopté le projet de loi 'AB5' requalifiant les chauffeurs d'Uber et de Lyft en salariés. En Espagne, l'arrêt de la Cour suprême a décidé en 2020 que la relation entre un chauffeur-livreur et la société Glovo est celle d'un travail salarié. En Allemagne, le projet « Travail équitable dans l'économie de la plate-forme » a pour objectif d'intégrer les travailleurs des plateformes dans le régime de retraite légal, dans une optique d'amélioration des conditions de travail. En France, la décision de la Cour de cassation en mars 2020 a qualifié la relation entre un chauffeur VTC et la plateforme Uber par un contrat de travail. Au Royaume-Uni, la Cour suprême a estimé en 2021 que les chauffeurs des plateformes devraient être considérés comme des « travailleurs », un statut promulgué dans ce pays et qui se situe entre un employé salarié et un travailleur indépendant. En Italie, le parquet de Milan a exigé en 2021 la régulation de 60 000 livreurs travaillant pour les plateformes Uber Eats, Deliveroo, Just Eat et Foodinho-Glovo.

également des travailleurs exerçant des activités faiblement rémunératrices, notamment dans le secteur de la livraison à vélo. Les rémunérations nettes perçues sont généralement supérieures au SMIC horaire, mais les travailleurs concernés ne parviennent pas nécessairement, quand ils le souhaitent, à réaliser un volume de travail suffisant pour s'assurer un revenu décent ». (Forissier et al., 2020, p.6)

Les travailleurs des plateformes numériques sont donc des travailleurs indépendants, ce qui veut dire qu'ils exercent sous le régime d'entreprise individuelle ou de société. Cependant il est constaté que lorsqu'il s'agit d'évoquer le régime d'entreprise de cette catégorie de travailleurs, la focalisation est souvent mise sur le statut du micro-entrepreneur plutôt que d'autres statuts (SASU, SERL, etc.). Ce constat s'explique par la croissance significative du nombre des micro-entrepreneurs depuis le développement des plateformes numériques comme le montre la représentation graphique suivante sur un des secteurs les plus touchés par la plateformes à savoir le transport de personnes :



Nombre de micro-entrepreneurs dans le secteur des transports. Commission des affaires sociales / données ACOSS (*ibid.*)

Bien que ce régime de la microentreprise date d'une dizaine d'années maintenant, son contexte d'émergence remonte à la fin des années 1970, une période qui connaît l'augmentation des petites unités de production telles que les PME. Cette situation a participé à une valorisation de la création individuelle d'entreprises (Aucouturier 1996, p.24-25) et a également élargi la

perspective autour de la catégorie des professionnels pouvant opter pour une telle décision. En effet, les projets de lois¹⁰⁰ s'inscrivant dans ce contexte et travaillant à promouvoir les PME pour faire face à la montée du chômage s'intéressaient plus aux chefs d'entreprise qui disposent d'un certain nombre de qualités particulières. Or le chômage ne concernait pas seulement cette catégorie, d'où l'idée d'aider plusieurs catégories de chômeurs à créer de toutes petites entreprises dès le début des années 1980 :

« En 1985, 18 000 chômeurs ont suivi des sessions de sensibilisation à la création d'entreprise. Le “renouveau de l'esprit d'entreprise” est “relayé par les médias”. La promotion est assurée sur le thème “créez votre entreprise, l'État fera le reste”. »
(*ibid.* p.33)

Mais l'aide à la création d'entreprise notamment en favorisant les « nouveaux entrepreneurs » n'est pas toujours appréhendée sous une approche sociale. La question de la promotion de politiques libérales est posée car s'il y a une intervention politique sous forme de loi, il y a aussi l'initiative individuelle qui se traduit par la création d'entreprise. Ajoutons à cela que si les « nouveaux entrepreneurs » sont considérés sous un angle différent de celui des chefs d'entreprise, c'est qu'ils n'ont pas forcément les mêmes qualités entrepreneuriales nécessaires mais sont conduits à devenir « patron malgré eux ».

Une vingtaine d'années après, un nouveau dispositif voit le jour appelé l'auto-entrepreneur¹⁰¹ et qui est accessible non seulement aux chômeurs mais à toute personne de plus de 18 ans :

« Que ce soit à titre principal pour, par exemple, créer sa première activité en même temps que ses études, pour un chômeur qui veut se lancer ou à titre complémentaire pour un salarié du secteur privé, un fonctionnaire ou un retraité qui souhaite

¹⁰⁰ L'aide aux chômeurs créateurs d'entreprise (ACCRE) entre 1977 et 1984 constitue le premier dispositif élargissant le domaine de la création d'entreprise à d'autres catégories d'emploi à part celle des cadres.

¹⁰¹ En 2008, la loi de modernisation de l'économie (LME) présente le régime de l'auto-entrepreneur comme un statut destiné aux entrepreneurs qui veulent avoir une activité complémentaire sans créer de société. Le plafond du chiffre d'affaires par an a été fixé à moins de 32 000 euros dans les services et 80 000 euros dans le commerce. En 2018, la loi de finance et la loi de financement de la sécurité sociale ont entraîné des modifications dans le régime de l'auto-entrepreneur. Il s'agit d'un rehaussement des seuils du chiffre d'affaires par an qui passent à 70 000 euros pour les services et 170 000 euros pour les activités de commerce. Depuis, l'auto-entrepreneur change d'appellation et devient le microentrepreneur ou la microentreprise.

développer une activité annexe en complément de son salaire, de son traitement ou de sa retraite¹⁰². »

Dans cette conjoncture, si le statut juridique d'indépendant réservé aux travailleurs des plateformes numériques est souvent celui de la microentreprise et que, comme nous l'avons expliqué au début de cette partie, il s'avère contradictoire avec la réalité relationnelle de ces travailleurs avec les plateformes, c'est que la microentreprise n'est pas nécessairement un statut purement indépendant. Comme le démontre Sarah Abdelnour (2014), le régime de la microentreprise est pensé en opposition avec la société salariale¹⁰³. Il n'est pas de ce fait inscrit dans une approche purement entrepreneuriale mais appréhendé comme une solution pour faire face au chômage et intégrer les « exclus » de la société à travers une politique caractérisée par le libéralisme et l'absence de l'État social :

« Le régime de l'auto-entrepreneur a été présenté comme une mesure libérale ayant une cible sociale, puisque le régime, outre sa prétention universelle, est censé s'adresser en priorité aux "exclus" et promouvoir un modèle de l'entrepreneuriat populaire. Les univers de travail salariaux et artisanaux sont alors critiqués dans la mesure où les règles qui les structurent seraient défavorables aux plus pauvres. L'auto-emploi devient ainsi une utopie sociale, le pilier d'une société fluide et libre, dans laquelle l'initiative individuelle remplace l'État social. » (ibid. p.160)

Dès lors, les plateformes numériques participent à un renforcement du dispositif de la microentreprise et donc de la précarité de l'emploi notamment pour les catégories de travailleurs dont le revenu principal s'appuie sur leurs activités via ces plateformes comme le soulignent Forissier et al., (2020, op. cit., p.6). Cela signifie que les travailleurs des plateformes

¹⁰² « Le régime de l'auto-entrepreneur. Bilan après une année de mise en œuvre » p.99 : https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/evaluation/auto-entrepreneur.pdf Consulté le 11/09/2021

¹⁰³ La société salariale repose sur le travail salarié stable et protégé. Elle se développe à partir de la fin du XIXe siècle jusqu'aux années 1970-1980, période de crise où l'augmentation des chômeurs indemnisés suscite de nouvelles réflexions politiques. La solution mise en place est alors d'encourager la création d'entreprises individuelles. Robert Castel (1997), qui a étudié la société salariale comme un concept sociologique, a montré qu'il existe un « effritement » de la condition salariale. Pour l'auteur, la société salariale « c'est aussi une société dans laquelle la majorité des gens tirent à la fois leurs revenus, leur statut, leur protection, leur identité, leur existence sociale, leur reconnaissance, sociale, de la place qu'ils occupent dans le salariat » (p.98). Donc, une crise de l'organisation salariale est une crise de toute la société : « On assiste à une déstabilisation de la société salariale, comme une onde de choc qui, partant du centre, traverse toute la société, en produisant des effets divers, à différents niveaux. » (p.100).

sont un « groupe professionnel » hétérogène, ce qui constitue souvent un obstacle pour l'amélioration des conditions de travail. D'un côté, la déception de certains de ces travailleurs, dont le secteur d'activité a connu une déprofessionnalisation depuis l'arrivée de ces plateformes, comme dans le cas des chauffeurs VTC que nous étudions dans cette thèse, a engendré une conscience importante de la mise en place d'un collectif pour défendre leurs droits (Abdelnour et Bernard, 2019). D'autre part, la constitution de ces collectifs rencontre des difficultés liées à la dispersion physique des travailleurs et à leur hétérogénéité économique, culturelle, sociale, etc., ce qui ne permet pas la création d'identités collectives (Freyssinet, 2019), un facteur crucial pour la formation d'un groupe professionnel. Conscients de ces transformations qui bouleversent l'emploi, certains efforts institutionnels participent à faire connaître la situation des travailleurs des plateformes pour « *un travail décent dans le monde en ligne*¹⁰⁴ ».

¹⁰⁴ Bureau international du travail (2019), « Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail : pour un travail décent dans le monde en ligne » : https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_721011/lang--fr/index.htm Consulté le 11/07/2021

Conclusion

En concluant dans le chapitre précédent que les plateformes-entreprises relèvent du domaine des organisations, il a été question dans ce chapitre de penser ces plateformes comme des entreprises pour appliquer le cadre conceptuel des approches CCO, ACO et CO et la question sur ce point reste entière en l'absence d'un management existant dans le panorama des chauffeurs VTC. Nous avons déduit que la communication, qu'elle soit constitutive de l'organisation (CCO) ou nécessaire à sa pérennité (d'Almeida), est un ensemble de textes, de conversations et de discours produits et partagés par les acteurs de l'entreprise. Étant donné que l'objectif de l'organisation est d'orienter et d'« aliéner » l'action collective vers un objectif précis, il y a une autorité qui s'exerce continuellement et qui est susceptible de changer car elle s'inscrit dans un contexte organisationnel dynamique et en mouvement. À ce stade, Taylor souligne qu'un déséquilibre d'autorité consécutif à un changement organisationnel peut être provoqué par la conversation ou par le texte. d'Almeida, qui se positionne au niveau managérial de la question du changement, souligne que les productions communicationnelles de récits ont pour objectif de pérenniser l'organisation en donnant du sens à la production économique.

Ces auteurs partagent la perspective d'étudier la communication organisationnelle à travers les faits de langage. Mais l'organisation n'est pas que textes et conversations. Elle est aussi un milieu matériel où des acteurs sont en interaction continue avec des objets techniques. Parler des interactions techno-humaines nécessite d'aborder la notion d'usage que Proulx définit comme une série de médiation entre des acteurs et des dispositifs techniques. Dans les organisations professionnelles, la question des usages apparaît d'abord dans un contexte de changement organisationnel. Pour répondre aux évolutions sociales ou pour accroître la performance des travailleurs, les entreprises mettent en place de nouveaux dispositifs numériques info-communicationnels encourageant le travail et lui permettant d'être collaboratif. Lépine, qui a mené une étude sur le *groupeware* à la fin des années 1990, montre que ces dispositifs sont efficaces en ce qu'ils permettent aux usagers de stocker, rechercher et partager des informations selon les normes de l'usage. Cette pratique s'inscrit dans une logique collaborative de travail mais soulève également un paradoxe en ce qu'elle réduit la communication interpersonnelle et donc toute subjectivité et créativité individuelle et collective. La notion de collaboration engendre aussi des paradoxes chez Zacklad qui étudie des technologies très récentes dites capacitantes dans des contextes d'innovation collaborative. Dans ce cas d'étude, le recours de certaines entreprises à des labs d'innovations peut être

paradoxale en ce que cette démarche exige des travailleurs habitués à des modèles organisationnels classiques d'être dans un raisonnement collaboratif qui ne relève pas toujours de leurs compétences.

Que l'organisation soit dans une approche collaborative ou non, il existe toujours des normes et des procédures de rationalisation de l'information et de la communication, comme l'explique Bouillon. Dans les organisations temporelles, une forme organisationnelle appréhendée par Le Moëne comme instable et événementielle, nous parlons de rationalité procédurale. À la différence de la rationalité totale où toutes les techniques de production et d'administration sont fondées sur une prévision calculée, comme l'explique Max Weber, la rationalité procédurale ou limitée fonctionne dans des environnements de travail imprévisibles. Dans ce sens, Chaudet étudie les nouveaux dispositifs tels que les plateformes collaboratives de coordination de l'action qui s'adaptent à ce type de travail sans rompre avec des principes de normalisation. Dans un tel contexte, les groupes professionnels qui dans leur construction s'appuient sur un ensemble d'éléments tels que la visibilité sociale, l'identification, la reconnaissance, etc. subissent de plus en plus de transformations notamment à une époque où les syndicats s'affaiblissent. Ce déclin syndical n'est pas déterminé. Les transformations techno-organisationnelles qui se manifestent par exemple dans l'émergence des plateformes-entreprises donnent naissance à de nouveaux groupes professionnels appelés les travailleurs des plateformes. Bien que ces collectifs soient hétérogènes et dispersés géographiquement, la question de leur regroupement à travers un syndicat est davantage présente.

En résumé, nous avons fait le choix de construire notre réflexion principalement à partir des travaux en SIC permettant de penser l'organisation comme une forme langagière (CCO), une forme objectale (usages) et une forme organisationnelle (normes et rationalité) afin de comprendre le phénomène des travailleurs des plateformes. Or, ces approches nécessitent d'être réajustées au nouveau paradigme de la numérisation des relations et peut-être de ces nouvelles formes organisationnelles que sont les plateformes. La raison réside dans la complexité qu'imposent les transformations des contextes du travail qui pour être appréhendé, nécessite que l'on se munisse de nouvelles réflexions. C'est le cas de la question de la santé au travail qui constitue un des éléments prépondérants pour appréhender le travailleur, la motivation et le confort qu'il éprouve à travers son expérience de bien-être ou de souffrance au travail. Nous étudierons cela dans le chapitre suivant et nous soulignerons les enjeux qui apparaissent à chaque fois qu'il s'avère que la réflexion se restreint aux organisations salariales.

Chapitre 3 : La santé au travail à l'ère de l'info-communication organisationnelle et numérique

Introduction

La santé au travail est un champ interdisciplinaire. En communication organisationnelle, son étude consiste à interroger la santé des organisations à partir des phénomènes d'info-communications. Dans le chapitre précédent, nous avons examiné ces info-communications à travers les faits de langage et les usages des dispositifs numériques. L'individu au travail fait l'expérience d'un environnement professionnel en continuel changement. Cette expérience est vécue de façon corporelle mais aussi par ses émotions, ses pensées et ses intuitions. De ce fait, lorsqu'il s'agit de dire que l'individu est affecté par un changement organisationnel qui peut être lié à une transition numérique entraînant un renouvellement des informations et des communications, ce qui est questionné, c'est la santé de l'individu dans l'organisation.

La santé au travail peut être examinée selon deux perspectives : la souffrance au travail et le bien-être au travail. C'est l'enquête du terrain qui permet d'orienter la question de la santé au travail vers une de ces approches. Chacune de celles-ci s'avère liée à un contexte socio-historique spécifique où elle trouve ses premières significations. La souffrance au travail apparaît à l'ère de la première révolution industrielle du XIXe siècle. Cela ne veut pas dire qu'il n'existait pas de souffrance au travail avant. Les sociétés du monde ont connu des systèmes juridiques exploitant certaines catégories d'individus comme l'esclavage qui se définit comme une condition d'existence fondée sur le travail forcé et dur soutenu par la menace d'humilier l'esclave et de le séparer de sa famille et sa communauté¹⁰⁵. Le focus sur les organisations industrielles comme premier terrain de l'émergence de la souffrance au travail s'explique premièrement par le contexte pénible et dangereux du travail qui caractérise cette période et qui a donné lieu aux premières lois structurantes concernant la santé au travail. Deuxièmement, ce focus est justifié par le fait que les logiques tayloriennes, synonymes d'usure physique et psychique, sont encore présentes dans les organisations d'aujourd'hui malgré les nombreuses transformations managériales et technologiques qui se sont produites.

Le bien-être au travail apparaît comme objet de recherche vers les années 1950. Il est possible de dire qu'il est aussi lié à la période du XIXe siècle étant donné que les premières lois de la santé au travail datent de cette période et que le but était de protéger le travailleur, ce qui peut être classé comme un aspect du bien-être. Toutefois, penser la santé des travailleurs pendant ce

¹⁰⁵ Littlefield C. Daniel, "The varieties of slave labor", National Humanities Center : <http://nationalhumanitiescenter.org/tserve/freedom/1609-1865/essays/slavelabor.htm> Consulté le 05/06/2021

temps n'entraîne pas toujours dans une logique de bien-être au travail compte tenu de la particularité de cette notion. En outre, c'est à partir des années 1970 que cette notion acquiert une place de plus en plus importante avec l'apparition de la notion de « qualité de vie au travail » (QVT).

Dans cette conjoncture, quelles que soient la discipline et l'approche avec lesquelles il est question d'étudier la santé au travail, il importe toujours d'aborder le cadre juridique de ce domaine compte tenu de sa définition et de sa structuration par des lois. Il y a quelques années, la santé au travail était très peu étudiée en SIC¹⁰⁶ avant de devenir un des axes d'étude de plusieurs laboratoires de recherche (Morillon, 2021). La santé et l'info-communication s'avèrent inséparables dans les organisations. Afin de se conformer au droit, l'entreprise a besoin d'informer, de communiquer et de former sur les différentes normes, procédures et actions à adopter et à appliquer. Ici, la santé au travail peut être comprise à travers les discours et les textes véhiculés dans une optique de protection, de prévention et de négociation. Le numérique joue aussi un rôle crucial dans un renouvellement du questionnement de la santé au travail qui s'ouvre vers d'autres problématiques comme par exemple l'hyperconnexion.

Nous organisons ce troisième chapitre de la manière suivante. Dans un premier temps, nous étudions les deux approches fondamentales de la notion de la santé au travail en passant en revue le cadre juridique et organisationnel qui permet de les appréhender.

Dans un deuxième temps, nous étudions les cadres d'analyse en communication organisationnelle qui permettent de comprendre la santé au travail en nous focalisant sur la question du numérique. Les transformations et les bouleversements apparus après le passage au numérique remettent en question les limites du droit, ce qui permet de réfléchir à nouveau sur la responsabilité individuelle de la santé au travail.

¹⁰⁶ Morillon Laurent, Carayol Valérie et Grosjean Sylvie (2018), *op. cit.*

3.1 Approche de la souffrance au travail

Parler de santé au travail ne veut pas dire qu'il existe différents types de santé. L'individu n'a qu'une seule santé physique et psychologique qui, lorsqu'elle est affectée au travail, impacte toute sa vie. Dans ce sens, il s'avère parfois complexe d'entamer des expériences thérapeutiques chez les individus au travail. Pénétrer le monde personnel de l'individu dans un contexte organisationnel de travail risque de violer l'éthique ou le droit professionnel qui sépare ce qui relève de la sphère professionnelle et de la sphère privée :

« La pratique et la réflexion dans le domaine de la communication organisationnelle n'a, à proprement parler, pas l'autorisation de pénétrer ce monde personnel et parfois douloureux sans la demande des personnes directement concernées. Savoir que des phénomènes inconscients se produisent, donne néanmoins la mesure d'une importante singulière et spécifique aux recherches et interventions en communication car nous touchons de près à l'intime et à ce qui est le plus difficile à gérer pour l'individu au travail ; la relation de communication avec l'autre, les autres humains et non humains et son environnement professionnel. » (Alemanno 2014a, p.88)

Dans cette conjoncture, penser la santé au travail, c'est aborder un domaine essentiel à la survie et à la continuité existentielle des sociétés. D'un côté, le travail est une activité qui occupe un rôle central dans nos sociétés et c'est la raison pour laquelle l'augmentation du chômage est assimilée à une crise économique. D'un autre côté, la santé est ce qui permet aux individus d'exercer un métier ou une profession et c'est la raison pour laquelle l'augmentation des maladies professionnelles serait une charge économique¹⁰⁷. Il y a donc une interrelation entre la santé et le travail. La santé est ce qui permet à l'individu de travailler et le travail est ce qui détermine l'état de la santé. Cependant, malgré cette interaction et interdépendance entre ces deux notions, elles s'avèrent contradictoires et dissonantes. Ceci est la raison pour laquelle il

¹⁰⁷ Selon l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), chaque année dans l'Union Européenne, 4 000 personnes meurent au travail et plus de 3 millions sont victimes d'accidents graves au travail. En outre, des statistiques montrent que plus de 25% pensent que le travail a un impact négatif sur leur santé. Cette situation a un coût pour les travailleurs, les entreprises et les états membres de l'UE. Ce coût est estimé à environ 3% du PIB de l'UE, soit 400 000 000 euros : <https://www.youtube.com/watch?v=BXa7JFWCTYw> Consulté le 15/06/2021

existe une approche de la souffrance au travail omniprésente en matière de santé au travail et qui apparaît avant celle du bien-être au travail¹⁰⁸.

3.1.1 Santé et travail : deux notions contradictoires

3.1.1.1 La santé

La notion de santé au travail se compose de deux notions qui, d'un point de vue étymologique, s'avèrent contradictoires : la santé et le travail. La santé fait référence à un état de bien-être, de sécurité, de stabilité et de préservation. Elle répond à une norme construite et définie par la société. Dans ce sens, la maladie serait une situation en écart avec cette norme, ce qui permet de dire que la santé est « *principalement une construction sociale* » (Lacourse et Emond 2006, p.4). Une personne est en bonne santé lorsque « *son état ou son comportement correspond à une norme préalablement définie* » (ibid. p.7). La santé est donc le nom donné à un état individuel ou collectif signalant un fonctionnement positif, harmonieux et stable.

3.1.1.2 Le travail

En ce qui relève de la notion de travail et contrairement à la santé, elle a désigné de longue date toute tâche qui relève de la pénibilité, de la douleur et de la souffrance. C'est ainsi qu'Emmanuel Kant a pensé le travail comme une contrainte qui s'oppose au loisir. Pour le philosophe allemand, l'individu peut s'occuper en jouant jusqu'à ce que le jeu devienne une contrainte, il se transforme alors en travail. Pour illustrer cette distinction, il cite l'exemple de l'art et de l'artisanat :

« *L'art se distingue aussi de l'artisanat ; le premier est dit libéral, le second peut être nommé aussi art mercantile. On regarde le premier comme s'il ne pouvait répondre à une finalité (réussir) qu'en tant que jeu, c'est-à-dire comme une activité qui soit en elle-même agréable ; on regarde le second comme constituant un travail, c'est-à-dire comme une activité qui est en elle-même désagréable (pénible) et qui n'est attirante*

¹⁰⁸ À ce stade d'analyse, nous mobilisons la notion de souffrance au travail dans le contexte du début de l'industrialisation du travail (XIXe siècle et début du XXe) et non encore dans le sens de Christophe Dejours à partir des années 1990. C'est la raison pour laquelle nous soulignons que la souffrance au travail voit le jour comme vécu et réflexion avant le bien-être au travail qui apparaît à partir des années 1950, comme nous allons le voir ultérieurement.

que par son effet (par exemple, à travers son salaire), et qui peut par conséquent être imposée de manière contraignante. » (Kant 2000 [1790], p.289)

Ce caractère de contrainte qui participe à la définition de la notion de travail devient le concept de l'aliénation par le travail dans l'analyse marxiste du système capitaliste. Pour Karl Marx, l'ouvrier subit un ensemble de contraintes physiques et morales dans l'exercice de son travail ce qui va à l'encontre de toute liberté, volonté, sens et satisfaction humaine :

« L'aliénation de l'ouvrier dans son produit signifie non seulement que son travail devient un objet, une existence extérieure, mais que son travail existe en dehors de lui, indépendamment de lui, étranger à lui, et devient une puissance autonome vis-à-vis de lui, que la vie qu'il a prêtée à l'objet s'oppose à lui, hostile et étrangère. » (Marx 1972 [1844], p.52)

À cette perte de sens et de repères instaurés par le travail aliéné s'ajoute le fait que celui-ci semble ne pas répondre aux conditions matérielles nécessaires à l'existence : *« La réalisation du travail se révèle être à tel point une perte de réalité que l'ouvrier perd sa réalité jusqu'à en mourir de faim. » (ibid. p.51)* Le travail n'entretient donc pas un rapport visible avec la richesse comme le souligne Castel :

« Le travail est au contraire le plus souvent le lot des pauvres et des gagne-petit réduits à la nécessité d'œuvrer la matière ou de cultiver la terre pour survivre. Il est à la fois une nécessité économique et une obligation morale pour ceux qui n'ont rien, l'antidote à l'oisiveté, le correctif aux vices du peuple. » (Castel 1995, p.170)

Ce constat permet de dire que si le travail est l'activité principale des sociétés et que la reproduction des conditions matérielles de la vie est la première occupation des individus, comme l'explique Hannah Arendt¹⁰⁹, c'est qu'il y a une reproduction continue de la pauvreté puisqu'il n'existe pas de lien entre le travail et l'augmentation des richesses. En outre, et sur le

¹⁰⁹ Dans son ouvrage *Condition de l'homme moderne* paru en 1958, Hannah Arendt explique que le fondement de nos sociétés sur l'activité du travail transforme la finalité sociale en une tâche de consommation. La société devient ainsi « une vaste administration ménagère », ce qui élimine toute tentative de politique, de liberté de la parole, ce que l'écrivaine appelle l'oubli de l'action. Arendt défend donc la thèse que nos sociétés n'ont pas besoin du travail mais de la politique, de la parole et de la délibération. Car au moment où l'individu travaille il renonce à son humanité, c'est-à-dire à son bien-vivre qui consiste à faire de belles actions.

plan de la santé, plus l'individu travaille plus il risque de perdre son sens de l'existence, de subir des contraintes physiques et morales, d'endurer une usure professionnelle.

Dans cette conjoncture, la notion de travail s'avère contradictoire avec celle de santé. La première est pensée en termes de contrainte, d'usure et de pauvreté alors que la deuxième est associée à tout état permettant à l'individu de vivre en harmonie et en préservation. Pour développer l'origine de ce paradoxe, il importe d'analyser la première organisation dans laquelle émerge la notion de santé au travail, à savoir l'usine.

3.1.2 L'usine : première organisation de l'émergence de la santé au travail

3.1.2.1 *Industrialisation du travail*

L'usine apparaît pendant la première révolution industrielle vers la fin du XVIII^e siècle. Avant cette période, la fabrication industrielle se faisait dans des ateliers qui sont des espaces de travail contenant un petit nombre de machines et moins d'une douzaine de travailleurs¹¹⁰. À la différence de ces espaces manufacturiers qui hébergeaient les activités de compagnies familiales et individuelles, l'usine se distinguait par une grande machinerie capable de produire en masse. Dorénavant, elle s'imposait comme le moteur du modèle économique capitaliste qui devient dominant au XIX^e siècle et dans la première moitié du XX^e. Les techniques de production pouvaient fonctionner indépendamment des individus tout en nécessitant une continuelle maintenance humaine organisée à travers le principe de la division du travail (Smith 1888 [1776], p.7-35).

À la différence du principe du mélange des compétences observé dans l'Égypte antique, la division du travail à l'ère de la révolution industrielle présente une nouvelle stratégie d'organisation du travail. Les tâches des ouvriers ont été repensées au sein de l'usine à l'aide de savoirs scientifiques et de méthodes de management inventées par des ingénieurs. L'ingénierie devient alors la nouvelle technique et le savoir prometteur du développement industriel des sociétés occidentales. Certes, elle doit avoir eu lieu il y a deux millions et demi

¹¹⁰ Landes S. David (1969), *The Unbound Prometheus: Technological Change and Industrial Development in Western Europe from 1750 to the Present*, Cambridge, New York, Press Syndicate of the University of Cambridge, 566 pages.

d'années¹¹¹ mais le fait qu'elle se soit démocratisée au Royaume-Uni par l'intermédiaire des formations et des apprentissages dans les universités dès le XVIIIe siècle, en Allemagne et en France au début du XIXe siècle, après avoir rompu avec le principe du savoir-faire artisanal, a contribué à son développement et à sa reconnaissance comme une science appliquée fondée sur les principes des mathématiques¹¹².

3.1.2.2 À travers une organisation scientifique

Il est à noter que les plus connus des ingénieurs penseurs de l'organisation des usines sont les Américains Frederick W. Taylor et Henry Ford au XXe siècle. Selon Taylor, le rôle des ingénieurs est d'inciter les ouvriers à investir leurs plus grands potentiels en appliquant une « ingéniosité des méthodes » :

« La conception des procédés, le choix des techniques, la description des tâches, l'organisation de la production seront donc désormais assurés par ces bureaux d'études chargés de désigner la meilleure façon de faire : d'où la formule "one best way". » (Bagla 2003, p.25-26, op. cit.)

De son côté, Ford a instauré sa politique de « 5 \$ day », rendue possible par la baisse des coûts de production. Cette politique a pour objectif d'augmenter les salaires des ouvriers afin de les transformer en consommateurs des voitures du modèle T qu'ils produisaient eux-mêmes. C'est ainsi que Ford symbolisait la société de la consommation de masse réfléchie comme la seule solution pour obtenir une paix industrielle durable (*ibid.* p.33-35).

À ce stade, nous pourrions définir l'usine comme une organisation où la technicisation est représentée à la fois par les mécanismes fonctionnels propres aux machines et des techniques de travail et de gestion des ouvriers. La rationalisation du travail, dans le sens d'une efficacité et d'un contrôle rendus possibles par la science mathématique appliquée, fut la solution légitime pour imposer l'organisation industrielle. Cette manière de penser le travail se trouve nourrie par l'avènement de la « modernité » au XVIIIe siècle où la raison est estimée être la seule capacité

¹¹¹ Roberts John Morris (2002 [1976]), *The New Penguin History of the World*, London, Penguin Books, 1264 pages, page 9.

¹¹² de Figueiredo Antonio Dias (2014), « De la nature historique des pratiques d'ingénierie », p.245-278, *Revue d'anthropologie des connaissances*, n°8 (2), 310 pages.

permettant de faire des progrès. Les Lumières offrent une philosophie centrée sur l'individu qui, grâce à la science, à l'amélioration de ses droits, de sa liberté, de son éducation, pourra atteindre le meilleur de lui-même.

Cependant, l'épanouissement personnel que recherche l'individu en recourant à la science appliquée et au droit administratif semble se réaliser au détriment de ses semblables. La standardisation, la répétition, la division des tâches, le travail à la chaîne, etc., illustrés par excellence dans la comédie dramatique *Les Temps modernes* de Charlie Chaplin, participent à l'élaboration de nombreux débats sur le travail aliéné, thème développé en premier lieu par Karl Marx dans *Le Capital 1* (2008 [1867], *op. cit.*). En effet, si les propriétaires des usines emploient des ingénieurs pour organiser la production, ce sont des ouvriers qui sont chargés de l'application des savoir-faire dans une expérience interactive avec les machines. Cette situation est à remettre en question car le couple ouvrier-machine ne fonctionne pas toujours en cohésion et en harmonie. L'apparition des accidents du travail au sein de ces espaces a ébranlé le modèle rationnel de la production mécanique et a fait douter de la légitimité de ce que Taylor appelait « l'organisation scientifique du travail ». La santé au travail devient plus que jamais questionnée, d'où l'apparition des premières lois-cadres de ce domaine.

3.1.3 Le cadre juridique de la santé au travail : un focus sur les RP physiques

3.1.3.1 Émergence des RP

Avant d'évoquer la santé au travail, il importe de souligner que c'est la notion de sécurité au travail qui est arrivée en premier lieu même si les deux notions apparaissent parfois ensemble : « santé et sécurité au travail »¹¹³ (SST). En effet, la multiplication des accidents du travail dans les usines fera de la question de la sécurité des travailleurs un sujet de plus en plus évoqué et revendiqué. Les risques professionnels (RP) font donc leur apparition comme des situations

¹¹³ La notion de santé et sécurité au travail (SST) désigne une démarche ayant pour objectif de protéger la santé mentale et physique des travailleurs des risques qu'induit leur activité de travail. Le postulat de départ de cette notion est que chaque activité professionnelle est porteuse de risques pour la sécurité des travailleurs, ce qui est susceptible d'impacter leur santé. Pour cela, certaines institutions internationales telles que l'ISO proposent un ensemble de normes et de mesures pour les entreprises. Dans notre travail de recherche, nous mobilisons surtout la notion de santé au travail. Nous justifions ce choix par le fait que lorsqu'il est question d'évoquer la SST, il s'avère important de faire un focus sur les normes et les indices qui structurent les entreprises en cette matière. Dans notre cas d'étude, nous élargissons notre problématique à tout élément, qu'il soit mesuré ou pas, susceptible d'éclairer la notion de santé au travail.

dangereuses provoquées par l'activité de travail en raison de son organisation managériale, technologique et temporelle. Il y a dans cette conception le passage d'une responsabilité individuelle des accidents du travail – résultat d'une vision libérale du travail qui envisage le travailleur comme libre de se positionner dans le marché du travail et d'être pleinement conscient des RP – à une responsabilité organisationnelle – résultat d'années de revendications ouvrières et de structuration d'un nouveau cadre juridique qui ont permis l'élaboration d'un droit en faveur des employés.

Dès les années 1660-1680, le lien entre le travail et l'apparition des RP était démontré par les Anglais William Petty et John Graunt qui ont proposé une théorie de calcul des probabilités des accidents et des maladies en matière d'arithmétique politique. Leurs travaux contribueront à la naissance des premières entreprises d'assurance contre l'incendie durant cette période (Le Roux 2014, p.8). À partir du XVIII^e siècle, ce sont les médecins qui se sont penchés sur l'étude des relations délétères entre le travail et la santé. En 1700, le médecin italien Bernardino Ramazzini a publié un ouvrage intitulé *Le traité des maladies des artisans* où il étudie plus de 52 professions et conclut à l'existence d'un lien entre le métier et les maladies les plus graves découvertes chez les artisans (Léoni 2017, p.26). Le docteur Villermé a publié à son tour en 1840 un *Tableau de l'état physique et moral des ouvriers employés dans les manufactures de coton, de laine et de soie* où il décrit les maladies professionnelles propres à ces secteurs d'activité : « (...) c'est ainsi que, dans les filatures de coton, la toux, les inflammations pulmonaires et la terrible phtisie attaquent et emportent une grande quantité d'ouvriers. » (*ibid*, p.28) Toutefois, et malgré les réalités cruelles dénoncées par ces médecins, l'environnement ouvrier ne connaîtra des actions juridiques en faveur de la prévention et de la sécurité au travail qu'en 1874 à travers la création de l'inspection du travail.

3.1.3.2 Définition actuelle des RP

Au XXI^e siècle, il est possible de dire que l'approche de la responsabilité organisationnelle par rapport aux RP est toujours présente que cela soit au niveau du cadre juridique obligeant les entreprises à assumer leurs responsabilités vis-à-vis des employés ou au niveau du *soft law* avec l'émergence du paradigme de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)¹¹⁴. Dans ce sens,

¹¹⁴ La responsabilité sociétale des entreprises (RSE), comme notion soulignant l'obligation pour l'entreprise d'assumer un ensemble de responsabilités car elle exerce un impact important sur la société, remonte en réalité à l'Antiquité grecque. Dans la *République*, Platon écrit que « la vertu et le désir de richesse sont les deux plateaux

la norme ISO 31000 définit le risque comme « *l'effet de l'incertitude sur l'atteinte des objectifs d'un organisme* » et propose pour le gérer efficacement un ensemble de principes. Nous pouvons résumer cette norme en sa pensée du risque à partir de la problématique de la sécurité des travailleurs. Lorsque celle-ci est intégrée dans le management global de l'organisme, il serait en principe possible de maîtriser tout écart avec les objectifs de l'entreprise ou l'apparition d'un événement potentiel susceptible de générer un risque.

Cette possibilité de gestion des risques en appliquant un certain nombre de normes quel que soit le secteur ou l'organisme nécessite de catégoriser les RP pour pouvoir les évaluer. Dans ce sens, l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) propose de les segmenter en des risques liés à l'activité physique, aux déplacements professionnels, les risques chimiques, biologiques, d'incendie, d'addiction, de vibration, etc. Étant donné que dans cette partie nous nous intéressons particulièrement aux RP physiques, nous constatons que ceux-ci se classent dans la première catégorie de risque sur le site de l'INRS :

« Les activités physiques au travail restent souvent caractérisées par la pression temporelle, la répétitivité, des niveaux d'efforts et des gestuelles contraintes, soit l'inverse d'une "activité physique de santé". Malgré les progrès techniques qui permettent d'alléger les tâches les plus dures, l'activité physique au travail reste l'une des principales causes d'accidents du travail, de maladies professionnelles et d'inaptitudes au travail. Elle est souvent à l'origine de fatigue et de douleurs qui dégradent le geste professionnel et la perception de la tâche provoquant des erreurs qui altèrent la qualité du travail, et également des accidents (traumatiques, cardiovasculaires,...) et/ou des atteintes de l'appareil locomoteur (troubles musculosquelettiques des membres (TMS), lombalgies). »¹¹⁵

opposés d'une même balance » ce qui permet de souligner une pensée morale et éthique de l'économie opposant la poursuite des intérêts privés et la vie en société qui doit être régie par la morale. Cette même vision est repérée chez l'historien arabe du XVI^e siècle Ibn Khaldoun qui, dans son livre *Moqaddima*, expose la contradiction entre intérêt privé et intérêt collectif. Pour lui, il est nécessaire de séparer entre les fonctions de gouvernance publique et celles de l'entreprise pour surmonter tout conflit d'intérêt. La RSE est également perçue comme pratique présente au XVIII^e siècle comme le montre l'événement du boycott par les consommateurs anglais du sucre de canne des Caraïbes produit par les esclaves. Toutefois, la RSE liée au système économique moderne peut être attribuée à Howard Bowen dans son ouvrage *Social responsibilities of the businessman* paru en 1953. Avec l'apparition du paradigme du développement durable dans les années 1970, la RSE devient un domaine de plus en plus structuré, que la Commission Européenne définit en 2011 comme « *la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société* ».

¹¹⁵ Risques liés à l'activité physique : <https://www.inrs.fr/risques/activite-physique/ce-qu-il-faut-retenir.html>
Consulté le 19/06/2021

À ce stade, nous notons que la logique avec laquelle le cadre juridique pense la lutte contre les RP s'inscrit davantage dans une démarche de prévention dans laquelle la question de l'évaluation des RP (EvRP) occupe un rôle central. À titre d'exemple, les articles L.4121-2 et L.4121-3 du Code du travail obligent l'employeur à évaluer les RP et à prendre des mesures et promouvoir des actions pour assurer une protection collective et individuelle. Afin d'approfondir notre compréhension de ces risques, il importe de revenir sur les premières lois qui cadrent la santé au travail.

3.1.3.3 Les premières lois cadres de la santé au travail

3.1.3.3.1 La création de l'inspection du travail (1874)

La création de l'inspection du travail (IT) en 1874 constitue une avancée remarquable dans le droit du travail et plus particulièrement dans la filière de la sécurité et la santé au travail. Son rôle est de contrôler l'application de la législation du travail en matière de protection et de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi que de conseiller les entreprises à cet égard en recourant à un ensemble de moyens d'actions à travers l'intervention d'un inspecteur du travail, appelé depuis le 1er juillet 2016 « agent de contrôle de l'inspection du travail »¹¹⁶.

Le premier corps de l'IT consistait à veiller à l'application de la loi du 22 mars 1841 relative au travail des enfants de moins de 8 ans. Mais la loi du 2 novembre 1892 sur la fixation de l'âge minimum du travail des enfants à 8 ans représentait un nouveau corps de l'IT suite à la Conférence de Berlin sur le règlement du travail dans les établissements industriels et dans les mines en 1890. En 1906, l'IT se voit rattachée au ministère du travail, où il a été développé « *de réelles prérogatives et de réels moyens juridiques d'intervention* ». (Millot 2015, p.455-462) En 1950, la France approuve la convention de l'Organisation internationale du travail exigeant des pays qui l'ont ratifiée qu'ils organisent un système d'IT où les agents de contrôle « *sont chargés d'assurer l'application des dispositions légales relatives aux conditions de travail et à la protection des travailleurs dans l'exercice de leur profession* »¹¹⁷.

¹¹⁶ Travail & sécurité - n° 775 – septembre 2016, p. 44-45.

¹¹⁷ Convention n°81 sur l'inspection du travail (1947) :

http://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312226

Consulté le 08/06/2021

Depuis, l'IT a connu de nouveaux changements structurels. L'évolution des milieux du travail incite ce service étatique à s'adapter aux mutations socioéconomiques et à proposer ainsi de nouveaux moyens et de nouvelles réflexions dans le cadre des interventions, des conseils, des évaluations et des sanctions. À ce stade, plusieurs législations ont conduit à une multiplication des inspections du travail à travers la création de quatre inspections : ITEPSA, ITT, ITM et DDTEFP¹¹⁸, rattachées à un corps interministériel à savoir le ministère du travail, le ministère de l'agriculture et le ministère des transports. En 2009, il a été décidé de fusionner en une inspection généraliste les quatre différentes inspections et de les intégrer « *au sein des directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et l'emploi (DIRECCTE)* » (Bitton 2015, p.47). Depuis 2015, de nouvelles réformes structurelles s'appliquent à l'IT (nouveaux indicateurs, instruments de pilotage, etc.) dans un contexte marqué par de nouvelles mutations au niveau des statuts d'emploi : développement du statut de micro-entrepreneur, travailleur détaché, travailleurs des plateformes numériques, etc.

3.1.3.3.2 Les normes d'hygiène (1893)

En 1829, la publication des *Annales d'hygiène publique et de médecine légale (première série)* représente un pas majeur vers une législation imposant les normes d'hygiène aux entreprises. Quelques décennies plus tard, la question de l'hygiène dans le monde industriel devient incontournable avec la création de la « Société industrielle de Mulhouse » par l'industriel Frédéric Engel-Dollfus en 1850. Dix ans après, le médecin hygiéniste français Maxime Vernois publie son ouvrage sur les pratiques d'hygiène industrielle et administrative. Depuis, plusieurs événements majeurs sont à signaler, comme la publication en 1866 du rapport de Charles de Freycinet sur l'assainissement industriel et la création de plusieurs associations défendant « l'hygiène industrielle », par exemple l'association de Rouen en 1879 ou celle de Paris en 1883 : « *Ces associations instituent des visites d'ingénieurs-inspecteurs dans les usines et préconisent des mesures pour limiter les risques d'accidents.* »¹¹⁹

¹¹⁸ ITEPSA, pour Inspection du Travail, de l'Emploi et de la Politique Sociale Agricole ; ITT, pour Inspection du Travail des Transports ; ITM, pour Inspection du Travail Maritime ; DDTEFP, pour Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

¹¹⁹ Meffre Amélie (2012), « Loi du 12 juin 1893 sur l'hygiène et la sécurité des travailleurs » : <https://blogs.mediapart.fr/amelie-meffre/blog/071112/loi-du-12-juin-1893-sur-l-hygiene-et-la-securite-des-travailleurs> Consulté le 8/6/2021

En 1893, la loi sur l'hygiène et la sécurité des travailleurs de l'industrie voit le jour. Celle-ci a imposé l'application des règles d'hygiène et de sécurité dans les milieux du travail industriel. Dorénavant, les questions d'hygiène acquièrent une attention particulière de la part des médecins, des ingénieurs et des chimistes qui ont participé à l'élaboration de nombreux projets tels que la constitution d'un « dictionnaire général d'hygiène industrielle » en 1900, la publication de revues d'hygiène et l'organisation de congrès spécialisés, ajoutons à cela l'inauguration d'un musée au Conservatoire national des arts et métiers en 1905.

Cependant l'application réelle d'un droit protecteur de la santé des travailleurs en matière d'hygiène n'a été effective qu'à partir de 1917, comme le souligne l'historien Vincent Viet (2016). En 1906, l'inspecteur départemental de travail Denis Auribault signale « le danger des poussières d'amiante » à Caen en dénonçant la non-application de la loi de 1893. Il note ainsi dans son rapport le lien existant entre la négligence totale de l'observation des règles d'hygiène et les nombreux décès chez le personnel d'une usine de filature et de tissage d'amiante dans le voisinage de Condé-sur-Noireau (Calvados) (Auribault 1906).

Si la négligence de l'application des normes d'hygiène dans les usines relevait de la responsabilité des entreprises, les ouvriers manifestaient pour leur part une certaine ignorance quant à leur condition sanitaire :

« (...) l'endurance au mal ou la négligence dont fait preuve l'ouvrier s'accompagne d'une conviction mal fondée concernant le danger de son métier. L'homme est en effet persuadé que son mal est lié au cuivre, et non au plomb. » (Moriceau 2009, p.20)

C'est la raison pour laquelle certaines archives soulignent que les efforts législatifs étaient centrés sur les industriels car d'un côté ces derniers occupaient un rôle important dans l'économie et d'un autre côté ils pouvaient eux seuls imposer et surveiller continuellement les règles d'hygiène, étant donné que les inspecteurs du travail n'interviennent pas tout le temps.

Par conséquent, il a fallu convaincre ces industriels par des recherches scientifiques montrant l'existence d'un lien entre l'assainissement de l'activité du travail et l'augmentation des gains économiques :

« À côté du résultat hygiénique qu'il poursuivait [l'industriel], se place un résultat financier qu'il n'attendait pas et qui est comme la récompense des efforts tentés pour obtenir le premier. » (de Freycinet 1870, p.5)

L'application des lois se révélait donc un domaine limité pour réglementer les usines tant que les sanctions étaient restreintes à des amendes que les industriels préféraient payer plutôt que de se conformer aux normes d'hygiène.

3.1.3.3 La responsabilité pour risque (1898)

Les conditions de travail dans les usines entraînaient des risques, notamment après le passage de l'énergie hydraulique à l'énergie vapeur, qui s'est traduit par une augmentation des accidents du travail¹²⁰. Dans ce contexte a émergé une négation de l'utilité des assurances sociales dans la mesure où l'on a estimé que les erreurs dans le milieu du travail relevaient toujours de l'imprudence des travailleurs. Certes, l'ouvrier pouvait demander une indemnité dans le cas d'un accident de travail sous réserve de démontrer que la faute vient de l'employeur. Toutefois, dans la plupart des cas, il s'avérait impossible de prouver que les lésions corporelles des ouvriers étaient le résultat d'une faute de l'employeur (Mélenec, 1996).

C'est à la fin du siècle que le Code civil a proposé une nouvelle interprétation de la responsabilité des accidents du travail rendant de ce fait l'entreprise responsable de ce qu'arrive aux ouvriers pendant leur travail. Ce changement arrive après l'adoption de la loi de 1898 relative à l'indemnisation des victimes d'accident du travail par l'employeur. Cette décision a été renforcée par la loi de 1919 relative aux maladies professionnelles, soit une trentaine d'années après l'autorisation des syndicats professionnels en 1884. Dorénavant, il n'était plus obligatoire de prouver la faute de l'employeur et le salarié victime pouvait revendiquer une indemnité qui est forfaitaire. Cette logique est construite autour de la théorie du risque développée par Saleilles et Josserand en 1898 dont le fond se résume par : *« Toute activité qui fonctionne pour autrui fonctionne au risque d'autrui et c'est celui qui en a la direction qui doit en payer les risques »*¹²¹.

¹²⁰ Stan Neumann, documentaire « Le temps des ouvriers (1/4) Le temps de l'usine », diffusé sur ARTE en 2020.

¹²¹ Chapitre 2 « Sécurité sociale », section 1. Le risque dans la branche accidents du travail, maladies professionnelles : https://www.courdecassation.fr/publications_26/rapport_annuel_36/rapport_2011_4212/troisieme_partie_etude

L'avènement de l'intégration des RP dans la sécurité sociale en 1946 a permis de dégager de son côté deux conceptions différentes de la notion de risque. La première exprime l'idée que le risque est lié à l'autorité de l'employeur, comme le souligne la jurisprudence : « *tout accident survenu à un travailleur alors qu'il est soumis à l'autorité ou à la surveillance de son employeur*¹²² ». La deuxième stipule que le risque est une action résultante à une maladie professionnelle selon l'article L. 461-1 : « *est présumée d'origine professionnelle toute maladie désignée dans un tableau de maladies professionnelles et contractée dans les conditions mentionnées à ce tableau*¹²³ ».

Cependant, il a été observé un ensemble de pratiques perverses résultant de l'interprétation de l'application de cette loi telles que l'attribution de plus d'avantages aux salariés de grands postes de responsabilité (un Président général d'une société par exemple) par rapport aux ouvriers. Ajoutons à cela que le principe de calcul des indemnités ne peut être exact s'agissant de faits qui se produisent dans le milieu du travail et plus particulièrement dans le cas des accidents du travail :

« *Qui pourra évaluer avec exactitude la diminution de rendement professionnel d'une caissière, d'un comptable, qui se plaignent de maux de tête, d'anxiété, d'idées dépressives, de fatigue intellectuelle ?* » (Mélenec 1996, *op. cit.*, p.3)

Ces entraves n'ont pas empêché de considérer ces lois en matière de responsabilité pour risque comme une avancée pionnière dans l'élaboration de l'État-providence dont un des rôles principaux est l'intervention solidaire dans différentes sphères de la société comme la famille, l'école et les milieux professionnels. En allant à l'encontre des principes libéraux qui ont succédé à la Révolution française du XVIII^e siècle, l'État-providence de l'après-guerre (1945) élargit son horizon qui se restreignait jusqu'alors à la police, aux tribunaux et aux administrations. Il a alors commencé à intervenir dans la vie sociale des individus de différentes fonctions et appartenances sociales car à l'origine cette forme de politique n'était destinée qu'aux ouvriers (Merrien 2007, p.11-29).

[risque 4213/charge risque 4247/repartition charge 4254/chapitre 2. securite sociale 22818.html](#) Consulté le 11/09/2021

¹²² Tiré de la référence de la note de bas de page n°121, page précédente.

¹²³ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000036393217/ Consulté le 11/09/2021

3.1.3.3.4 La médecine du travail (1946)

Dans la même logique d'évolution que la protection des travailleurs vers la fin du XIXe siècle, la médecine du travail succède aux progrès réalisés en matière de droit du travail. En 1946, elle voit le jour grâce à la loi sur l'organisation des services médicaux du travail. Cette étape était porteuse d'avantages pour les travailleurs comme pour les chefs d'entreprise. Ces derniers ont compris que le suivi médical des ouvriers était important pour leur productivité ainsi que pour la pérennisation des effectifs, ce qui possède un lien direct avec le profit économique :

« La multiplication des entreprises et des processus industriels augmentait considérablement le nombre de personnes affectées par les conditions de travail. Cette évolution devenait un enjeu social. » (Trombetta 2009, p.62)

La médecine du travail devient donc obligatoire dans les entreprises privées de l'industrie et du commerce, qui doivent créer et financer les services médicaux dont la vocation est à la fois la protection de la santé des salariés et le maintien en poste des travailleurs (*ibid.*).

L'article L4622-3 du Code du travail souligne que le rôle des médecins du travail est exclusivement préventif et *« consiste à éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail, notamment en surveillant les conditions d'hygiène du travail, les risques de contagion et l'état de santé des travailleurs¹²⁴ »*. Au début de la mise en place de ce dispositif, les salariés étaient censés faire une visite médicale annuelle. Le rôle des médecins était donc restreint à ce type de visite qualifiée de « périodique ». C'est à partir de l'année 1952 que ce rôle va évoluer, lorsque les médecins du travail commenceront à pratiquer une médecine de « visite à la chaîne » qui permettra la remise d'un avis d'aptitude tout en gardant leur principale activité de visite annuelle (Lecomte-Ménahès 2014, p.38).

À ce stade, l'Organisation internationale du Travail (OIT) a joué un rôle indéniable dans la promotion de la médecine du travail. Ses avancées majeures par ordre chronologique sont les suivantes : en 1953 l'OIT a publié la recommandation sur la protection de la santé des travailleurs ; en 1959 elle a recommandé les services de médecine du travail ; en 1971 elle a

¹²⁴ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072050/LEGISCTA000006189752/
Consulté le 11/09/2021

signé la convention des représentants des travailleurs en plus de la convention sur la sécurité et la santé des travailleurs ; en 1985, à la suite de la Conférence générale de l'OIT, il a été proposé une redéfinition des services de la médecine du travail en soulignant les exigences relatives au maintien d'un environnement de travail sain pour la santé physique et mentale des travailleurs. Ajoutons à cela la définition d'un ensemble de tâches que doit assumer la médecine du travail comme le conseil, la surveillance, l'éducation, la formation, etc. en matière de santé et de sécurité au travail.

Cependant la grande transformation, qui a redéfini les politiques de la médecine du travail, remonte à la loi de modernisation sociale de 2002, qui a orienté cette pratique vers la santé au travail. Celle-ci a commencé à dépasser le domaine des médecins pour s'inscrire dans une démarche pluridisciplinaire permettant d'analyser les risques en entreprise dans une perspective de collaboration entre plusieurs acteurs comme les médecins, les psychologues, les ergonomes, les ingénieurs en chimie et autres (Lecomte-Ménahès 2014, *op. cit.*, p.35). Dans ce sens, la question de la santé au travail n'est plus liée aux seules maladies professionnelles mais acquiert un sens plus large où l'idée du bien-être au travail attire une attention particulière.

3.2 Approche du bien-être au travail

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), la santé est « *un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* » (1948). À partir de cette définition institutionnelle de la santé, il est à retenir qu'il n'est pas seulement question d'aborder cette notion dans des contextes de maladie ou d'infirmité mais aussi dans des contextes de bien-être. De la même manière, la santé dans un milieu professionnel, c'est-à-dire la santé au travail, n'est pas que souffrance au travail mais aussi bien-être, QVT et bonheur. Par conséquent, s'il existe une littérature scientifique et des lois juridiques liées à la question de la « souffrance au travail » (Dejours, 1998) ou de « souffrance de travail » (Clot, 2015 [2010])¹²⁵, il en existe également pour la question du bien-être : « (...) *la souffrance au travail n'est pas (et ne doit pas être un postulat). Le bonheur au travail existe, l'enthousiasme et la motivation, les projets spontanés et créatifs aussi.* » (Alemanno 2014a, p.153, *op. cit.*)

À ce stade, nous précisons que l'émergence de l'approche du bien-être au travail à partir des années 1950 ne veut pas dire un changement de paradigme pour l'étude de la santé mais la nécessité de repenser le travail dans les sociétés modernes : « *Le bien-être au travail apparaît comme une notion indépendante, et non uniquement comme l'image inversée de la souffrance au travail.* » (Senik, 2020, p.26)

3.2.1 La QVT : première innovation dans le bien-être au travail

3.2.1.1 Émergence des réflexions autour de la QVT

L'idée de libérer le travail, c'est-à-dire de détruire le travail réglé et forcé devient une véritable découverte associée à la notion de travail (Castel 1995, *op. cit.*, p.20-205). Il a donc fallu repenser le travail en dépassant la vision taylorienne de l'organisation de la production et de la performance humaine et technique. Il y a un siècle, l'école des Relations Humaines démontre le lien entre la motivation au travail et l'augmentation de la productivité. L'expérience de l'effet d'Hawthorne¹²⁶ a contribué à un renouvellement de la pensée du travail en l'orientant plus tard

¹²⁵ Nous développons la réflexion de Dejours et celle de Clot dans la partie intitulée : « 3.3.1.3 L'information numérique comme nouvelle source de souffrance au/de travail » (cf. *infra*, p.194-196).

¹²⁶ Voir la note de bas de page n°67 de la page 114.

vers une approche positive, celle du sens, du bien-être et du bonheur au travail. À partir des années 1950, cette approche acquiert une place importante grâce aux premiers travaux autour de la notion de qualité de vie au travail (QVT) attribués au Tavistock Institute of London. Dans un article qui date de 1951, Eric Trist et Ken Bamforth soulignent les limites du taylorisme comme la monotonie, la déqualification et la séparation sociale en démontrant le lien entre l'efficacité au travail et la qualité des relations. Les auteurs insistent sur l'importance de valoriser le travail collectif, l'autonomie, la collaboration, et cela en améliorant à la fois les technologies de production et les conditions de travail car le système technique et le système social coexistent et s'avèrent interdépendants :

« It seems to the present writers, however, that a qualitative change will have to be effected in the general character of the method, so that a social as well as a technological whole can come into existence. Only if this is achieved can the relationships of the cycle workgroup be successfully integrated and a new social balance be created. » (Trist et Bamforth 1951, p.37)

Cependant, la QVT est restée peu diffusée pendant des décennies dans les organisations américaines, comme le souligne Trist dans un article qui date de 1986 :

« Many of those concerned with quality of working life (QWL) innovations in the late 1960s and early 1970s, including myself, were surprised at the difficulties encountered in diffusing such innovations from one organization to another. » (Trist 1986, p.223)

3.2.1.2 La QVT en France

Ce constat est pertinent car il peut être appliqué également au contexte français. Pour dresser l'histoire de la QVT en France, on cite souvent comme point de départ la création en 1973 de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de travail (ANACT) à partir de la loi n°73-1195 relative à l'amélioration des conditions de travail. Toutefois la notion de QVT n'apparaît dans aucun article de cette loi et la question de l'amélioration des conditions de travail reste générale et souvent associée à la thématique des accidents du travail, comme le souligne l'article 7 : « L'ANACT a pour mission : (...) de coordonner la recherche des causes des accidents du travail, et de faire connaître les remèdes susceptibles d'en diminuer le nombre

et la gravité. » Il a donc fallu attendre 40 ans pour que la QVT émerge dans l'Accord national interprofessionnel (ANI) en 2013, dans une perspective de prolongement de l'accord-cadre national interprofessionnel du 17 mars 1975 sur l'amélioration des conditions de travail et plus spécifiquement son titre I lié à l'organisation du travail. L'ANI définit ainsi la QVT comme :

« des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise. Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué ». (ANI 2013, p.26)¹²⁷

L'ANI constitue une référence incontournable pour la QVT d'autant que certaines de ses recommandations ont été notamment reprises par la loi n°2015-994 relative au dialogue social et à l'emploi. Celle-ci a instauré les négociations annuelles obligatoires (NAO) divisées en deux parties : une négociation qui porte sur la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée dans l'entreprise ; et une négociation autour de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail. En ce qui concerne cette dernière, un ensemble de points ont été définis, comme l'articulation entre vie personnelle et vie professionnelle pour les salariés ou l'exercice du droit d'expression directe et collective des salariés. Depuis, cette loi a été complétée par d'autres dispositifs, comme le troisième plan santé au travail (PST3) 2016-2020 qui mentionne la QVT parmi ses lignes directives.

À ce stade, nous précisons que ce cadre juridique restreint qui régit la QVT de manière récente n'est pas le seul ni le premier à concerner la question de la QVT. Celle-ci s'inscrit dans le prolongement d'un ensemble d'accords interprofessionnels visant à améliorer la vie des salariés. À titre d'exemple, l'accord national interprofessionnel du 1^{er} mars 2004 relatif à la mixité et à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes incite les entreprises à veiller à l'accès égal des femmes et des hommes à l'emploi ainsi qu'à favoriser la mixité des métiers, l'insertion et l'orientation professionnelle.

¹²⁷ Accord national interprofessionnel (2013), « Qualité de vie au travail », Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social : <https://www.anact.fr/accord-national-interprofessionnel-du-19-juin-2013-relatif-la-qualite-de-vie-au-travail> Consulté le 30/06/2021

Le 2 juillet 2008, l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail a transposé en droit français l'accord européen sur le stress au travail qui date du 8 octobre 2004 et fixe trois objectifs principaux à savoir « *augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail (...); attirer l'attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail (...); fournir aux employeurs et aux travailleurs un cadre qui permette de détecter, de prévenir, d'éviter et de faire face aux problèmes de stress au travail (...)* »¹²⁸.

Le 26 mars 2010, l'accord sur le harcèlement et la violence au travail vise ainsi à « *améliorer la sensibilisation, la compréhension et la prise de conscience des employeurs, des salariés et de leurs représentants à l'égard du harcèlement et de la violence au travail (...); et d'apporter aux employeurs, aux salariés et à leurs représentants, à tous les niveaux, un cadre concret pour l'identification, la prévention et la gestion des problèmes de harcèlement et de violence au travail* »¹²⁹.

Dans cette conjoncture, la QVT naît en France de la nécessité d'une lutte contre les risques psychosociaux (RPS) tels que le stress, le harcèlement et la violence au travail, déjà évoqués. Cependant, étant donné que ces risques ne s'inscrivent pas encore dans un cadre institutionnel et juridique minutieusement défini, comme nous allons le voir dans la partie suivante, la QVT présente une forte plasticité quant à sa définition et à ses axes d'application. Comme le mentionne la définition de l'ANI de 2013, la QVT peut être associée au bien-être au travail qui constitue également une notion instable en ce qu'elle ne possède pas un cadre juridique bien défini de même qu'elle connaît une multitude de définitions et de mesures d'évaluation. L'Organisation internationale du travail (OIT) définit ainsi le bien-être au travail comme :

*« relates to all aspects of working life, from the quality and safety of the physical environment, to how workers feel about their work, their working environment, the climate at work and work organization »*¹³⁰.

¹²⁸ Rapport d'information n°642 (2009-2021) de M. Gérard Dériot, fait au nom de la Mission d'information sur le mal-être au travail et de la commission des affaires sociales, déposé le 7 juillet 2010 : <https://www.senat.fr/rap/r09-642-1/r09-642-11.pdf>, p.38-39, Consulté le 13/06/2021

¹²⁹ Accord national interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail, p.3. https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_isn=86013&p_lang=fr Consulté le 13/06/2021

¹³⁰ Définition du bien-être au travail sur le site de l'OIT : https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/WCMS_118396/lang--en/index.htm Consulté le 14/06/2021

En résumé, la question de la QVT reste un domaine émergent et par conséquent assez mal défini conceptuellement en ce qu'il est tantôt associé au bien-être, tantôt à la culture d'entreprise, au bonheur au travail¹³¹, à l'égalité, etc. Ce constat peut être perçu comme un retard législatif et organisationnel quant à la reconnaissance des aspects personnels et collectifs liés la qualité de vie des salariés. Mais il peut être aussi vu comme lié à une évolution de la notion de la santé au travail qui sort petit à petit d'une tradition conceptuelle consistant à la ramener en intégralité aux RP physiques. Dans ce sens, il importe d'étudier une deuxième catégorie de risques au travail qui a contribué au développement de la QVT en France, à savoir les risques psychosociaux (RPS).

3.2.2 Les RPS : vers une évolution de la santé au travail

3.2.2.1 Contexte pour penser et repenser les RPS

Il apparaît que la question des risques psychosociaux (RPS) a occupé une place plus importante que la QVT dans le contexte français. Les différents événements auxquels ont été confrontées les entreprises et les salariés comme les crises des années 1970¹³², la crise de l'État-providence¹³³, l'introduction des TIC, la crise de 2008¹³⁴, et actuellement la crise sanitaire de la covid-19, ont amené à des changements liés à l'augmentation de la flexibilité du travail en termes d'horaires et de contrat de travail, l'instabilité du contenu du travail, les exigences en matière de compétences, la dépersonnalisation des relations professionnelles, le déséquilibre entre la sphère privée et la sphère de travail, et ainsi de suite. Tous ces éléments ont contribué

¹³¹ L'étude du bonheur au travail peut être associée dans un premier temps à la psychologie positive, une discipline née en 1998 et qui, à la différence de la psychologie traditionnelle qui a pour objet d'étude les individus atteints de maladies mentales, est centrée sur le développement du bien-être chez les individus, qu'ils soient atteints de maladies ou pas. Dans ce sens, Lyubomirsky *et al.* (2005) proposent une définition quantifiable du bonheur au travail, à savoir : premièrement 50% de point fixe, c'est-à-dire un bonheur qui est déterminé génétiquement et est supposé être fixe, stable dans le temps et immunisé contre toute influence ou contrôle (p.116). Ensuite, 10% de circonstance de vie, c'est-à-dire tout ce qui est relatif aux faits stables de la vie d'un individu comme la région nationale, géographique et culturelle, des facteurs démographiques comme l'âge, le sexe et l'origine ethnique, ou encore l'histoire personnelle, le statut matrimonial, le statut professionnel, sécurité d'emploi, santé, etc. (p.117). Enfin, 40% d'activité intentionnelle, c'est-à-dire une grande variété de choses que les individus font et pensent dans leur vie quotidienne (p.118). À ce stade, nous précisons que le bonheur au travail n'est pas seulement étudié en psychologie positive, il est également l'objet d'étude d'autres disciplines comme la psychologie sociale, les sciences de gestion, l'économie comportementale, et ainsi de suite.

¹³² Il s'agit de la crise économique internationale engendrée par les chocs pétroliers apparus en 1973 et en 1979.

¹³³ Il s'agit d'un ensemble de difficultés de financement de la protection sociale à la suite des chocs pétroliers qui ont entraîné une profonde crise financière.

¹³⁴ La multiplication des crédits aux ménages par les banques américaines a provoqué une chute des cours des marchés boursiers, ce qui a provoqué la faillite d'un nombre important d'institutions financières. C'est le début de la crise de 2008 qui s'est étendue à plusieurs pays industrialisés.

vivement à la mutation de la notion de santé au travail avec l'apparition des RPS et d'autres RP liés à l'utilisation massive et quotidienne des TIC, comme les troubles du sommeil, la fatigue visuelle, les douleurs aux pouces, la migraine, la « mobidépendance », etc. Dans ce sens, les médias ont joué un rôle considérable par rapport à la sensibilisation autour des RPS notamment à travers la médiation de l'affaire des suicides de France Télécom¹³⁵.

3.2.2.2 Définition des RPS

La première tentative de définition des RPS date de 1986. C'est l'Organisation internationale du travail (OIT) qui a proposé de les appréhender en termes d'interactions avec et parmi l'environnement de travail, le contenu du travail, les conditions organisationnelles et les capacités des travailleurs, les besoins, la culture, les considérations personnelles extra-professionnelles qui peuvent, à travers les perceptions et l'expérience, influencer sur la santé, la performance au travail et la satisfaction au travail¹³⁶.

Quelques décennies plus tard, plusieurs définitions des RPS voient le jour sans pour autant leur proposer un cadre bien précis et structuré. La définition de l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) les définit à titre d'exemple comme des situations de travail où il est possible de repérer ou non :

« -du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;

-des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes ;

¹³⁵ Entre 2006 et 2011, les changements stratégiques qui ont été apportés au sein de France Télécom, comme les licenciements et les changements de poste, auraient conduit 19 personnes au suicide, 12 personnes à des tentatives de suicide et 8 personnes à des dépressions ou à un arrêt de travail. En décembre 2019, cette « crise des suicides » a abouti à la condamnation de l'ex-PDG de la société, Didier Lombard, à un an de prison dont 18 mois avec sursis et 15 000 euros d'amende.

¹³⁶ Dans le contexte américain, la QVT a vu le jour avant les RPS et continue à occuper une place considérable à la différence du contexte européen où il est plus question de lutter contre les RPS. Il est donc compréhensible que l'OIT propose une définition des RPS qui implique des références à la QVT, comme le fait d'évoquer la satisfaction au travail : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_551796.pdf Consulté le 11/09/2021

-des violences externes commises sur des salariés par des personnes internes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions...) »¹³⁷.

Cette définition rajoute que les RPS ont des origines communes, comme la surcharge de travail, le manque de clarté dans le partage des tâches, l'intensification du travail ou encore le mode de management. À ce stade, il est à noter que les RPS sont souvent présentés sans un cadrage juridique ni une catégorisation liée à leur degré de gravité. Une telle manière de les définir peut-être liée à l'ambiguïté qu'ils génèrent et qui, selon Brillet *et al.* (2017, p.41), est attribuée à deux principales difficultés.

Premièrement les caractéristiques des RPS sont : multifactorielles car ils entraînent plusieurs troubles à la fois psychologiques et physiques ; subjectives car ils se situent entre la vie professionnelle et la vie personnelle ; et perméables car il existe un échange permanent entre la sphère professionnelle et la sphère privée, ce qui rend difficile l'identification des risques qui relèvent du travail et ceux qui sont relatifs à la vie personnelle.

La deuxième difficulté tient à la confusion entre les déterminants des RPS et leurs effets, entre leurs causes, leurs manifestations et leurs conséquences :

« Ainsi, les RPS sont, pour beaucoup, régulièrement assimilés à la notion de stress au travail ou d'épuisement professionnel. Or, ces représentations sont relativement réductrices et n'offrent qu'une vision parcellaire de ce phénomène. Le stress au travail comme l'épuisement professionnel n'en sont que des exemples observables. » (ibid.)

3.2.2.3 Cadre juridique des RPS

Nous notons l'absence d'un cadre juridique exclusivement dédié aux RPS. Ceux-ci sont souvent imbriqués avec d'autres lois relatives à la sécurité au travail et où la question de la santé mentale et psychologique au travail est brièvement définie ou seulement mentionnée. C'est le cas par exemple de l'article L4121-1 du Code du travail qui apparaît dans plusieurs recherches liées aux RPS et à leur cadre juridique sur le Web. Cet article combine en une seule phrase la question de la sécurité et de la santé physique et mentale des travailleurs sans pour autant préciser ni les

¹³⁷ <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html> Consulté le 13/06/2021

facteurs des RPS ni leurs troubles. Il souligne ainsi les mesures obligatoires à adopter par les employeurs afin de protéger les salariés, à savoir les actions de prévention des RP, des actions d'information et de formation et la mise en place d'une organisation adaptée. En matière d'ANI, nous notons la signature en 2014 d'un accord-cadre relatif à la prévention des RPS dans la fonction publique obligeant les employeurs publics à prévenir sur les RPS et à élaborer un plan d'évaluation.

De ce fait, et face à cette absence de cadre juridique spécifique aux RPS, les entreprises peuvent adopter des actions volontaires de lutte contre ces risques dans le cadre de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)¹³⁸. La norme ISO 45 001 autour de la SST souligne que la promotion et la protection de la santé physique et psychologique des salariés relèvent de la responsabilité de l'entreprise. Elle propose ainsi un ensemble d'orientations pour la gestion des risques psychosociaux et la promotion du bien-être au travail dans le cadre du management de la SST. À ce stade, les entreprises peuvent adopter cette norme mais aussi d'autres normes plus générales sur la question des RPS comme l'ISO 26 000. Il est aussi possible que l'entreprise déclare avoir adopté des actions de lutte contre les RPS sans adopter ces normes, étant donné que celles-ci restent des recommandations et relèvent d'une application volontaire, sauf dans les quelques cas où elles peuvent être rendues obligatoires par les pouvoirs publics. Dans le cas des RPS, l'application des normes reste volontaire.

En résumé, nous pouvons dire que malgré la présence d'une littérature scientifique et pluridisciplinaire de plus en plus importante en matière des RPS, le cadre juridique de ce domaine reste pour autant très limité voire absent, étant donné que les RPS sont souvent imbriqués avec plusieurs catégories des RP ou avec la question de la SST, qui comme nous l'avons constaté plus haut, s'avère plus orientée vers une approche sécuritaire basée sur des indicateurs et des moyens précis. À ce stade et à partir des approches scientifiques traitant de la santé au travail, il est à constater une évolution de cette notion qui, bien qu'elle demeure dans certains environnements de travail une sorte d'oxymore, peut quand même être appréhendée comme significative, harmonieuse et complémentaire dans d'autres milieux professionnels.

¹³⁸ L'absence de cadre juridique liée aux RPS n'exonère pas pour autant l'employeur de son rôle d'évaluation et de prévention de ces risques, comme l'exige le décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001 portant sur la création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs. L'affaire des suicides à France Télécom montre ainsi que les RPS sont considérés juridiquement comme relevant de la responsabilité de l'employeur. Toutefois, en matière de RSE, l'entreprise reste libre d'intégrer ou pas certaines normes liées aux RPS.

3.2.3 La santé et le travail en conciliation ?

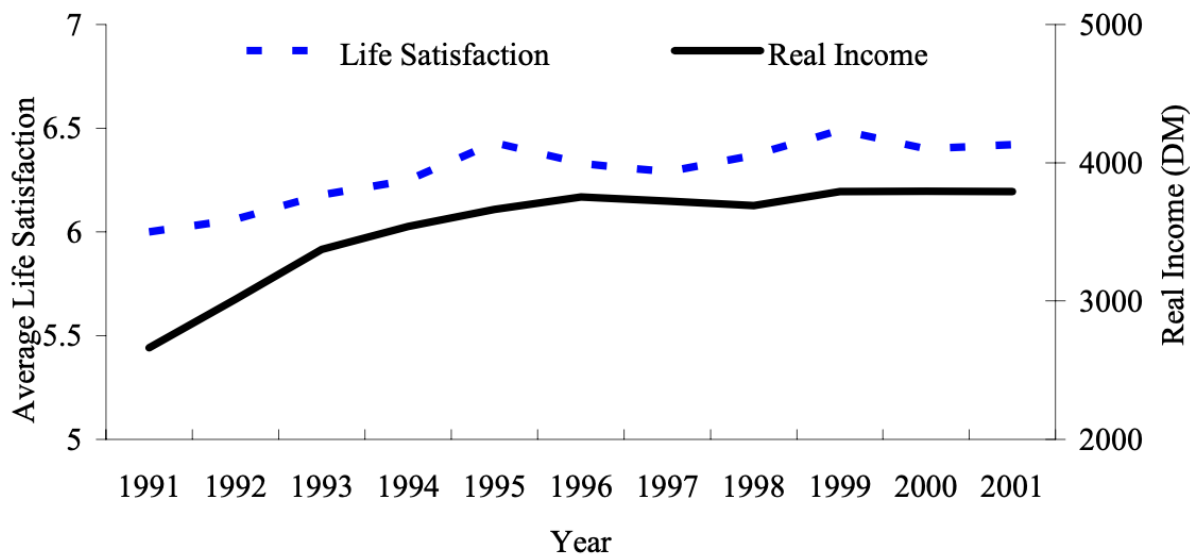
3.2.3.1 *Le travail comme source de satisfaction et d'accomplissement personnels*

Au début de ce chapitre, nous avons montré en quoi la notion de santé au travail peut être appréhendée comme un oxymore dans la mesure où il existe un sens contradictoire qui remonte à la première révolution industrielle voire plus entre la notion de santé et celle de travail. Mais l'évolution de la pensée autour du travail avec le développement d'un *soft law* lié à la QVT et l'émergence des réflexions académiques sur le bien-être a contribué à une revalorisation de la santé au travail. Celle-ci ne peut plus être comprise seulement comme une composition de mots contradictoires mais également comme une notion en voie de conciliation entre ses éléments.

Tout d'abord, le lien positif entre le travail et le bien-être s'avère lié au fait d'occuper une activité et d'avoir un revenu. L'étude de Lucas *et al.* (2004), qui a duré 15 ans sur un échantillon de 24 000 personnes en Allemagne, montre que les périodes de chômage peuvent exercer une influence négative sur le bien-être subjectif à long terme même après avoir retrouvé un emploi. En outre, les personnes ayant connu le chômage dans le passé peuvent réagir plus gravement à une nouvelle crise de chômage, ce qui va à l'encontre de toute théorie défendant la capacité d'adaptabilité des personnes :

« The experience of unemployment did, on average, alter people's setpoint levels of life satisfaction. People were less satisfied in the years following unemployment than they were before unemployment, and this decline occurred even though individuals eventually regained employment. » (ibid. p.11)

Une autre étude de Clark *et al.* (2008) autour de la littérature académique dirigée sur le rapport entre le bonheur et l'augmentation du revenu tend à prouver que le bonheur des individus augmente en parallèle avec la croissance des revenus comme le montre le graphique suivant :



Satisfaction à l'égard de la vie et revenu en Allemagne de l'Est, 1991-2002 (Frijters *et al.* (2004) cité par Clark 2004, *op. cit.*)

À ce stade, nous pouvons dire que le fait de travailler, c'est-à-dire d'occuper une activité permettant à l'individu de fournir une valeur à l'entreprise et à la société de manière générale et de générer un revenu nécessaire pour répondre aux dépenses du quotidien et peut être aidant à augmenter sa qualité de vie est un premier point nouant un lien positif entre le travail et la santé. Dans le cas contraire, c'est-à-dire lorsque l'individu traverse une période de chômage, cela est susceptible de générer un état de santé morale et physique négatif. D'un côté, cette situation est due à la stagnation professionnelle et relationnelle que subit l'individu lorsqu'il manque d'une activité. Et d'un autre côté, elle est due à un état d'instabilité, d'insécurité et de précarité, généré par une absence de revenu.

3.2.3.2 L'expérience du flow

Le deuxième point qui permet de parler d'un lien positif entre la santé et le travail est lié à la notion du *flow* apparu en premier lieu en 1975 dans le livre *Beyond boredom and anxiety : experiencing flow in work and play* de Mihaly Csikszentmihalyi. Ce dernier définit ainsi le concept de *flow* comme :

« un état d'épanouissement lié à une profonde implication et au sentiment d'absorption que les personnes ressentent lorsqu'elles sont confrontées à des tâches

dont les exigences sont élevées et qu'elles perçoivent que leurs compétences leur permettent de relever ces défis. Le flow est décrit comme une expérience optimale au cours de laquelle les personnes sont profondément motivées à persister dans leurs activités ». (Csikszentmihalyi, 1975, traduit et cité par Heutte 2020, p.31)

À partir de cette définition, il est possible de souligner deux facteurs fondamentaux dans l'expérience du *flow* : le fait d'être confronté à un travail exigeant et la nécessité d'avoir des compétences pour le réaliser. Cela signifie que tout individu exerçant un travail ayant un rythme répétitif, redondant ou monotone est exclu de cette expérience du *flow*. Est éliminé également de cette catégorie toute personne manquant des compétences spécifiques à déployer dans un travail exigeant. De ce fait, il n'est possible de parler d'un lien positif entre la santé et le travail, dans le sens où l'accomplissement des tâches professionnelles provoque des sentiments positifs, que lorsque ces facteurs agissent conjointement.

L'expérience du *flow* n'est donc pas liée à une profession ou à un métier spécifique mais à n'importe quelle expérience de travail à condition qu'elle soit génératrice d'un état profond et agréable de positivité. C'est la raison pour laquelle Csikszentmihalyi (2004) évoque deux facteurs interdépendants dans l'expérience du *flow* : les individus et les situations. Pour l'auteur, les individus capables d'éprouver un état de *flow* pendant leur activité professionnelle sont qualifiés d'autotéliques et les situations susceptibles de fournir une expérience de *flow* sont également autotéliques.

À ce stade, il est possible de parler d'une conciliation entre la notion de la santé et celle du travail et donc d'une évolution de la notion de la santé au travail vers un paradigme positif. D'un point de vue juridique, les quelques avancées en matière de RPS et de QVT soulignent cette volonté de dépasser l'idée d'appréhender la santé au travail comme un oxymore. Et d'un point de vue académique, les travaux de recherche autour du bien-être et du bonheur au travail notamment en psychologie positive cherchent à prouver les bienfaits du travail sur le plan individuel et organisationnel. Dans ce sens, le travail devient :

« une activité par laquelle une personne s'insère dans le monde, exerce ses talents, se définit, actualise son potentiel et crée de la valeur qui lui donne, en retour, le sentiment d'accomplissement et d'efficacité personnelle, voire peut-être un sens à sa vie ».
(Morin 2008, p.2)

Dans cette conjoncture, le travail est pensé comme nécessaire à la vie des personnes non seulement pour des raisons économiques mais aussi pour des raisons existentielles, subjectives et psychologiques, ce qui permet de tisser un lien positif avec la santé. Csikszentmihalyi (2004, *op. cit.*) va plus loin que cette idée en expliquant que seul le travail donne du sens à la vie et que le déni de son importance sur le plan psychologique relève d'un stéréotype implanté dans de nombreux discours notamment ceux qui valorisent les activités de loisir par rapport au travail alors que les expériences de recherche effectuées par l'auteur révèlent exactement le contraire :

« (...) au travail, les gens rencontrent des défis stimulants, se sentent heureux, créatifs et connaissent de grandes joies ; dans leur temps libre, ils utilisent peu leurs aptitudes, se sentent passifs et insatisfaits ; pourtant, ils voudraient travailler moins et avoir plus de loisirs. » (p.169)

À ce stade, et après avoir passé en revue tout au long de ce chapitre l'existence de deux approches de la santé au travail : celle de la souffrance et celle du bien-être, il est possible d'aborder l'approche info-communicationnelle de la santé au travail, nourrie de différentes recherches et cadres d'analyse en SIC.

3.3 Info-communications de la santé au travail dans les contextes organisationnels

En France, l'intérêt de la communication organisationnelle envers la santé au travail est récent¹³⁹. D'un point de vue info-communicationnel lié au domaine du management, nous pouvons attribuer cet intérêt à l'évènement des suicides chez Renault et à la Poste mais surtout à France Télécom. Cette entreprise a connu une crise profonde de suicides des salariés depuis sa privatisation et l'application d'un nouveau style managérial. Ce dernier est décrit comme générateur de perte de sens subjectif et collectif car il s'avère réduit à une action instrumentale productrice de conséquences psychologiques pouvant aller jusqu'au suicide (Alemanno et Cabedoche, 2011). L'absence de communication orientée vers le personnel et la présence des TIC et des médias de l'information qui exercent du harcèlement en exigeant des réactivités immédiates sont les éléments défailants d'une entreprise s'ouvrant vers un marché globalisé, à travers une perspective des Ressources Humaines ignorante de la vulnérabilité humaine :

« In this process of loss of genuine communication, managerial coherence dissolves, accelerating the loss of meaning among employees. Every manager in the hierarchy adds orders he considers he must give, often in an uncoordinated manner with different time frames. » (ibid. p.29)

Dans ce sens, l'information et la communication constituent un des aspects d'analyse susceptibles d'aider à appréhender le lien entre la santé et le travail tout comme ce que font la médecine, la psychologie ou le droit selon leurs propres logiques d'étude. Dans le cas de France Télécom, l'évidence du lien entre les suicides et le travail a été surtout mise en évidence par l'analyse et l'étude du style managérial de cette entreprise où la communication interne s'avère absente. Ce management qui attendait des preuves provenant des domaines juridique et médical afin d'agir face à la crise s'est révélé être une grave erreur empirant la situation :

« Certainly, it is not easy to establish the relation between work and suicide, either in a medical or legal context. But clearly, we know now, it is a management mistake to wait for evidence of work-related suicides before acting, and to systematically develop a denial, claiming that proofs of a social pathology are not yet established.

¹³⁹ Laurent Morillon, Valérie Carayol et Sylvie Grosjean (2018), *op. cit.*

Unfortunately, this is precisely what happened. France Télécom's leaders always worked with such a state of mind. » (ibid. p.31)

Dès lors, l'étude de l'info-communication de la direction de l'entreprise a permis de préciser les failles aboutissant à la crise des suicides. Plusieurs éléments ont été soulignés dans ce sens : le retardement des feedbacks ; la stratégie du silence face à l'apparition des premiers faits alarmants ; le refus de reconnaître le lien entre les suicides et le travail ; ou encore l'indifférence de la direction qui se manifeste dans le discours du directeur général dans les médias : « *Lombard appearing on TV laughing and jocking with a female journalist while a new suicide was being announced !* » (ibid.) Par conséquent, l'info-communication, qui constitue le lien entre la direction de l'entreprise et les salariés, s'avère affaiblie par une stratégie directionnelle d'indifférence et de refus d'assumer ses propres responsabilités vis-à-vis des salariés. Dans cette situation, il est tout à fait possible de parler d'une souffrance au travail pouvant se transformer en des RPS et plus gravement en des suicides.

Le rôle de l'info-communication n'est pas seulement lié aux contextes pathologiques du travail. Il se manifeste en effet à tous les niveaux de la santé au travail qui vont de l'information, de la formation et de la communication autour du cadre juridique des RP et de la sensibilisation par rapport à la QVT jusqu'à être un phénomène nécessitant plus de connaissances, de régulation et de maîtrise à l'ère des technologies numériques car il s'avère porteur de risques. Nous sommes alors face à un double objet de recherche, étudié dans les parties qui suivent, premièrement comme une stratégie nécessaire pour faire connaître la santé au travail ; deuxièmement comme un risque pour la santé à partir du moment où il y a un usage intensif des TIC ; et troisièmement comme un flux pouvant être maîtrisé à travers des tactiques et des bricolages employés par les travailleurs en l'absence d'actions organisationnelles pour le régler.

3.3.1 Repenser la santé au travail à partir de la communication organisationnelle

3.3.1.1 Informer sur la santé : les problématiques des systèmes informationnels

En matière d'information et de communication sur la santé au travail, l'article L.4622-2 du Code du travail souligne que les services de santé au travail (SST) ont pour mission de conseiller les employeurs et les travailleurs, de prévenir sur les RP et autres dangers professionnels, de surveiller l'état de santé des travailleurs et contribuer à la traçabilité des expositions professionnelles et à la veille sanitaire. Ces services sont soit autonomes, c'est-à-dire qu'ils sont propres à l'entreprise, soit organisés en commun avec d'autres entreprises et sont de ce fait des services interentreprises :

« Un service autonome de groupe, d'entreprise ou d'établissement peut être institué lorsque l'effectif de salariés suivis atteint ou dépasse 500 salariés. Ce choix est fait par l'employeur. Lorsque l'effectif de salariés suivis de l'entreprise ou de l'établissement est inférieur à 500 salariés, l'employeur doit adhérer à un SSTI [service de santé au travail interentreprises]. »¹⁴⁰

Ce travail d'information et de communication des SST est effectué en collaboration avec l'entreprise et fait appel à un ensemble de dispositifs et de compétences. À titre d'exemple, en ce qui concerne la traçabilité et la veille sanitaire, il existe des systèmes d'information aidant les médecins de travail à recueillir des informations sanitaires sur les salariés pour leur suivi médical. Cette pratique a pour objectif de surveiller l'état de santé des salariés, de partager les informations entre les différents acteurs des SST pour une meilleure coopération et d'étudier la santé au travail pour en déduire certains liens de causalités et produire des statistiques pour d'autres recherches. À cet égard, une étude de Sérazin *et al.* (2014) montre que lorsque les systèmes de recueil et de gestion des informations sanitaires des salariés sont limités dans le temps, le suivi épidémiologique longitudinal s'avère compliqué. Cette situation constitue un obstacle majeur car les milieux professionnels actuels sont caractérisés par une grande mobilité à la fois de la part des médecins du travail et de la part des salariés pour plusieurs raisons (changements de service, retraite, décès, contrat de travail flexible, etc.) ce qui ne permet pas

¹⁴⁰ INRS, Services de santé au travail : <https://www.inrs.fr/demarche/services-sante-travail/organisation.html>
Consulté le 20/06/2021

de « suivre l'évolution de l'état de santé des travailleurs sur plusieurs années ni de conclure à des liens causaux entre une exposition professionnelle et un état de santé mesurés simultanément ». (ibid. p.34)

Au niveau de l'organisation de ces systèmes d'information sanitaire, une étude de Gléonnec (2009) montre que ces logiciels sont caractérisés par une hétérogénéité informationnelle et un faible taux d'ouverture, pour des raisons d'incompatibilités techniques. Les professionnels qui recourent à ces dispositifs, comme les médecins de travail et les Intervenants en Prévention des Risques Professionnels (IPRP), adoptent des logiques différentes voire opposées dans le recueil, le traitement et le stockage des données relatives aux conditions de travail et à la prévention des risques dans les entreprises. Gléonnec souligne que ce verrouillage technique est lié à des pratiques et des logiques sociales qui se traduisent en matière d'usage. Par exemple, en raison de la crise démographique que connaissent les médecins du travail, crise qui a participé à l'intégration des IPRP dans les SST, il existe une atmosphère de tension entre ces professionnels, ce qui les conduit à lutter dans le but de préserver leur position dominante pour les médecins et d'être reconnus par rapport à leurs compétences pour les IPRP.

À ce stade, les solutions souvent mises en place dans le cas de ces problèmes de dispersion informationnelle et de rupture communicationnelle résident dans le développement des dispositifs de rationalisation de l'activité de travail :

« Le rôle du dispositif de médiation est, dans un premier temps, d'amener le médecin à préciser sa demande : il lui est demandé de donner accès aux informations dont il dispose sur l'entreprise concernée par l'intervention, de manière à permettre à l'IPRP qu'il sollicite d'évaluer à son tour, avec ses compétences, les besoins de cette structure. Dans un second temps, la procédure consiste, pour l'IPRP, à communiquer au médecin sa proposition d'action, en veillant à ce qu'elle s'inscrive bien dans le cadre des actions "autorisées", négocié en amont. Une fois validée par le médecin, cette proposition est soumise à l'entreprise adhérente, qui donne ou non son accord pour sa mise en œuvre. » (ibid.)

Cependant la mise en place des dispositifs de gestion et de médiation des informations dans un tel contexte n'est pas la seule solution pour orienter l'activité de prévention de la santé au travail vers une approche collaborative entre les différents professionnels de ce domaine. Selon

Gléonnec, le développement du lien social est crucial et se fait grâce à deux éléments importants : la reconnaissance et la confiance. De ce contexte émergent de nouvelles formes de coopération moins rigides comme cela est voulu par le système rationnel d'information.

3.3.1.2 *L'obligation de l'info-communication : vers une transformation rationnelle de la santé au travail ?*

En matière de santé au travail, l'entreprise informe, communique et forme pour être conforme à la réglementation juridique. Or, cette responsabilité organisationnelle risque parfois de se transformer en un ensemble de pratiques rationalisant l'ensemble des logiques de la santé au travail qui, comme nous les avons étudiées, ne sont pas restreintes par des normes. Dans ce sens, Aurélia Dumas (2018) montre le caractère rationnel et managérial des politiques d'information et de communication mises en place autour de la prévention de la santé au travail au sein de l'entreprise. Pour l'auteure, le travail d'info-communication autour de la santé au travail prend la forme du *reporting* en ce qu'il est fondé sur des logiques de mesure, de normes et de contrôle des salariés :

« Il s'agit pour l'entreprise de mesurer mais aussi d'informer et de former le salarié sur les différents risques professionnels mais également sur les procédures et règlements à suivre, mis en place à titre préventif et auquel l'employé est tenu de se référer. De telles logiques culminent jusqu'à la contractualisation puisqu'au sein des usines il est demandé aux opérateurs de signer, en tant que nouvel arrivant, un document récapitulatif des risques encourus par le salarié et des moyens de prévention instaurés au sein de l'entreprise (port des équipements de protection individuelle, déplacement dans l'atelier, etc.). » (ibid. p.90)

Cette manière de concevoir l'info-communication en santé au travail cherche à responsabiliser le salarié par rapport aux différents RP et accidents au travail sans pour autant lui permettre de participer au partage et à l'échange autour de ce sujet. Il apparaît donc que l'entreprise exerce un rôle de médiation paradoxale qui va contre le principe même de la prévention, à savoir que cette démarche « *se construit en impliquant tous les acteurs concernés...* »¹⁴¹. Pour Dumas, le

¹⁴¹ INRS, Principes généraux de la démarche de prévention : <https://www.inrs.fr/demarche/principes-generaux/introduction.html#:~:text=Introduction->

fait même que l'entreprise prenne en charge le rôle de médiation en matière d'info-communication de la santé au travail constitue un transfert de responsabilité de l'État vers l'entreprise et puis de celle-ci vers le salarié, ce qui participe à une « dépolitisation » de la question.

En revanche, dans une perspective collaborative impliquant une démarche participative des salariés dans l'info-communication en santé au travail, il est observé par Dumas (2019) que les acteurs de la prévention en santé à la différence de ceux qui exercent dans le domaine de la sécurité adoptent une logique proche des situations d'activité, des individus et des collectifs. Cela encourage le déploiement d'une perspective collective sur les questions de santé au travail :

« Il est question pour les acteurs de la santé de former des collectifs de sorte à sensibiliser sur le caractère collégial et, au-delà, organisationnel de la prévention en vue d'échapper aux logiques d'individualisation et d'isolement qui dominent au sein de l'entreprise et tendent à rabattre les problèmes rencontrés sur des problématiques personnelles. » (p.114-115)

Mais le contexte organisationnel, régi par des logiques économiques et concurrentielles, entrave le déploiement de ce modèle collectif de prévention en santé au travail, qui reste bloqué au niveau de la médiation info-communicationnelle sans pouvoir passer à l'action et au changement organisationnel.

Dès lors, il est noté que l'info-communication sur la santé au travail, qu'elle soit effectuée par l'entreprise ou par les SST a donné naissance à un nouveau champ de recherche depuis une trentaine d'année en Amérique du Nord et qui porte le nom de « communication pour la santé » (*Health communication*). Le point de départ de ce champ est d'élargir la tâche d'information et de communication en matière de santé notamment dans les milieux professionnels à plusieurs acteurs outre les SST. À titre d'exemple, le service de communication interne de l'entreprise peut travailler à mettre en place, en collaboration avec les SST ou d'autres instances spécialistes, différents types de démarches info-communicationnelles, comme les campagnes de sensibilisation. Cette perspective se trouve en cohérence avec la définition de l'OMS-OIT

de la santé au travail et avec la structuration du cadre juridique français en cette matière, qui veulent impliquer plusieurs acteurs et professionnels dans les questions relatives à la santé.

La communication pour la santé est donc définie comme :

« l'étude et l'utilisation de stratégies de communications interpersonnelles, organisationnelles et médiatiques visant à informer et à influencer les décisions individuelles et collectives propices à l'amélioration de la santé ». (Renaud et Rico de Sotelo 2007, p.32)

Si nous restons au niveau de la communication organisationnelle, étant donné que ce sont les milieux professionnels qui nous intéressent, nous notons l'existence de plusieurs thèmes de recherche, comme la coordination, la collaboration et les normes au travail, les reconfigurations communicationnelles et organisationnelles de la santé, la gouvernance et la rationalisation des organisations de santé, et la numérisation des pratiques de gestion des soins et internet (Renaud, 2020). À ce stade, nous proposons d'étudier dans la partie qui suit les nouvelles formes de risques professionnels liés à l'organisation info-communicationnelle des espaces numériques de travail.

3.3.1.3 L'info-communication numérique comme nouvelle source de souffrance au/de travail

Le travail d'info-communication des SST et de l'entreprise en matière de prévention de la santé au travail ne peut en réalité atteindre ses objectifs juridiques si le travail en lui-même est une source de souffrance. Adopter des comportements préventifs pour respecter la réglementation juridique ne remplace pas l'expérience du mal-être physique et psychologique si l'ensemble du travail effectué par le salarié est organisé de manière à user l'individu. Comment peut-on former, informer et communiquer sur la prévention des RP si ceux-ci ne se situent pas seulement dans quelques pratiques et relations mais dans l'ensemble de l'activité de travail ?

Dans ce sens, il va sans dire qu'évoquer la question de la souffrance liée au travail nécessite de faire référence au psychanalyste en psychodynamique Christophe Dejours qui, dès les années 1980, propose un ensemble d'hypothèses pour tester si le travail est effectivement une source de souffrance. En 1998, Dejours publie son livre *Souffrance en France. La banalisation de*

l'injustice sociale où il expose les risques auxquels sont confrontés les travailleurs ainsi que leur consentement à ces situations par peur d'être exclus du marché de l'emploi. Ce constat permet d'établir l'idée selon laquelle il existe une banalisation du mal, voire une normalité de la souffrance :

« La normalité est interprétée comme le résultat d'un compromis entre la souffrance et la lutte (individuelle et collective) contre la souffrance dans le travail. La normalité n'implique donc pas l'absence de souffrance, bien au contraire. On peut soutenir un concept de "normalité souffrante", la normalité apparaissant alors non pas comme l'effet passif d'un conditionnement social, d'un quelconque conformisme ou d'une "normalisation" péjorative et méprisable, obtenue par "intérieurisation" de la domination sociale, mais comme un résultat conquis de haute lutte contre la déstabilisation psychique provoquée par les contraintes de travail. » (Dejours 1998, op. cit. p.39)

Pour Dejours, le travail est une source de souffrance dans le sens où son organisation par le management est construite autour d'objectifs chiffrés (normes, indicateurs, etc.) conduisant à une perte de sens. Celle-ci génère ultérieurement des pathologies pouvant aller jusqu'au suicide. Cette organisation managériale n'est pas spécifique à quelques entreprises observées par Dejours, mais à l'ensemble du marché néolibéral animé par une concurrence acharnée. Dès lors, comment est-il possible de dépasser la souffrance au travail grâce à la simple application de la réglementation juridique en matière de prévention de la santé au travail, si tout le système économique, dont fait partie le droit, repose sur une organisation managériale du travail générant des souffrances ?

Dans *Critique du droit du travail*, Supiot (2011 [1994], p.33-38) défend la thèse selon laquelle le droit du travail s'est développé à partir d'un paradigme du travail abstrait qui conçoit celui-ci uniquement selon le statut du travailleur salarié sans prendre en considération l'objet concret de la prestation de travail. En matière de santé au travail, le droit semble adopter cette même approche abstraite du travail et reste de ce fait limité et improductif alors qu'il est le seul objet permettant d'évaluer les entreprises sur ce sujet. Ici, nous notons que les sciences humaines et sociales permettent d'attirer l'attention sur le fait que lorsque les entreprises sont conformes aux réglementations juridiques, cela n'empêche pas l'apparition des RP, des RPS et de la souffrance au travail.

En outre, la souffrance au travail n'est pas uniquement une question d'organisation managériale et donc relationnelle et interpersonnelle. Elle peut être aussi liée à l'activité elle-même du travail d'où l'expression de « souffrance du travail » étudiée par Yves Clot (2015 [2010], *op. cit.*). Pour Clot, théoricien de l'activité, c'est le travail qui est mis à mal en raison d'un manque de ressources au sein de l'entreprise, ce qui place le travailleur en difficulté. En s'appuyant sur plusieurs enquêtes de terrain dans différentes organisations publiques et privées, Clot souligne que les transformations modernes du travail (privatisation, management par objectif et flexibilité du travail) empêchent les travailleurs d'accomplir leur activité comme ils ont été formés à le faire ou ont pris l'habitude de la pratiquer. C'est cet empêchement qui est à l'origine des pathologies liées au travail :

« À l'observation, ce qui s'avère fatigant, ce qui exaspère les salariés, ce n'est pas la réalisation de la tâche, mais l'empêchement, l'arrêt de l'action en cours. C'est, de façon récurrente, de ne pas pouvoir terminer ce qui a été commencé, de devoir attendre en pensant à ce qu'on pourrait faire, de faire une chose en pensant à une autre, et même de commencer une tâche en sachant très bien qu'on ne pourra la mener à bien. » (ibid. p.95)

À ce stade, si le travail est une source de souffrance à cause de la nature de son organisation managériale et de ses tâches, que devient cette souffrance à l'ère des technologies numériques de l'information et de la communication ?

3.3.1.4 Le phénomène de l'hyperconnexion

En communication organisationnelle, nous notons à partir des années 2010 l'intérêt d'un nombre croissant de chercheurs et de laboratoires de recherche envers la question de la santé au travail et le rôle de l'info-communication numérique (Morillon, 2021, *op. cit.*). L'accélération temporelle génératrice d'environnements de travail fonctionnant en mode d'urgence (Lépine *et al.*, 2017, *op. cit.*) va donner lieu à des phénomènes info-communicationnels délétères pour la santé, comme l'hyperconnexion qui constitue une problématique récente et développée en premier lieu par un groupe de chercheurs du laboratoire

Mica¹⁴². La publication de l'ouvrage *La laisse électronique. Les cadres débordés par les TIC* de Carayol et al. (2017) présente trois enquêtes quantitatives et qualitatives autour de la notion d'hyperconnexion chez les cadres (managers, directeurs, etc.). En résumé, ces enquêtes dressent un constat commun, à savoir que l'hyperconnexion, qui se traduit par un usage massif, intensif et permanent des TIC à la fois pendant l'activité professionnelle et dans le temps privé (soirs, week-end, vacances, etc.), se trouve liée à l'apparition de stress et de RP :

« L'hyperconnexion, l'usage massif et intensif des technologies de communication, apparaît donc comme susceptible de provoquer des risques psychosociaux : l'hypothèse de son implication dans un certain nombre de pathologies au travail se trouve confortée dans les études quantitatives, comme dans les études qualitatives : conflits emploi/famille, travail en débordement, suractivité, connexion permanente peuvent faire le lit de troubles de santé pouvant mener au burn out. » (ibid. p.127)

Les auteures mobilisent également d'autres concepts pour décrire et analyser les effets délétères des TIC, comme la surcharge informationnelle ou l'« infobésité », terme qui souligne l'obligation de travailler plus que génère l'usage de ces outils, ou encore la « joignabilité permanente » qui se manifeste dans la nécessité de rester connecter, ce qui crée un effet de porosité entre la vie privée et la vie professionnelle. Nous repérons dans le dossier « Les organisations malades du numériques » sous la direction de Carayol et Laborde (2019), le travail de Nadia Hassani (2019) autour de l'hyperconnexion des *Community Managers*, où elle rajoute, par rapport aux réflexions précédentes, l'analyse de la menace représentée par les TIC sur le bien-être au travail. Elle souligne pour autant la subjectivité que comporte le concept d'hyperconnexion, ce qui ne permet pas de connaître la fréquence et l'intensité exactes qu'un individu connaît. À ce stade, nous pouvons nous demander s'il existe des pratiques individuelles et collectives pour maîtriser cette hyperconnexion et par conséquent préserver et protéger la santé au travail ?

¹⁴² Le Mica (Médiations, informations, communication, arts) est un laboratoire en sciences de l'information et de la communication situé à l'Université Bordeaux Montaigne. Parmi ses axes de recherches, il y a Communication, Organisation et Société (COS) où nous repérons les premiers travaux de recherche en SIC autour des RP dans les milieux professionnels.

3.3.2 Les nouvelles compétences informationnelles de gestion de l'épuisement au travail

3.3.2.1 *Bricolage pour maîtriser l'usage numérique*

Nombreuses sont les études autour du contrôle de l'attention de l'utilisateur dans une expérience de navigation sur le web ou sur les applications téléphoniques. Il existe même un paradigme de recherche en sciences économiques appelé « l'économie de l'attention » qui propose d'étudier cette nouvelle branche autour de laquelle sont construites les entreprises géantes de technologie. Dans les milieux professionnels, le même principe de captation de l'attention liée à l'usage des TIC s'applique aux salariés, même si la valeur marchande de l'entreprise ne repose pas sur le temps investi dans ces outils. Cela souligne que cette nouvelle économie est liée non seulement aux contenus du web ou des applications mais à l'outil en lui-même, qui est fabriqué et structuré de manière à prolonger la durée d'utilisation et cela en engageant l'utilisateur dans une expérience émotionnelle et affective (Martin-Juchat et Staii, 2016).

Conscients des états d'épuisement cognitif et affectif, voire de l'apparition de RP, comme nous l'avons étudié précédemment, certains professionnels développent une culture informationnelle, c'est-à-dire des compétences permettant de gérer les flux informationnels afin de contrôler la dépendance affective aux technologies numériques. Dans ce sens, l'étude de Pierre *et al.* (2015) sur les rapports affectifs entretenus par les étudiants vis-à-vis des outils numériques montre comment les usages numériques dans le contexte des cours et de la formation constituent des pratiques pour échapper à l'ennui. Ces outils donnent accès à des contenus permettant de faire l'expérience des émotions, positives ou négatives, recherchées par les étudiants pour fuir l'expérience insignifiante ou provoquant des affects non désirés dans l'environnement pédagogique. Or le paradoxe qui émerge de cette situation, c'est que les outils numériques peuvent également provoquer en retour de l'ennui. L'élément qui permet de dépasser ce dilemme est la question de la productivité. Que l'étudiant passe plus ou moins de temps sur ces outils numériques, ce qui compte c'est son degré de productivité, qui n'est pas restreint aux tâches d'apprentissage en cours mais s'étend à d'autres activités (faire des courses en ligne, réviser un autre cours, gérer des mails, etc.).

Dès lors, certains étudiants, qui annoncent être satisfaits de leurs usages numériques, adoptent des « bricolages stratégiques » dans l'optique de maîtriser leur productivité : multiplier les

outils numériques afin de répartir les tâches en fonction du support utilisé, mettre le téléphone portable en mode avion ou encore limiter le nombre d'applications ludiques :

« Dans une visée utilitariste, leur sentiment de satisfaction apparaît lié à la performance individuelle supposée atteinte à travers le régime de la multi-activité instauré, que ce soit dans les temps de travail ou de détente : l'information partagée, le divertissement trouvé se doivent être "utiles", de leur donner l'impression de rentabiliser leur temps. A contrario, quand il est non maîtrisé ou improductif, l'usage du numérique, qui leur procure la sensation de perdre leur temps, se fait déclencheur de déception doublée de culpabilité. » (ibid. p.58-59)

3.3.2.2 Développer une culture informationnelle face à l'absence des actions organisationnelles

Dans la continuité de cette perspective autour des bricolages pour maîtriser l'usage des TIC, Dumas et al. (2017) publient l'article « Les cadres et le numérique. Cultures informationnelles et sentiment d'efficacité » où ils proposent de questionner à nouveau le sentiment d'efficacité lié à la maîtrise de l'usage du numérique chez ces étudiants devenus salariés. La question des bricolages stratégiques pour maîtriser l'usage numérique devient la notion de culture informationnelle étant donné qu'elle s'inscrit dans une longue durée temporelle et dans un comportement quotidien de plus en plus instruit dans la vie de ces individus. Cette culture informationnelle est également liée à l'organisation par rapport aux règles et chartes de fonctionnement édictées par elle et qui participent à la gestion des flux et aux pratiques de connexion et de déconnexion des salariés. Les chercheurs observent une absence d'investissement de la part des entreprises en cette matière, ce qui permet de dire que jusqu'à maintenant seul le bricolage individuel pour maîtriser son usage constitue un terrain de recherche sur cette question :

« (...) peu d'organisations ont construit une culture de l'information, formalisée par des règles de fonctionnement collectives en matière de gestion des flux, des usages et pratiques de connexion ou de déconnexion, en vue notamment de protéger la vie privée du salarié face aux risques d'hyperconnexion. À défaut d'un encadrement des pratiques pensé et pris en charge par l'organisation elle-même les cadres interrogés

présentent des tactiques, assumées et précises, de l'ordre du "bricolage" individuel du faire avec, pour faire face au flux info-communicationnel. » (ibid. p.63)

À ce stade et malgré l'existence d'une réglementation juridique depuis janvier 2017 liée au droit à la déconnection¹⁴³, les entreprises s'avèrent peu actives par rapport à la question du danger lié à l'usage intensif du numérique. Dans ce sens, c'est le salarié qui prend en charge la tâche de protéger sa propre santé, ce qui ne constitue pas une nouvelle manière d'appréhender la santé au travail malgré le développement d'un cadre juridique depuis la fin du XIXe siècle qui responsabilise l'organisation à cet égard. Le modèle managérial moderne est fondé sur l'idée que l'individu doit prendre en charge plusieurs aspects de son travail, dont la question de sa propre santé physique et surtout psychologique :

« Les salariés doivent désormais faire preuve d'autonomie et d'adaptation, développer des compétences relationnelles et "gérer" leur subjectivité ainsi que la charge mentale et psychique du travail. » (Lépine et Martin-Juchat 2018)

Mais comment est-il possible de gérer ses propres émotions (ce que certains chercheurs appellent « l'intelligence émotionnelle »¹⁴⁴) à titre d'exemple, si les salariés sont dépourvus du pouvoir d'agir ? Lépine et Martin-Juchat soulignent que les salariés (dans leur cas d'étude il s'agit des cadres de la santé) arrivent à agir, à interagir et à trouver des solutions malgré la présence d'un sentiment d'impuissance face à la décision hiérarchique ou à tel autre élément structurel de l'organisation. Or cela les expose au « risque d'une charge émotionnelle lourde » dans le sens où les exigences de performance ne permettent pas toujours l'expression des émotions négatives comme la vulnérabilité, la fatigue, la colère, etc. ce qui conduit à l'épuisement ou au *burn-out* :

« Cet épuisement est le résultat à la fois des caractéristiques de l'activité et des dysfonctionnements organisationnels. Les injonctions paradoxales, les cadences (effectifs, planning, etc.), l'individualisation, l'indifférence et l'incohérence organisationnelle, la mauvaise communication, etc.) et la rationalisation extrême (restructuration, fusion, etc.) en constituent des facteurs explicatifs. » (ibid.)

¹⁴³ Voir note de bas de page n°17 de la page 18.

¹⁴⁴ Goleman Daniel (2014 [1995]), *L'intelligence émotionnelle I, II*, Paris, J'ai lu, 928 pages.

L'entreprise, tout en exigeant des salariés qu'ils soient autonomes, ne leur fournit pas les ressources nécessaires pour y parvenir. Les chercheuses attirent l'attention sur la nécessité d'être conscient, à la fois sur le plan individuel et collectif, des émotions dans le processus actionnel et communicationnel au sein de l'organisation afin de mettre en place des actions de résolution et « *une prise à distance quant à une éventuelle perception d'impuissance et de frustration* » (*ibid.*). Dans cette conjoncture, il apparaît que cette conscience est surtout repérée sur le plan individuel plutôt qu'organisationnel. L'emprise du numérique sur la vie individuelle et collective conduit certains salariés à imaginer des stratégies de diminution de leurs usages. Il existe alors une conscientisation évolutive de la santé au travail qui semble passer de la confiance envers le rôle de l'organisation de protection des salariés à des pratiques individuelles de résistance au numérique en vue de la préservation et de la protection de sa propre santé.

3.3.3 Conscientisation de la santé : de la confiance à l'entreprise aux pratiques individuelles de résistance au numérique

3.3.3.1 La confiance : ingrédient du fonctionnement organisationnel

La conscientisation de la santé au travail chez le travailleur évolue au fur et à mesure de ses différentes expériences professionnelles. Nous pouvons même parler d'une accélération de cette conscience depuis l'avènement du numérique où de nouveaux rapports au temps et à l'espace donnent naissance à de nouvelles formes d'addiction, de fatigue, de perte de sens, bref de souffrance au/de travail. La mise en œuvre progressive d'un droit du travail en matière de santé à partir de la fin du XIXe siècle a placé la protection de la santé des salariés parmi les obligations des organisations qui doivent assumer cette responsabilité. Dans ce sens, les salariés arrivaient dans les entreprises avec une certaine conscientisation de leur santé, à savoir qu'elle sera protégée par l'employeur et surveillée par l'inspecteur du travail. Ici, nous pouvons parler d'une certaine confiance qu'éprouve le salarié envers son entreprise du moment où cette dernière se conforme aux lois fondées sur l'idée d'assurer la protection de la santé de l'ensemble des citoyens, comme le veut l'État-providence :

« La confiance à l'égard des entreprises était ainsi plus importante à la fin des années 1980, ce qui coïncide avec le retour plus tardif en France du libéralisme économique relancé au début des années 1980 au Royaume-Uni et aux États-Unis par les politiques

de Margaret Thatcher et Ronald Reagan. C'est aussi une époque de valorisation d'un certain héroïsme entrepreneurial symbolisé un temps en France par Bernard Tapie. Depuis, la montée des inégalités salariales et une défiance envers les grands acteurs de la vie économique semble s'être installées. » (Jayet 2019, p.196-197)

À partir de cette citation, nous notons que les enquêtes sur la confiance des salariés envers les entreprises soulignent que l'évolution de cette confiance est liée à un ordre chronologique ponctué par un ensemble de mutations sociales, politiques et économiques. La montée des politiques libérales à partir des années 1980 est souvent citée comme le début d'une crise de confiance non seulement envers les entreprises mais aussi envers les partis politiques, les politiques publiques et l'État de manière générale :

« La différence avec les années 1970 est que le libéralisme n'est plus sociétal et recherché pour ses effets culturels ("le citoyen décrit") mais économiquement et présenté comme résultant de l'action des marchés financiers mondialisés aux mains de banques d'affaires et de fonds de pension. Cette "contrainte libérale" s'associe à la crise de confiance la plus grave de toute la Vème République dans le personnel politique et les élites sociales (...). » (Rouban, 2012, p.468)

Il y a donc un lien entre la crise de confiance et la mise en cause de l'État-providence. Dans ce sens, l'individu est encouragé à prendre en charge sa vie non seulement sur le plan du travail (Abdelnour, 2018, *op. cit.*) et du logement (Lambert, 2015) mais aussi au niveau de sa santé depuis le début des politiques de privatisation dans ce secteur¹⁴⁵. La confiance, qui est définie par le Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales comme « *une croyance spontanée ou acquise en la valeur morale, affective, professionnelle... d'une autre personne, qui fait que l'on est incapable d'imaginer de sa part tromperie, trahison ou incompétence* »¹⁴⁶, semble dans ce cas se briser au moment où advient un ensemble de mutations en rupture avec le modèle existant. La crise de confiance est liée donc à l'idée que l'autre personne est capable de tromper et de trahir. Dès lors, si la confiance est ce qui constitue le noyau de tout fonctionnement organisationnel car elle est le fondement de toute relation humaine, de toute économie et de toute politique, sa mise en cause entravera la performance et l'engagement des salariés et fera

¹⁴⁵ Les tribunes de la santé (2010), *La privatisation de la santé*, Paris, Presses de Sciences Po, n°28(3), 86 pages.

¹⁴⁶ <https://www.cnrtl.fr/lexicographie/confiance> : consulté le 30/06/2021

obstacle à toute coopération et innovation au sein de l'entreprise (Santoni, Frimousse et Peretti, 2016).

Dans cette conjoncture, la confiance est étudiée comme un objet communicationnel par un certain nombre de chercheurs et de professionnels malgré la dissonance qui semble apparaître ces dernières décennies entre la notion de confiance et celle de communication : « *Confiance et communication politique, voici deux concepts profondément liés, indissociables même, et qui apparaissent pourtant à beaucoup comme deux ennemis irréconciliables !* » (Boursin, 1999) Dans ce sens, une crise de confiance serait une crise de communication. Appliquée à l'étude des organisations, la crise de confiance est liée à un dysfonctionnement info-communicationnel de la direction (stratégie du silence, absence de clarté, informations descendantes, etc.). C'est la raison pour laquelle l'investissement des organisations dans la confiance sanitaire, à titre d'exemple, consiste dans certains cas à mettre en place des dispositifs numériques permettant de partager les informations entre les salariés afin de susciter un engagement relationnel animé par le management :

« (...) le processus communicationnel autour du near-miss [“ un dispositif de vigilance spéciale au moindre événement susceptible d'entraîner un accident”] sollicite le changement organisationnel, centré sur la prévention, et tend à privilégier les actions conjuguées de tous les salariés, plus motivés par la confiance qui leur est accordée et qu'ils accordent au système organisationnel. » (Alemanno 2014b, p.64)

Dès lors, la confiance s'installe et se fortifie seulement au moment où elle est ressentie et vécue de manière réciproque. L'entreprise ne peut développer la confiance de ses salariés envers elle que lorsqu'elle prend l'initiative de leur faire confiance. Cette confiance n'est pas restreinte à un dispositif numérique, comme le précise la citation plus haut. Pour Alemanno (2016), la confiance dépend de la communication organisationnelle qui se présente sous trois dimensions essentielles : processuelles, c'est-à-dire que l'entreprise est un milieu dynamique en perpétuel mouvement et changement, dispositionnelles, c'est-à-dire qu'elle dépend des dispositifs symboliques et matériels, et contractuelles, c'est-à-dire qu'elle est attachée à plusieurs contrats, juridique, moral, psychologique :

« La dynamique de la confiance est un processus, dans un dispositif sociotechnique d'information et de communication, qui touche tous les niveaux du système : sa structure, son environnement, ses acteurs, ses objets techniques. » (p.239)

Par conséquent, une crise de confiance au sein des organisations serait liée à un dysfonctionnement au niveau d'une ou plusieurs des dimensions de la communication organisationnelle. Si la voie que prend le changement organisationnel rompt de manière violente et indifférente avec le modèle où sont insérés les salariés, cela impactera la dimension dispositionnelle et la dimension contractuelle, ce qui risque de transformer l'atmosphère au sein de l'entreprise en des relations de défiance et de suspicion. À cet égard, certaines entreprises privilégient de plus en plus une approche participative pour renforcer cet ingrédient indispensable au fonctionnement organisationnel, à savoir la confiance. Or, en matière de santé au travail, inviter les salariés à participer aux actions de prévention et de promotion de la santé peut être appréhendé comme une stratégie de responsabilisation des individus afin de limiter celle de l'entreprise.

3.3.3.2 Limites de la responsabilité organisationnelle : la promotion de la santé au travail

La notion de la responsabilité organisationnelle peut être associée à celle de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)¹⁴⁷. Or l'idée de structurer toute la première partie de ce chapitre autour des lois fondatrices de la santé au travail ainsi que des paradigmes de ce champ avait pour vocation de montrer qu'il s'agit bien d'évoquer la responsabilité des organisations imposée par le droit du travail. Cela s'avère différent par rapport à la RSE qui relève surtout du *soft law* à part quelques règles et aspects qui peuvent constituer des obligations pour certains types d'organisations¹⁴⁸ et où la réglementation du domaine de la santé au travail reste absente par comparaison avec l'environnemental par exemple (normes de gestion des ressources naturelles, de l'impact sur la biodiversité, etc.). De ce fait, la responsabilité organisationnelle ou celle des organisations dont nous soulignons les limites dans cette partie veut dire que, malgré la présence d'une réglementation juridique qui cadre la santé au travail dans les entreprises, il existe des champs d'opération qui nécessitent la responsabilité individuelle des salariés. Non que le droit

¹⁴⁷ Voir la note de bas de page n° 114, p.167-168

¹⁴⁸ À titre d'exemple, la loi relative aux nouvelles régulations économiques (NRE) de 2001 impose aux entreprises cotées en Bourse la publication d'un rapport annuel présentant leurs actions et leurs conséquences sociales et environnementales.

du travail oblige les salariés à adopter certaines actions pour faire face aux RP et les prévenir, mais parce que les récentes mutations, notamment celles qui sont liées au numérique, mettent en évidence une incompatibilité entre certaines lois et le terrain d'opération des salariés voire l'absence totale d'un cadre juridique capable de réglementer les nouvelles modalités du travail.

La question des limites de la responsabilité organisationnelle n'est pas récente. Elle s'annonce avec le développement d'un management moderne prometteur d'autonomie individuelle, de leur prise d'initiative et de gestion de soi encouragées et améliorées par la voie du coaching et du développement personnel¹⁴⁹. La même logique s'applique à la santé au travail notamment à travers le principe de la « promotion de la santé » (PS) définie par la charte d'OTTAWA en 1986¹⁵⁰ comme :

« (...) le processus qui confère aux populations les moyens d'assurer un plus grand contrôle sur leur propre santé, et d'améliorer celle-ci. Cette démarche relève d'un concept définissant la "santé" comme la mesure dans laquelle un groupe ou un individu peut d'une part, réaliser ses ambitions et satisfaire ses besoins et, d'autre part, évoluer avec le milieu ou s'adapter à celui-ci. La santé est donc perçue comme une ressource de la vie quotidienne, et non comme le but de la vie ; il s'agit d'un concept positif mettant en valeur les ressources sociales et individuelles, ainsi que les capacités physiques. Ainsi donc, la promotion de la santé ne relève pas seulement du secteur sanitaire : elle dépasse les modes de vie sains pour viser le bien-être ».

À ce stade, l'étude de Jolivet et Vásquez (2016) sur le projet « Ensemble vers la Santé », mis en place dans une institution de santé québécoise afin d'instaurer le principe de la PS, montre que le changement des comportements des salariés s'inscrit chez cette organisation dans une approche participative. Dans ce sens, le salarié est responsabilisé par le management qui l'encourage à prendre en main sa santé tout en étant fidèle aux normes recommandées par la santé publique du Québec. Ce processus de responsabilisation, dans un contexte de changement pensé par les managers, inscrit les salariés dans trois rôles importants à savoir : le bénéficiaire du projet, le porteur du projet et le « ré-auteur » du projet.

¹⁴⁹ Brunel Valérie (2004), *Les managers de l'âme. Le développement personnel en entreprise, nouvelle pratique de pouvoir ?*, Paris, La Découverte, 210 pages.

¹⁵⁰ La charte d'OTTAWA est la première conférence internationale pour la promotion de la santé tenue du 17 au 21 novembre 1986 : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/sante-population/charte-ottawa-promotion-sante-conference-internationale-promotion-sante.html> Consulté le 27/06/2021

Le rôle du bénéficiaire du projet est observé à travers le discours de l'organisation, qui consiste à promouvoir la dimension individuelle et personnelle de l'employé. Dans ce sens, il a été mis en place des séances de présentation du projet et un questionnaire à destination des employés qui a pour visée premièrement d'informer sur leurs habitudes de vie et deuxièmement de présenter les normes de santé publique québécoises dans l'optique d'améliorer les différents domaines où le salarié se déclare moins performant ou compétent. Cependant, cette dimension individuelle et personnelle que l'entreprise cherche à développer chez l'employé est insérée dans une autre dimension plus importante, à savoir l'organisation. Percevoir l'employé comme un individu responsable de sa propre santé, c'est percevoir une organisation saine car il existe une interdépendance entre l'état de santé individuel et celui de toute l'entreprise :

« Les prises de conscience individuelles ne semblent pouvoir s'entrevoir qu'au regard des bienfaits collectifs qu'elles engendreront. Dimension personnelle et organisationnelle sont intrinsèquement liées (...). De manière presque oxymorique, le script qui se construit peu à peu établit un rôle au double visage : d'un côté, l'employé que l'on ne cherche plus à appréhender comme employé mais comme individu, de l'autre, cet individu qui ne peut se concevoir en dehors de ce collectif et de ce système organisationnel car le bien-être de l'un catalyse le bien-être de tous et réciproquement. » (ibid. p.99)

Le rôle de porteur du projet est défini dans la démarche « exclusivement » participative à travers laquelle le projet est porté. Ici, le discours autour de la PS passe d'une approche individuelle à une approche collective. En effet, la réalisation du projet repose sur l'agir collectif des salariés où chacun assume une responsabilité individuelle mais aussi organisationnelle, ce qui permet de parler d'une nouvelle tâche qui vient s'ajouter au travail de chaque employé :

« Le script du projet, dans sa dimension organisationnelle, célèbre lui-même sa dé-auteurisation pour une ré-auteurisation collective qui offre la possibilité de le ressaisir. Le script est ambivalent, il soumet autant qu'il se soumet aux autres. Le déplacement de responsabilité engendre ainsi un déplacement identitaire chez l'employé tant du point de vue de son engagement individuel que dans l'attribution d'une nouvelle charge organisationnelle. » (ibid. p.101)

Le rôle de « ré-auteur » du projet consiste à organiser des séances de libération de la parole auxquelles différents salariés de différents services participent afin de discuter et de réfléchir autour de plusieurs problèmes susceptibles d'empêcher le déploiement du projet. À partir de là, il est possible pour chaque salarié de réécrire son rôle ainsi que celui de la direction de la PS (DPS). Cependant les chercheuses soulignent une certaine méfiance éprouvée par les salariés quant à la possibilité de la réalisation de ce niveau de participation individuelle et collective, à savoir toute la redéfinition et la restructuration de la PS. Dans tous les cas, le projet est caractérisé par une dimension processuelle, ce qui inscrit la DPS dans un double mouvement :

« (...) de désengagement progressif au regard de la pérennité du projet et un engagement plus soutenu dans l'instauration de moments d'échanges autour des problématiques spécifiques soulevées par ce qu'ils dénomment la "vie au travail" ».
(ibid. p.104)

Dès lors, il va sans dire que le projet « Ensemble vers la Santé » est fondé sur l'idée de responsabilisation des salariés. Ces derniers sont perçus comme des individus capables de prendre en main leur propre santé en appliquant un ensemble de normes. L'objectif est d'être adapté aux modalités du management existant. Ces salariés ne sont pas obligés de se fédérer autour ce projet ni de l'appliquer tel qu'il est, étant donné qu'ils ont la possibilité de le redéfinir et de le restructurer. Qu'importe leur choix, la règle qui s'avère inchangeable dans tous les contextes, c'est que les employés sont de plus en plus responsabilisés par rapport à leurs rôles et leurs actions liées à la PS. Dans l'étude citée de Jolivet et Vásquez, c'est l'entreprise qui se mobilise pour informer, communiquer et inviter les salariés à participer afin de promouvoir leur propre santé mais aussi celle de tout le collectif et de toute l'organisation. La question qui se pose ici est de savoir comment les salariés développent une conscience liée à leur propre santé au travail et se mobilisent individuellement pour prévenir les RP lorsque le rôle de l'entreprise s'avère absent sur cet aspect ?

3.3.3.3 Pratiques de déconnexion ou le retour de la responsabilité individuelle de la santé au travail

Nous avons constaté tout au long de ce chapitre que les entreprises informent, communiquent et forment à la santé au travail afin d'être conformes au droit du travail en matière de prévention

et de gestion des RP. Mais l'entreprise peut élargir son champ d'intervention lorsqu'elle s'inscrit dans une démarche de RSE qui a pour visée un engagement supplémentaire et volontaire envers les salariés et cela en communiquant et en mettant en place des projets de promotion de la santé, à titre d'exemple. Or la responsabilité des entreprises, qu'elle soit imposée ou volontaire, n'est pas toujours ce qu'il semble. Dans une perspective critique, nous pouvons dire que lorsque l'entreprise assume ses responsabilités, elle rationalise tout le processus de communication et d'application de la prévention des RP et des accidents au travail non à partir d'une réflexion de protection de ses propres salariés mais de sa propre existence en tant qu'entité économique. Dans ce sens, l'étude de Dumas (2018, *op. cit.*) démontre comment certains aspects de l'organisation du matériel de la prévention en santé entrave l'accomplissement convenable du travail des ouvriers. En effet, l'idée avec laquelle cette organisation a été conçue cherche à protéger l'entreprise de toute sanction juridique et cela en responsabilisant le travailleur face à tout risque généré par son travail :

« L'entreprise tend ainsi à se prémunir contre tout manquement en cas de problématique du fait de l'octroi au salarié des connaissances préalables nécessaires et des moyens utiles à la prévention de sa santé et de sa sécurité au travail. Or, il apparaît que certains des équipements de protection individuelle, imposés par le règlement interne, ne permettent pas aux opérateurs de fournir le travail demandé, ce qui oblige les salariés à retirer une partie desdits équipements pour pouvoir réaliser les tâches réclamées par l'entreprise. » (ibid. p.90)

Dans cette conjoncture, il ressort de l'étude de Dumas sur un environnement rationalisé de prévention de la santé et de celle de Jolivet et Vásquez (2016, *op. cit.*) sur un environnement participatif de promotion de la santé, citée dans la partie précédente, que l'entreprise tend à transformer sa responsabilité juridique et sociétale en une stratégie de responsabilisation des salariés. Celle-ci a pour objectif dans certains cas de décharger l'entreprise de ses responsabilités et dans d'autres cas d'améliorer l'environnement de travail, ce qui requiert la participation des salariés. Toutefois, ces derniers sont-ils capables de développer une responsabilité individuelle de leur propre santé au travail lorsque l'entreprise a des obligations restreintes par rapport à certains aspects de RP qui s'avèrent de plus en plus dangereux et pesants sur la vie des individus ?

Dans le domaine juridique des RP liés aux TIC, nous notons l'existence d'une seule loi portant sur « le droit à la déconnexion », promulguée le 1^{er} janvier 2017. Nous rappelons que son énoncé souligne l'obligation pour les entreprises de plus de 50 salariés de mettre en place des chartes de respect du temps de repos et des congés des travailleurs et cela en s'engageant à ne plus les contacter. Cela signifie que cette loi n'instaure pas de mesures concrètes pour assurer le respect de ce droit, ce qui laisse une marge de liberté aux entreprises afin de choisir les méthodes et les actions à mettre en place dans ce sens. En effet, le droit délègue aux entreprises le choix de créer leurs propres dispositifs de régulation de l'utilisation des technologies, ainsi qu'il n'exige pas de résultat en cette matière. Cette situation permet de souligner que dans ce champ de la santé et du numérique, c'est plutôt le salarié qui doit assumer la totale responsabilité de sa santé afin de se protéger face aux RP numériques déclenchés dans l'environnement du travail et déployés dans toute la sphère privée de l'individu.

Avant la mise en place de ce droit à la déconnexion, nous notons déjà dans les travaux de certains chercheurs qui se sont penchés sur l'étude des RP numériques (hyperconnexion, surcharge informationnelle et joignabilité permanente) un focus sur les pratiques de déconnexion de certains salariés ce qui fournit les premières réflexions sur la question de la responsabilité individuelle en santé au travail. Tout d'abord, les pratiques de déconnexion peuvent être définies comme des :

« (...) conduites de fuite, de crise, de ras-le-bol dans des situations de sursollicitations, de trop-plein informationnel, de débordement cognitif, de harcèlement ou de surveillance dans lesquelles l'individu se sent dépassés ou soumis. Dans les cas extrêmes de burn-out, le rejet des TIC fait partie intégrante d'attitudes de défense qui permettent à l'individu de survivre quand il ne peut plus lutter. Ces cas sont heureusement rares et relèvent moins d'une déconnexion volontaire cherchant à maîtriser des flux communicationnels que d'une déconnexion mécanique visant à ne pas se laisser emporter par un mouvement incontrôlable ». (Jauréguiberry 2019, p.98)

À partir de cette citation, il apparaît que la souffrance au/de travail occupe un rôle majeur dans la construction d'une conscientisation individuelle des RP numériques et de la nécessité de développer des pratiques de déconnexion par les salariés. Ici, Jauréguiberry cite plusieurs types de déconnexion des outils numériques afin de souligner les situations et l'état d'esprit à travers lesquels les travailleurs raisonnent pour diminuer une connexion permanente.

Premièrement, la déconnexion volontaire est caractérisée par un ensemble d'actions et de conduites efficaces pour éviter le risque du *burn-out*, résultat d'une surcharge informationnelle trop importante. Ce type de déconnexion n'est pas définitive mais partielle et ponctuelle car l'objectif est de maîtriser l'usage des outils numériques en optant pour des moments de coupures et de mise à distance.

Deuxièmement, la déconnexion professionnelle renvoie aux actions organisationnelles pour diminuer la surcharge informationnelle et cognitive en interdisant aux salariés l'accès aux logiciels ou aux outils numériques du travail. Dans ce type de déconnexion, la hiérarchie joue un rôle prépondérant étant donné que les logiques organisationnelles de connexion et de déconnexion proviennent d'elle, ce qui participe à renforcer les inégalités existantes ou dans le sens opposé à les affaiblir.

Troisièmement, la déconnexion privée se signale par un ensemble d'actions individuelles et volontaires de distanciation. À la différence de la déconnexion volontaire, la déconnexion privée est choisie non pendant des situations critiques de surcharge informationnelle, mais parce que le salarié arrive à développer un savoir-faire lui permettant de maîtriser sa connexion. Finalement, la déconnexion comme épreuve de soi correspond à une expérience de dialogue de soi avec soi, loin des notifications et des appels permanents qui créent un état non d'addiction mais de « peur de rater quelque chose ».

Dans cette conjoncture, l'étude de Felio (2015) sur les cadres hyperconnectés souligne que ces professionnels recourent à différentes pratiques de déconnexion du travail, comme le filtrage des appels téléphoniques et des mails reçus ; la négociation du temps et du lieu de connexion avec les proches pendant des périodes de repos ou de congé ; la déconnexion temporaire des flux pendant les moments de travail nécessitant de la concentration en allant par exemple travailler dans des salles de réunion ; et parfois ces pratiques peuvent aller jusqu'à se déconnecter totalement des outils numériques afin de préserver la vie personnelle. À ce stade, Felio explique que ces pratiques résultent d'un ensemble d'expériences critiques ou douloureuses qui permettent à ces individus de construire par la suite leur rapport à la connexion :

« Plusieurs cadres de notre étude expliquent d'ailleurs leur attitude stratégique face à la connexion par le vécu de troubles physiques et psychiques (troubles

cardiovasculaires, épuisement professionnel). Dans leur témoignage, les sujets mettent en relation la survenue de ces pathologies avec l'usage intensif des TIC. Par exemple, un épisode de burn-out peut constituer la conséquence d'une forte charge de travail, qui serait intensifiée par le rôle médiateur des canaux de communication numérique. Le temps de convalescence est généralement le support de réflexions existentielles au sein desquelles le rapport à la connexion est questionné. » (ibid. p.249-250)

Dès lors, si les études citées de Felio et Jauréguiberry établissent un lien entre les expériences pathologiques du travail et le développement de réflexions et d'actions de mise à distance des connexions permanentes, c'est qu'il n'existe pas d'information, de communication et de formation aux problématiques de santé liées au numérique. La nouveauté de cet objet, qui entraîne l'absence d'un cadre juridique pertinent pour le réglementer à l'instar de la question de la sécurité au travail et de la prévention des RP physiques, permet d'évoquer un premier niveau de responsabilité qui s'avère toujours individuelle. En passant en revue le développement des premières lois-cadres de la santé au travail dans la première partie de ce chapitre, nous avons souligné qu'avant le développement de la responsabilité pour risque en 1898 les accidents de travail relevaient de la responsabilité des travailleurs (cf. *supra*, p.172-173). En conséquence, l'apparition d'un nouveau risque professionnel est souvent évalué comme relevant de la responsabilité du travailleur et ce n'est qu'au moment où l'analyse du contrat de travail et du lien de subordination entre dans le débat que la responsabilité organisationnelle est questionnée.

De ce fait, la protection de la santé au travail nécessite, avant l'intervention de la responsabilité organisationnelle, un premier niveau de responsabilité individuelle. La difficulté qui peut être soulignée ici, c'est que le travailleur se rend compte des risques inconnus de sa profession et commence à réfléchir aux solutions à travers son expérience des différentes situations de travail. La responsabilité individuelle envers soi-même, bien qu'elle soit un objet absent du droit positif pour des raisons liées à la liberté individuelle du corps et de la personne, occupe une place cruciale dans la vie de chacun et c'est un fait qu'en cas de son absence l'individu se trouve en risque permanent. C'est cette situation qui conduit les organisations à promouvoir l'idée d'une responsabilité individuelle, parce qu'un risque subi par un individu peut tout à fait impacter le reste de l'entreprise. Ce constat est justifié également par le droit du travail où les textes

juridiques liés à la responsabilité individuelle sont inséparables de la responsabilité à l'égard d'autrui :

« Dans une éthique de la responsabilité envers soi-même, pourquoi sanctionner l'individu qui se porte atteinte à lui-même, quand le précepte de liberté individuelle a pris le pas sur une soumission aux lois divines ? C'est là tout l'enjeu de la responsabilité envers soi-même : la liberté de l'individu à l'égard de lui-même est limitée par ses rapport à l'autre. La responsabilité envers soi-même est l'instrument juridique implicite de régulation des intérêts en cause lors d'une atteinte de l'individu à l'encontre de lui-même. » (Cassagnabère 2011, p.490)

Conclusion

La santé au travail peut être appréhendée selon deux approches : la souffrance et le bien-être. L'approche de la souffrance s'avère liée à une pensée philosophique qui voit une opposition entre la santé, assimilée aux notions positives comme la sécurité, l'harmonie et le bien-être, et le travail, synonyme de besogne dure et forcée. Cette vision s'affirme avec l'industrialisation de la production qui a généré une nouvelle « organisation scientifique » du travail où il a été repéré une augmentation des accidents professionnels. Ceux-ci ont relevé pendant longtemps de la responsabilité des ouvriers avant de passer sous la responsabilité de l'organisation avec la naissance de la « responsabilité pour risque » en 1898. Les premières lois-cadres de la santé au travail, à partir de la fin du XIXe siècle, avec la création de l'inspection du travail et des normes d'hygiène, sont le résultat de plusieurs années de lutte ouvrière, de réflexions juridiques et d'autres transformations sociétales. Ces mouvements sont partis d'une approche qui fait un lien entre le travail et la présence de risques dans l'entreprise, ce qui produit des accidents, des maladies et des souffrances physiques dont la victime est le travailleur. Depuis, l'organisation salariale n'est plus perçue comme un lieu d'« exploitation » de la force du travail mais comme une structure protectrice des droits des salariés, ainsi que le souligne Robert Castel.

La deuxième approche du bien-être ne constitue pas un changement de paradigme de la santé au travail mais une tentative pour concilier le travail et la santé. Dès les années 1950, la Tavistock Institute of London s'est penchée sur l'étude de la QVT en cherchant à démontrer les limites du taylorisme et la nécessité de prendre en considération la dimension humaine pour une meilleure efficacité au travail. La naissance de la psychologie positive vers la fin des années 1990 contribuera au développement de cette perspective notamment avec la théorie du *flow*, premièrement dans les travaux de Csikszentmihalyi à partir des années 1970. Dans la même période, la QVT apparaît en France avec la création de l'ANACT sans pour autant attirer un intérêt suffisant de la part du droit et des entreprises comme dans le contexte américain. Ce n'est qu'à partir de 2013 que cette notion a été définie par l'ANI comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement. En 2015, la promulgation de la loi relative au dialogue social et à l'emploi cite la QVT parmi ses axes majeurs sans proposer un cadre précis de son application. L'intérêt reste toujours centré sur la lutte contre les RPS même si ceux-ci n'entrent pas encore dans un cadre juridique bien structuré et restent souvent imbriqués avec d'autres lois concernant les RP physiques.

Dans cette conjoncture, la santé au travail en communication organisationnelle est appréhendée comme un double objet de recherche : d'un côté l'info-communication à la prévention en santé pose des difficultés liées au système mobilisé pour stocker et médiatiser les données et aux dimensions humaines telles que la reconnaissance et la confiance, comme le montre Gléonnec ; et d'un autre côté, l'info-communication peut constituer une source de RPS à l'ère du numérique comme l'étudient Carayol *et al.* (2017, *op. cit.*) à travers l'hyperconnexion. D'abord et à l'instar de plusieurs chercheurs et professionnels qui se sont penchés sur l'étude de la santé au travail à partir de la forte médiatisation des phénomènes de suicides dans les grandes entreprises françaises, Alemanno et Cabedoche montrent que l'absence d'une communication interne autour des transformations de France Télécom et de sa crise a généré une atmosphère toxique aggravant la situation. La souffrance au travail de Dejours et la souffrance de travail de Clot s'accordent sur un point commun, à savoir que la source de la souffrance est le travail en lui-même pour des raisons liées au management par le chiffre, à la privatisation, à la numérisation, au manque de ressources conduisant à une perte de sens.

Le droit du travail, qui depuis un siècle cadre la santé au travail autour de la responsabilité de l'entreprise, et le développement d'un *softlaw* dans ce sens à travers le principe de la RSE, s'avèrent davantage limités pour deux raisons fondamentales. Premièrement, les organisations transforment leur responsabilité obligatoire en des logiques de responsabilisation des salariés à travers la mise en place de procédures rationnelles imposant la signature de documents et le port d'un certain matériel, ce qui rend dans certains cas l'ergonomie au poste de travail mauvaise comme le souligne Dumas. Et deuxièmement, la lutte contre les nouveaux RP liés au numérique reste encore absente du droit et des actions organisationnelles, ce qui nécessite une responsabilité individuelle pour préserver sa propre santé. Dumas *et al.* (2017, *op. cit.*) soulignent la présence d'une culture informationnelle qui se manifeste dans les différents bricolages de contrôle de son propre usage que le salarié s'impose. Les travaux de Felio et Jauréguiberry s'accordent sur un point commun, à savoir que les pratiques de déconnexion des salariés se développent à partir des expériences de souffrance et d'usure professionnelle.

À partir de ce cadre théorique mobilisée dans ce chapitre et dans les deux premiers chapitres, nous présentons dans la prochaine grande partie de cette thèse notre étude empirique autour des plateformes numériques de transport. Nous développerons alors la question de l'influence de la médiation info-communicationnelle de ces entreprises dans le contexte du travail VTC sur la santé des chauffeurs.

Partie 2 : L'enquête empirique sur les plateformes numériques de transport à partir des discours des chauffeurs VTC

Chapitre 4 : Terrain, outil méthodologique et posture du chercheur

Introduction

Nous entamons la deuxième partie de ce travail de thèse par une réflexion épistémologique autour de notre projet de recherche. Afin de dresser un premier panorama de notre sujet de thèse, nous nous sommes appuyée sur une littérature scientifique inscrite essentiellement en sciences de l'information et de la communication et en communication organisationnelle de manière particulière. Le recours à des travaux interdisciplinaires avait pour vocation de mieux expliquer certains niveaux de réflexions ou de compléter d'autres analyses.

En résumé, il s'est avéré que l'étude des plateformes, notamment celles qui s'inscrivent dans la catégorie des entreprises de transport, manque de précisions sur le fonctionnement de leurs logiques d'opération. Plusieurs raisons permettent d'expliquer cette absence de connaissance comme la nouveauté de l'objet de recherche, la question de la propriété intellectuelle ou encore l'inaccessibilité du code des algorithmes. Lorsque nous avons passé en revue dans notre deuxième chapitre l'organisation des espaces de travail par l'info-communication, il a été démontré un grand focus des recherches sur les organisations salariales. Celles-ci sont structurées par des logiques langagières capables de transformer les interactions et l'autorité sans oublier le rôle des comportements des salariés, comme la logique de leurs usages des dispositifs numériques. La rationalisation du travail à travers une rationalisation des info-communications reste la conclusion observée chez plusieurs chercheurs. Or, la question qui est absente de ces travaux est celle de l'organisation info-communicationnelle de nouvelles formes d'entreprises virtuelles où les dimensions du temps et de l'espace changent.

De la même manière, la question de la santé au travail au prisme des SIC et de la CO est restreinte à l'organisation salariale. Cela ne fournit pas d'éléments de réflexion sur le cas des entreprises non structurées par un droit de travail et donc non responsabilisées par rapport à la sécurité et la santé de leurs travailleurs.

Dans cette conjoncture, nous proposons de réfléchir à cette imbrication de nouvelles modalités de travail liées au numérique dans une nouvelle forme d'organisation, absente telle qu'elle, des recherches en SIC. Notre enquête empirique nous donnera une sorte de mesure de cette situation originale et propre au XXI^e siècle, marqué par une pénétration sociétale généralisée du numérique. Nous présentons dans ce chapitre la posture du chercheur, le terrain et l'outil méthodologique.

4.1 Posture du chercheur

La posture du chercheur peut être définie comme :

« un ensemble particulièrement massif d'éléments d'ordre matériel, subjectif et structurel par lesquels il [le chercheur] se trouve immergé et engagé dans le social »
(Alphandéry et Bobbé, 2014, p.6).

Cette notion révèle donc une complexité dans laquelle le chercheur existe, réagit et évolue. Elle combine de ce fait réflexion et action puisqu'en tant que chercheuse nous pensons notre terrain et nous adoptons des pratiques pour étudier le phénomène que nous cherchons. Cette phase ne débute pas seulement durant le commencement de notre recherche mais constitue un processus qui s'établit tout au long de cette expérience.

Dès lors, la connaissance recherchée n'est pas un savoir prêt à découvrir mais un chemin de réflexions et d'actions où le chercheur doit questionner continuellement ses outils et ses théories. Cette pratique s'inscrit dans le domaine de l'épistémologie ou de la connaissance sur la connaissance qui est d'ordre philosophique sans qu'elle soit exclusivement un objet de recherche des philosophes. Chaque chercheur doit expliquer sa démarche épistémologique de la science afin d'explicitier sa posture de chercheur :

« On peut distinguer deux manières d'approcher l'épistémologie. L'épistémologie "philosophique" ou "rationnelle" tente de dégager les lois auxquelles devrait se soumettre une recherche scientifique (...). Parallèlement, on parle de l'épistémologie "empirique", lorsqu'il s'agit de décrire et d'étudier les formes différentes de construction des savoirs telles qu'elles ont effectivement lieu chez les chercheurs. »
(Verhaeghe et al. 2004, p.16-17)

Cette démarche épistémologique empirique nous a aidée à construire notre terrain et notre posture¹⁵¹. À ce stade, nous consacrons cette partie à l'explication de notre posture de chercheur pour pouvoir justifier nos choix épistémologiques et méthodologiques dans la façon de

¹⁵¹ Le travail de recherche que nous menons n'est pas une recherche-action ni une recherche-intervention. Nous étudions un objet de recherche en perpétuel mouvement et évolution, que nous observons à distance et que nous analysons à partir de l'enquête empirique que nous avons effectuée.

construire notre enquête et nos résultats. Nous soulignons dans un premier temps le paradigme dans lequel s'inscrit notre recherche en annonçant les fondamentaux de l'épistémologie et nous explicitons dans un deuxième temps l'expérience interactive que nous avons eue avec notre terrain.

4.1.1 De l'épistémologie

Comme tout domaine scientifique, l'épistémologie se distingue par plusieurs paradigmes de recherche. Selon Kuhn (1983 [1962], *op. cit.*), toute science fonctionne dans le cadre d'un certain paradigme qui exerce une influence sur le sens des questions de recherche et sur la perception même de la nature. Il s'agit alors d'une théorie dominante qui n'est pas réfutable parce qu'elle a engendré tout au long de son existence des traditions scientifiques cohérentes avec son principe :

« Les hommes dont les recherches sont fondées sur le même paradigme adhèrent aux mêmes règles et aux mêmes normes dans la pratique scientifique. Cet engagement et l'accord apparent qu'il produit sont des préalables nécessaires de la science normale, c'est-à-dire de la genèse et de la continuation d'une tradition particulière de recherche. » (ibid. p.30)

Le passage d'un paradigme à un autre émerge d'un ensemble d'anomalies qui deviennent trop nombreuses, ébranlant la cohérence de la théorie dominante. Cette situation engendre certaines résistances de la part de la communauté scientifique et finit parfois par un bouleversement dirigeant vers une nouvelle révolution théorique. Cependant cette situation ne veut pas dire que l'émergence d'un nouveau paradigme efface la dominance de l'ancien dans le sens où il existe de principaux courants épistémologiques qui distinguent chaque travail de chercheur et chaque orientation intellectuelle d'une communauté scientifique.

Dans cette recherche, nous nous inscrivons dans un paradigme de recherche qui s'avère de plus en plus dominant dans les SHS, non par mimétisme mais par conviction que ses axes méthodologiques permettent d'appréhender un phénomène social dans sa complexité. Avant d'expliquer ce choix épistémologique, nous passons en revue les paradigmes présents jusqu'à aujourd'hui dans la science.

4.1.1.1 Les paradigmes épistémologiques

Nous citons dans cette partie trois paradigmes épistémologiques qui nous apparaissent incontournables afin d'expliquer notre choix d'appartenance.

Premièrement, le paradigme positiviste signifie, selon Karl Popper, qu'il est possible d'atteindre une connaissance objective du monde en adoptant un protocole expérimental. Ici, la posture du chercheur ne doit pas être inscrite dans un processus subjectif de pensée mais dans une réflexion autour du contenu objectif de cette pensée. Dans ce sens, la connaissance serait impersonnelle car elle ne réfère pas à la connaissance d'un individu mais elle est « *une connaissance sans connaisseur ou connaissance sans sujet connaissant* » (Popper 1998 [1971], p.185). De ce fait, la connaissance objective se trouve à l'extérieur de l'esprit, formulée dans un langage impersonnel susceptible d'être soumis à une discussion critique.

Deuxièmement, le paradigme constructiviste repose sur l'idée que « *rien ne va de soi. Rien n'est donné. Tout est construit* » de Bachelard (1993 [1938], p.14). Pour les constructivistes, la posture du chercheur se construit progressivement à travers son interaction avec le phénomène étudié. La connaissance résulte d'une composition « *entre une part fournie par les objets, et une autre construite par le sujet* » (Piaget et Rolando 1983, p.30). De ce fait, l'objectivité du chercheur est un sujet d'influence permanente par le contexte de l'élaboration de la recherche et par d'autres contextes qui lui sont propres. Dès lors, il importe de s'interroger en permanence sur ses propres théories et outils scientifiques afin de ne pas réduire la science à une « *simple idéologie sociale* » (Morin 1990 [1982], p.25).

Troisièmement, le paradigme interprétatif pense l'objectivité à partir de la capacité du chercheur à interpréter la réalité qu'il observe sans en être influencé. Dans ce sens, Denzin (2009 [1970]) souligne que la connaissance se construit à travers une interaction entre le chercheur et son objet social. Sans cette condition, il ne peut y avoir de collecte de données liées au sens, aux perceptions et aux émotions à travers des outils méthodologiques tels que l'observation, le récit de vie et les captations audiovisuels. Dans cette conjoncture, il est impossible de parler d'une objectivité absolue du chercheur mais de sa rigueur scientifique qui se traduit par sa « *posture réflexive* » servant à éviter les « *interprétations hâtives* » et à privilégier une réflexion continue sur tout le processus de la recherche (technique, opérations, contraintes, etc.) (Jodelet 2003, p.150).

4.1.1.2 Notre choix épistémologique : le constructivisme modéré ou l'interprétativisme

À partir de cette brève présentation des paradigmes de l'épistémologie de la recherche scientifique, nous soulignons que notre posture de chercheur s'inscrit entre le paradigme interprétatif et le paradigme constructiviste. En effet, nous avons entamé notre recherche par une problématique et un ensemble d'hypothèses que nous avons formulées à partir de nos recherches et de nos premiers échanges avec le terrain d'enquête. De ce fait, nous avons décidé de mobiliser un outil méthodologique interactionnel, à savoir le récit de vie. Pour récolter des données liées au sens, aux émotions et aux représentations, nous avons engagé une proximité avec notre terrain de recherche sans y être attachée. Nous étions consciente de l'ensemble des influences de notre contexte de recherche à la fois sur le plan académique et sur le plan empirique. Pour cela nous avons adopté une posture réflexive tout au long de notre recherche.

Notre processus de recherche se caractérise donc par une subjectivité contextuelle qui nous a permis de structurer notre projet de thèse et d'entrer en lien avec une population d'étude afin de réaliser nos entretiens. Nous avons construit nos hypothèses à partir des connaissances théoriques et empiriques que nous avons déjà collectées autour de notre objet de recherche avant d'entamer notre enquête.

Il existe une notion pour décrire cette interrelation entre l'interprétativisme et le constructivisme : « le constructivisme modéré » (Gavillet, 2004). Gavillet souligne que fonder un objet de recherche en SIC à partir d'un point de vue constructiviste réduit la recherche à une théorie « scolastique », c'est-à-dire modélisée et prescrite. En revanche, le constructivisme modéré rejette toute pratique épistémologique fondée sur un modèle théorique enfermé ou une démarche méthodologique précise ou encore des objets dits « construits » sans que le chercheur participe à leur co-construction.

De ce fait, si cette critique ne rejette pas le constructivisme mais appelle plutôt à le modérer, c'est que ce paradigme n'a, à l'origine, pas une « fonction dogmatique » comme l'écrit Gauthier (2003), mais qu'il a été déformé, comme le souligne la citation ci-dessous :

« En définitive, ce n'est pas le constructivisme qui pose problème, mais la déformation dont il a pu faire l'objet et qui le transforme parfois en une vulgate manquant d'assises rigoureuses. » (Fleury-Vilatte et Walter 2004, p.167)

C'est la raison pour laquelle certains chercheurs ont appelé à différencier entre le constructivisme et le constructivisme radical ou pragmatique. Les deux courants présentent des différences fondamentales, d'où la nécessité d'explicitier la posture épistémologique du chercheur (Avenier, 2011). Dans cette conjoncture, lorsque nous évoquons le constructivisme modéré ou l'interprétativisme, nous voulons à la fois souligner notre rejet de la posture positiviste et les dérives scientifiques du constructivisme. Celles-ci ont été pointées par Gauthier (2005) en évoquant la thèse de l'anti-objectivisme, qui stipule que la connaissance relève seulement d'une adéquation au réel, et la thèse du scepticisme ontologique, qui veut éliminer toute idée défendant l'existence de la réalité. Ces critiques sont importantes à souligner mais elles ne nous empêchent pas de rester dans le paradigme constructiviste. La raison réside dans un ensemble de recherches qui ont éclairé la possibilité de la modération du constructivisme :

« Pour l'interprétativisme ou constructivisme modéré, le monde ne peut être connu dans son essence ; celle-ci étant hors d'atteinte du fait que la connaissance est fondamentalement interaction entre le "réel" et le sujet connaissant, et qu'il ne peut donc être connu et inféré indépendamment des personnes (...). Contrairement au constructivisme radical qui nie l'existence d'une essence du réel, l'interprétativisme, ou constructivisme modéré, peut être qualifié d'agnostique par rapport au postulat ontologique du monde : on ne peut prétendre décrire le monde tel qu'il est. »
(Masengesho, Bonami et De Ketele 2009, p.56)

Comme le souligne la citation ci-dessus, l'interprétativisme ou le constructivisme modéré adopte l'idée d'une réelle interaction entre le sujet et l'objet de recherche, ce qui influence le processus de recherche et insiste sur l'impossibilité d'une étude totalement indépendante et objective du monde. Afin de montrer l'application que nous faisons de ce choix épistémologique, nous passons en revue dans la partie suivante les observations et analyses de nos interactions avec notre terrain de recherche.

4.1.2 Interactions avec le terrain

Se situer dans une approche interprétativiste ou constructiviste modérée veut dire que la question de l'interaction occupe une place importante. Toute recherche scientifique s'effectue à travers une interaction entre le chercheur et son objet de recherche. Comme nous l'avons déjà

souligné, seuls les paradigmes constructiviste et interprétativiste placent la notion de l'interaction au centre de leur démarche. De ce fait, nous consacrons cette partie à nos expériences interactionnelles avec le terrain et cela en évoquant dans un premier temps la question de l'engagement et de la distanciation avec le terrain et dans un deuxième temps notre posture réflexive tout au long de ce travail de recherche.

4.1.2.1 *Engagement et distanciation avec le terrain*

Dans *Engagement et distanciation*, Norbert Elias (1993 [1983]) souligne que le rapport à la connaissance, comme le rapport à toute réalité universelle, opère à travers la confrontation de deux opérations intellectuelles contradictoires : l'engagement et la distanciation. Ces deux forces fondent non seulement l'épistémologie d'Elias mais aussi toute sa pensée sur le fonctionnement socio-historique de l'existence :

« La possibilité de toute vie de groupe ordonnée repose sur l'interaction, dans la pensée ou l'activité humaines, d'impulsions dont les unes tendent vers l'engagement et les autres vers la distanciation. Ces impulsions peuvent entrer en conflit les unes avec les autres, lutter pour la prééminence ou passer des compromis et se combiner selon les proportions et les formes les plus diverses. En dépit de toute cette diversité, c'est la relation entre ces deux pôles qui détermine le cours des actions humaines. »
(ibid. p.64)

Ce fondement de la réalité universelle nécessite selon Elias de trouver un équilibre scientifique entre la distanciation et l'engagement vis-à-vis de l'objet d'étude. L'engagement est important parce qu'il aide à découvrir, à enquêter et à récolter des données, étant donné que le chercheur engage une interaction importante avec son terrain. En revanche, il peut être aussi un point critique de l'objectivité de la recherche. De la même manière, la distanciation entrave l'accès aux données, qui ne pourront émerger qu'à travers une interaction sincère et engagée. Cependant, elle facilite aussi l'émergence d'un regard extérieur susceptible de contribuer par la suite à une analyse et à une interprétation dépourvue d'influence liée à l'expérience de l'enquête sur le terrain. Par conséquent, avoir une position modérée, c'est-à-dire tantôt proche tantôt distanciée du terrain, aide à trouver un juste milieu et à tirer profit des avantages que propose chacun de ce type d'interaction avec le terrain.

Avant d'aborder la phase de l'interaction avec le terrain, il est à souligner que la question de l'engagement et de la distanciation se trouve liée au contexte de l'élaboration de la recherche. Chaque chercheur a des raisons objectives et des raisons subjectives en relation avec le choix de son terrain.

D'un côté, les raisons objectives font référence à un ensemble d'éléments existant indépendamment du chercheur et de sa manière de procéder. Par exemple, lorsque le chercheur s'intéresse à un objet de recherche d'actualité, il est possible de dire que le choix du sujet met l'accent sur une raison objective. L'intérêt scientifique, c'est-à-dire les vides dans la recherche par rapport à un sujet, ou encore l'intérêt économique, c'est-à-dire la présence de financement pour étudier un sujet, constituent également des raisons objectives du choix et de l'élaboration d'une recherche.

D'autre part, les raisons subjectives concernent la situation personnelle du chercheur, son intérêt privé ou encore ses motivations intimes. Chaque chercheur est un individu avant d'être un scientifique. À la différence de la posture positiviste qui à ce stade peut être résumée par la célèbre citation de Louis Pasteur : « *Quand j'entre dans mon laboratoire, je laisse mes convictions au vestiaire.* » le constructivisme modéré reconnaît la subjectivité du chercheur. En outre, il la transforme en une force incontournable de l'élaboration de la recherche du moment où elle est encadrée par une problématique, des hypothèses et une posture réflexive du chercheur.

Le tableau suivant résume les raisons objectives et les raisons subjectives du commencement de l'élaboration de notre projet de thèse :

Raisons objectives	Raisons subjectives
-Le manque d'études en SIC sur les plateformes numériques comme nouvelles formes organisationnelles. -Le peu d'études en SIC sur la santé au travail¹⁵². -L'actualité autour du VTC et des plateformes de transport.	-La question de la santé au travail nous a toujours intéressée car le cas de certains de nos proches qui ont vécu des RPS nous a touchée.

À ce stade, si le nombre des raisons objectives du commencement de notre recherche est supérieur au nombre des raisons subjectives, c'est que le fondement de notre projet de thèse a été animé par davantage d'éléments extérieurs à nous. Lorsque nous étions en Master 2, nous avons entamé une recherche autour des sujets qui sont peu traités en SIC. En vue de notre parcours en communication des organisations, nous avons voulu rester dans ce domaine. Lorsque nous avons consulté l'appel à communication de Morillon, Carayol et Grosjean (2018, *op. cit.*) autour de la santé au travail, l'idée de construire notre sujet de thèse autour de cette thématique a commencé à prendre naissance. Notre intérêt personnel envers cette question a contribué davantage à la concrétisation de l'élaboration de notre projet de doctorat.

Au début, nous avons voulu rester dans la tradition de la communication organisationnelle et cela en faisant le choix d'un terrain d'entreprise, d'association, d'école ou d'institution. Or, décider d'effectuer une recherche autour des travailleurs indépendants nous a paru plus atypique en SIC où les auteurs montrent combien la pression est forte en matière d'intensité de travail, de surcharge informationnelle et d'urgences à gérer en permanence. Cette réalité peut affecter plus particulièrement les travailleurs des TIC. Cependant, ceux-ci dans l'étude par exemple de Evenstad et *al.*, (2016), ne sont pas des travailleurs indépendants mais des salariés. Une forme de souffrance au travail est clairement identifiée mais encore différente dans sa nature de celle

¹⁵² Lorsque nous avons commencé notre projet de thèse, il existait peu d'études en SIC sur la santé au travail (Morillon et *al.*, 2018, *op. cit.*). Or ces quelques dernières années, nous avons noté une montée de l'intérêt des laboratoires et des chercheurs envers cette thématique et notamment à travers la publication du livre *Les pratiques de recherche sur la santé en contexte numérique* sous la direction de Morillon (2021, *op. cit.*). Ce constat a été aussi confirmé lors de notre participation à la journée d'étude « Organisations, communications et santé au travail » où plusieurs chercheurs-participants ont partagé leurs travaux et projets de recherche dans ce sens : <https://www.lerass.com/event/je-organisations-communications-et-sante-au-travail/> Consulté le 14/08/2021

susceptible d'affecter les travailleurs indépendants, comme le cas des chauffeurs VTC des plateformes numériques de transport.

En résumé, les raisons objectives et les raisons subjectives de l'élaboration d'un projet de thèse peuvent évoluer et changer. Dans notre cas, nous avons engagé une interaction plus proche envers les chauffeurs VTC à partir du moment où nous nous sommes intéressée de près à notre objet de recherche. Les nombreuses discussions que nous avons abordées sur les problématiques professionnelles et personnelles que connaissent les chauffeurs du secteur de transport ne pouvaient pas émerger sans avoir éveillé notre propre subjectivité en matière d'empathie, d'écoute, de solidarité, etc.¹⁵³ Cependant, nous avons pu garder une posture réflexive en raison de plusieurs facteurs liés à la fois à notre formation en recherche et à la relation primaire à notre terrain d'étude, qui est de nature distanciée. La partie qui suit approfondit notre posture réflexive.

4.1.2.2 Posture réflexive

Notre positionnement au sein du constructivisme modéré exprime notre reconnaissance de la subjectivité du chercheur comme force omniprésente et importante à la production de la recherche. Or, à la différence du constructivisme pragmatique ou radical qui nie l'existence d'une connaissance reflétant une réalité ontologique, le constructivisme modéré reconnaît que l'objectivité du chercheur est possible du moment où il adopte un ensemble de pratiques scientifiques dont la posture réflexive s'avère importante. L'objectif de cette démarche est de garder une rigueur scientifique qui n'est possible qu'à travers un exercice permanent de questionnement et d'ajustement de ses propres actions.

Le concept de réflexivité émerge d'un postulat qui ne pense pas le soi comme une entité passive déterminée par des influences extérieures. En revanche, il voit le soi comme une entité capable de forger sa propre identité personnelle et d'influencer la société (Giddens, 1991a). Cette situation émerge d'une interaction continuelle entre l'action humaine et sa réflexion sur elle-

¹⁵³ Nous avons co-signé en 2020 et en 2021 deux tribunes pour sensibiliser autour des dangers de l'ubérisation. La première s'intitule : « Protéger les travailleurs ubérisés, une urgence nationale » et a été publiée le 10 avril 2020 sur L'OBS : <https://www.nouvelobs.com/economie/20200410.OBS27352/tribune-protger-les-travailleurs-uberises-une-urgence-nationale.html> Consulté le 20/07/2021. La deuxième s'intitule « Ubérisation et droit du travail. Madame la ministre, Uber n'est pas au-dessus des lois » a été publié le 17 mars 2021 sur l'Humanité : <https://www.humanite.fr/uberisation-et-droit-du-travail-madame-la-ministre-uber-nest-pas-au-dessus-des-lois-701486> Consulté le 20/07/2021.

même. Dans ce sens, Giddens parle du « *contrôle réflexif de l'action* » (1991b) qui caractérise la modernité des sociétés occidentales. Il s'agit d'un processus d'étude des actions présentes et de prospective sur les actions futures. Ce va-et-vient est ce qui forme la société car il émane d'un savoir sur soi susceptible d'orienter les actions des individus sans forcément que ces derniers soient conscients de leur participation à cette structuration.

Dans le domaine de la recherche, cette réflexivité est intentionnelle car elle s'inscrit dans une démarche scientifique d'étude d'un fait social qui nécessite d'engager des actions d'enquête de terrain tout en prenant régulièrement des actions de distanciation. L'objectif est double : il s'agit de récolter des données que seule la subjectivité du chercheur permet de réunir et de garder un regard extérieur afin de maîtriser certaines situations interactionnelles avec la population d'étude où l'empathie, la sympathie et la solidarité risquent de transformer la recherche en une activité militante.

Dans cette conjoncture, Blanchet (2009) souligne que la pratique réflexive de recherche scientifique est le résultat de deux regards complémentaires qui se croisent, à savoir :

« (...) une auto-réflexivité exercée par l'individu ou le groupe chercheur sur lui-même, une hétéro-réflexivité exercée par des individus et des groupes extérieurs au chercheur individuel ou collectif concerné ». (p.148)

Ces deux regards sont importants à avoir tout au long du travail de la recherche mais ils restent insuffisants. Pour Blanchet, la pratique réflexive nécessite également d'accueillir et de réfléchir à partir des regards interdisciplinaires et inter-institutionnels permettant de fournir de nouveaux éléments réflexifs. À titre d'exemple, les instances et les acteurs concernés par la recherche du chercheur peuvent contribuer à approfondir l'action réflexive de ce dernier et parfois remettre en question son orientation :

« Une étude récente sur l'activité de 350 chercheurs et enseignants-chercheurs rattachés au CNRS a montré que, contrairement à ce que prétend un discours autocentré fréquent dans le monde scientifique, les chercheurs les plus reconnus par leurs pairs pour la haute qualité de leurs travaux sont ceux qui "vulgarisent" le plus, non seulement parce que les médias et éditeurs "grand publics" viennent davantage les solliciter, mais également parce que l'activité de confrontation avec des milieux

non spécialistes stimulent l'innovation et l'approfondissement (Jensen et coll., 2008). » (ibid.)

Dans cette conjoncture, notre propre posture réflexive se décline en ces trois regards complémentaires. Premièrement, notre auto-réflexivité résulte de deux facteurs fondamentaux : notre formation par la recherche tout au long de notre parcours doctoral et de master qui nous a appris à développer un regard extérieur sur nos propres actions scientifiques ; et les périodes séparées du déroulement de nos entretiens qui nous ont donné une occasion de prendre à chaque 4 et 6 entretiens un recul aidant à réfléchir sur plusieurs éléments liés à notre engagement au terrain.

Deuxièmement, l'hétéro-réflexivité nous a été surtout apportée par notre directrice de thèse, quelques membres du laboratoire Dicen lors de nos participations aux journées doctorales, les membres de notre comité de suivi de thèse et les chercheurs avec qui nous avons échangé lors de nos différentes participations aux événements scientifiques, comme le congrès de la SFSIC. Ce regard nous a aidée à élargir l'horizon de notre réflexivité parce qu'il attirait notre attention sur certains éléments qui nous échappaient ou qui ne nous apparaissaient pas saillants.

Troisièmement, le regard interdisciplinaire et inter-institutionnel s'affirme dans les réflexions qui nous ont été communiquées par notre population d'étude, à savoir les chauffeurs VTC, et à travers nos échanges avec certains journalistes et chercheurs qui soit travaillent sur des thématiques proches de la nôtre et posent de ce fait des questions ou font des remarques très précises, soit connaissent moins notre sujet et restent sur un niveau d'analyse évident et attendu. Dans tous les cas, les reformulations de notre réflexion dans chaque échange ont aidé à se rendre compte de certaines incohérences, limites ou encore complications, ce qui nous a conduit à revoir certains niveaux d'analyse et à les simplifier davantage.

Après ces éclaircissements portant sur notre démarche épistémologique, nous passons à la présentation de notre terrain empirique.

4.2 Présentation du terrain d'enquête empirique

Notre enquête empirique sur les plateformes numériques de transport a été effectuée auprès des chauffeurs VTC qui travaillent via ces applications. Cela signifie que nous avons fait le choix de comprendre la médiation info-communicationnelle organisée par ces entreprises à travers la récolte des témoignages de leurs travailleurs. Dans cette première partie de ce chapitre, nous présentons ces plateformes à partir d'un état des lieux que nous avons construit à travers nos propres observations sur le terrain et via les médias et les productions scientifiques. Parler des plateformes de transport impose d'évoquer Uber, l'entreprise initiatrice non seulement de cette catégorie de plateformes mais de tout le phénomène de l'ubérisation observé de plus en plus dans plusieurs secteurs économiques. Ensuite, la question d'accès à notre terrain reste primordiale dans la mesure où elle permet de justifier à la fois notre position de chercheur et l'orientation des résultats de notre enquête. Dans ce sens, il existe des possibilités d'accès et de non-accès, ce qui conduit le chercheur à faire un choix justifié à la fois par ses moyens et par sa position épistémologique.

4.2.1 Les plateformes numériques de transport

L'étude empirique des plateformes numériques de transport nécessite à ce niveau d'analyse de dresser un état des lieux de ces entreprises numériques afin d'expliquer par la suite en quoi le phénomène de l'ubérisation provient de ces structures et d'Uber de manière particulière.

4.2.1.1 État des lieux

Nous entendons par un état des lieux des plateformes numériques de transport un ensemble d'éléments informatifs, analytiques et critiques sur les conséquences de l'opération de ces entreprises. Nous avons extrait ces données de nos propres observations durant notre enquête de terrain et de ce qui a été relayé par certains médias et contributions scientifiques. Comme nous l'avons présenté tout au long de notre introduction générale et plus précisément au niveau de la partie « Installation d'Uber en France et mutations du cadre juridique du VTC » (cf. *supra*, p.8-14), la plateforme Uber a redéfini le fonctionnement du métier de transport de personnes à travers son service technologique innovant de la mise en relation et surtout en raison de plusieurs opérations importantes de *lobbying* auprès de certains acteurs étatiques. Les investissements que cette société a reçus de la part de plusieurs banques, multinationales et

hommes d'affaires lui ont permis ainsi de dominer malgré les innombrables contraintes que son modèle d'affaires pose (Sauviat, 2019).

En dépit d'une médiatisation continuelle des conditions de travail des chauffeurs VTC (Alemanno et El Bourkadi, 2020) et d'une production importante de nombreux articles et ouvrages, essentiellement en droit et en économie, démontrant la nécessité de soumettre Uber et les autres plateformes aux règles des acteurs traditionnels du secteur des transports¹⁵⁴, il apparaît que ces entreprises fonctionnent toujours sous le régime des entreprises numériques¹⁵⁵ et continuent à élargir leurs services à d'autres secteurs d'activité¹⁵⁶. Il ne s'agit pas d'affirmer que le mouvement intellectuel et journalistique lié à cette question est improductif, mais de dire que le domaine des plateformes de transport et des entreprises numériques de manière générale est très problématique. La raison de cette situation réside dans plusieurs facteurs, dont essentiellement la question de la gouvernance de ces entreprises, qui reste limitée à une partie restreinte d'acteurs privés et non accessible aux États et à la société¹⁵⁷.

À ce stade, les études en sciences juridiques autour d'Uber, qui remettent en question le statut de travailleur indépendant que cette plateforme exige, permettent de pointer un problème de protection sociale des chauffeurs VTC. Avoir un statut juridique conforme à son activité économique a pour vocation d'organiser les professions et les travailleurs mais aussi de les protéger. Dans les organisations salariales, c'est l'employeur qui est responsable de plusieurs axes de la question de la protection de ses salariés, notamment dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail, comme nous l'avons étudié dans le chapitre 3 de ce document. En ce qui relève des professionnels libéraux, il existe tout un système de protection sociale de ces

¹⁵⁴ Il existe plusieurs travaux autour de la régulation des plateformes de transport ainsi que de leur modèle d'affaires. Une des productions scientifiques qui a attiré notre attention en raison de ses contributions riches en contenus, analyses, méthodes de recherche et réflexions intellectuelles, est : Chronique Internationale de l'IRES (2019), *Le secteur du transport individuel de personnes en milieu urbain à l'épreuve des plateformes numériques*, n°168 (4), Noisy-le-Grand, IRES, 184 pages.

¹⁵⁵ Nous entendons par régime des entreprises numériques une organisation opérationnelle des structures comme Facebook, Google, YouTube, etc. qui, tout en générant des bénéfices par leurs activités numériques partout dans le monde, ne sont pas soumises à des règles de taxation et de fiscalité ni à un droit du travail comme ce qui est le cas pour les autres types d'entreprises (GE, ETI, PME, etc.) opérant dans des secteurs comme l'industrie, la restauration, l'agriculture, etc.

¹⁵⁶ Le lundi 9 septembre 2019, Uber a annoncé un investissement de 200 millions de dollars par an dans la région de Chicago, aux États-Unis afin de développer son entité de mise en relation de routiers avec des entreprises souhaitant transporter des marchandises : <https://www.usine-digitale.fr/article/uber-investit-200-millions-de-dollars-par-an-dans-sa-filiale-de-transport-de-marchandises-uber-freight.N882815> Consulté le 13/07/2021

¹⁵⁷ Duboc Soraya et Noël Daniel-Julien (2021), *Économie et gouvernance de la donnée*, Avis du Conseil économique, social et environnemental : <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/278521.pdf> Consulté le 13/07/2021

catégories, comme les cotisations aux caisses de retraite et de santé. Mais que se passe-t-il dans le cas des travailleurs indépendants des plateformes, appelés travailleurs « indépendants fictifs » par la Cour de cassation¹⁵⁸ ?

Le focus des études juridiques sur la nécessité de redéfinir le statut d'indépendant des travailleurs des plateformes montre que toute la question de la protection sociale est déterminée par le régime dans lequel s'inscrit le chauffeur et par son activité économique. Le chauffeur VTC n'est ni salarié dans son contrat de travail avec les plateformes, ni indépendant car il reçoit des ordres et des sanctions de ces entreprises, on peut constater que son statut est ambigu, incertain et précaire. Dans le cas où cet état s'installe, dure et devient toute la vie professionnelle d'une personne, le risque que sa santé physique et mentale en soit affectée augmente sérieusement. En effet, dans ce type de réalité de travail, les plateformes n'ont aucune responsabilité quant à sa protection et la question de sa propre responsabilité de santé dépendra de ses propres actions.

Dans cette conjoncture, nous avons choisi de traiter cette problématique de la santé au travail des chauffeurs VTC à partir de l'étude de l'organisation de leur travail et notamment des informations et des communications médiées par ces plateformes. Avant d'étudier en profondeur l'organisation info-communicationnelle du travail VTC, il importe d'aborder le phénomène d'ubérisation.

4.2.1.2 Uber : la plateforme initiatrice du phénomène de l'ubérisation

Comme son nom l'indique, l'ubérisation provient de l'entreprise Uber. Depuis quelques années, l'emploi de ce terme dans les contextes d'innovation « disruptive » par les plateformes a été fréquemment utilisé. Cette évolution se manifeste également par l'entrée de l'ubérisation dans certains dictionnaires comme Larousse qui en propose la définition suivante :

¹⁵⁸ Dans l'Arrêt n°374 du 4 mars 2020 où la Cour de cassation reconnaît le contrat de travail entre les chauffeurs VTC et la société Uber, il a été utilisé le terme « fictif » pour décrire le statut juridique d'indépendant de ces conducteurs : « le statut de travailleur indépendant de M.X... était fictif et que la société Uber BV lui avait adressé des directives, en avait contrôlé l'exécution et avait exercé un pouvoir de sanction (...). » : https://www.courdecassation.fr/jurisprudence_2/chambre_sociale_576/374_4_44522.html Consulté le 13/07/2021

« Remise en cause du modèle économique d'une entreprise ou d'un secteur d'activité par l'arrivée d'un nouvel acteur proposant les mêmes services à des prix moindres, effectués par des indépendants plutôt que des salariés, le plus souvent via des plateformes de réservation sur Internet. »¹⁵⁹

En nous appuyant sur cette définition, nous pouvons dire que l'ubérisation est un nouveau phénomène d'organisation du travail et des services à l'aide des technologies numériques pour deux raisons fondamentales. Premièrement, il s'agit d'un fait qui s'est produit en grande partie à la suite du développement des entreprises de technologies numériques monopolistes des secteurs d'activité dont elles occupent le marché. Deuxièmement, l'ubérisation s'est déployée à une grande vitesse dans de nombreux domaines, ce qui a produit des disruptions destructrices. C'est pour cette raison que le terme d'ubérisation n'est plus restreint à un sens de restructuration « innovante » des économies par les plateformes mais fait également référence à des fléaux sociaux comme la destruction des emplois, la précarité, l'insécurité, etc.

Dans ce sens, les travailleurs qui font l'expérience quotidienne du phénomène de l'ubérisation assistent à un double mouvement : d'un côté, ils vivent une transformation de leur activité économique, qui fonctionne désormais selon le principe de la mise en relation entre une offre et une demande par une plateforme numérique et, d'un autre côté, ces travailleurs risquent de vivre une situation précaire lorsqu'ils dépendent de ces plateformes de transport pour générer leurs principaux revenus.

Dès lors, l'ubérisation est ainsi accélérée et brutale parce qu'elle repose à la fois sur des technologies numériques, sur des décisions organisationnelles et sur peu d'interventions politiques et juridiques. Dans le cas d'Uber, nous constatons que l'opération de cette plateforme a de longue date dépendu des technologies numériques, sur le fonctionnement desquelles nous avons peu de connaissances. Elle repose également sur des décisions organisationnelles, dont nous ignorons les vrais décideurs. Les interventions politiques et juridiques sont jusqu'à maintenant peu influentes pour réguler l'hégémonie d'Uber dans tout le secteur du transport de personnes.

¹⁵⁹ <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/ub%C3%A9risation/188213> Consulté le 14/07/2021

Dans cette conjoncture, les idées et les actions pour contrôler l'ubérisation peuvent être catégorisées en deux champs : l'invention d'une technologie remplaçant des plateformes numériques de transport¹⁶⁰ et l'investissement dans le droit et la politique afin de réguler et de réglementer l'opération actuelle d'Uber et des autres plateformes voire de les interdire¹⁶¹. Les deux « solutions » s'inscrivent dans une philosophie pensant la technique comme une menace qui pourrait échapper au contrôle des humains, comme le prévoyait Heidegger dès les années 1950 :

« On veut, comme on dit, “prendre en main” la technique et l'orienter vers des fins “spirituelles”. On veut s'en rendre maître. Cette volonté d'être le maître devient d'autant plus insistante que la technique menace davantage d'échapper au contrôle de l'homme. » (Heidegger 1980 [1954], p.11, *op. cit.*)

De ce fait, Heidegger souligne que la volonté de contrôle de la technique provient de la dangerosité de cette dernière. Un tel constat va se poursuivre avec les philosophes et les anthropologues de la technique comme Stiegler (2016, *op. cit.*) et Casilli (2019) qui arrivent à une conclusion relative à la nécessité de contrôler la technique. Ces réflexions contribuent fortement à l'analyse des plateformes numériques car réguler l'ubérisation ne signifie pas renoncer aux technologies numériques employées pour permettre la mise en relation par les algorithmes et pour accéder à cette médiation via le téléphone portable. Il ne s'agit pas de faire un retour en arrière mais plutôt de changer, par exemple, les politiques organisationnelles des plateformes, comme il est parfois proposé par certains journalistes, juristes et chauffeurs VTC. Quelle que soit la solution, il sera toujours question de travailler avec des technologies numériques programmées. Ce constat met en exergue l'importance d'étudier la question de la médiation info-communicationnelle des acteurs actuels de la mise en relation, à savoir les plateformes de transport telles qu'Uber, Free, Heetch, Lécab, etc. Dans la partie qui suit, nous évoquons les possibilités et notre choix d'accès à ces plateformes.

¹⁶⁰ Dans nos entretiens avec certains syndicats des VTC, on nous a communiqué le projet en cours d'une coopérative qui servira à créer une plateforme nationale des VTC où les chauffeurs pourront travailler non comme des travailleurs indépendants mais comme des actionnaires, ce qui leur permettra de contrôler leur activité. La coopérative a donc pour objectif de remplacer le modèle actuel des plateformes de transport. Certains médias ont également publié sur ce sujet : <https://www.presse-citron.net/ces-chauffeurs-vtc-creent-une-cooperative-dans-le-spoir-de-concurrencer-uber/> Consulté le 14/07/2021

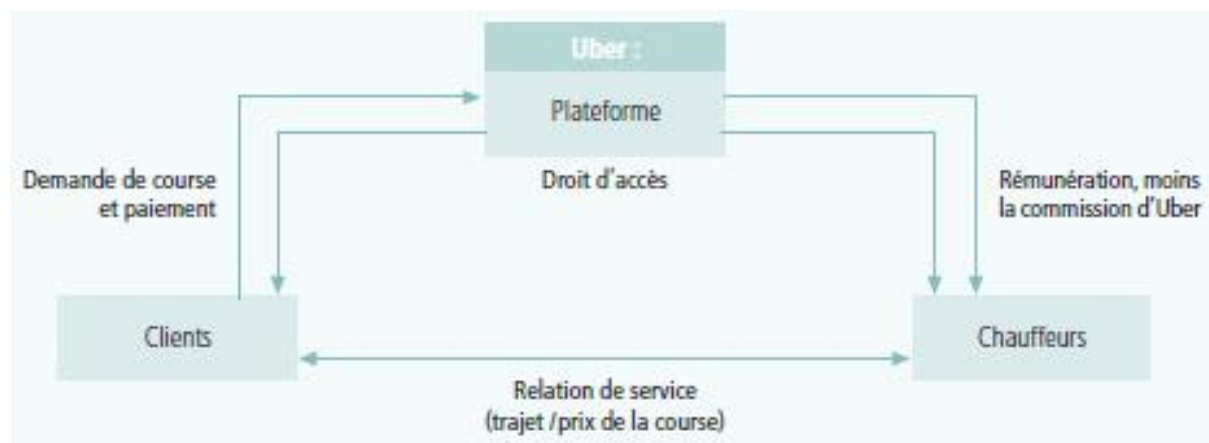
¹⁶¹ Uber a été déjà interdite dans certains pays comme le Maroc, le Danemark, la Chine, la Hongrie, la Bulgarie et dans certaines villes comme Darwin et Alice Springs en Australie et Londres en Angleterre.

4.2.2 Accessibilité au terrain

4.2.2.1 Les possibilités d'entrer en contact aux chauffeurs VTC

Conduire une enquête empirique nécessite une stratégie claire de recherche, un ou plusieurs outils méthodologiques et un terrain d'investigation. Ce dernier doit être accessible au chercheur afin d'appliquer et de tester sa stratégie de recherche (problématique et hypothèses) mais aussi de découvrir et d'apprendre de nouveaux éléments susceptibles de redéfinir et de réorienter certains aspects de son travail. Or l'accès au terrain peut être difficile, incitant le chercheur à réfléchir et à chercher des solutions afin d'entrer dans l'environnement sur lequel il souhaite enquêter.

Lorsque nous avons pensé à structurer notre problématique de recherche autour de l'influence de la médiation info-communicationnelle des plateformes numériques de transport sur la santé des chauffeurs VTC, nous étions consciente qu'il existe trois acteurs dans une relation triangulaire des plateformes numériques de transport, comme le montre le graphique suivant :



Source : (Azaïs *et al.* 2017, p.444, sur la base du rapport d'IGAS en 2016)¹⁶²

Cependant, nous n'avons pensé à interroger que les plateformes et les chauffeurs VTC parce que nous avons fait le choix de nous intéresser à la relation de ces deux acteurs. Cela ne veut pas dire que cette relation n'est pas influencée par le rôle du consommateur ou du client. Au contraire, la majorité des conflits et des problèmes relationnels que nous avons identifiés dans

¹⁶² Azaïs Christian, Dieuaide Patrick et Kesselman Donna (2017), « Zone grise d'emploi, pouvoir de l'employeur et espace public : une illustration à partir du cas d'Uber », p.433-456, Relations industrielles / Industrial Relations, n°72 (3), p.409-610.

les témoignages des chauffeurs viennent de la relation entre le conducteur et le client et de celle du client avec la plateforme. Or, dans notre réflexion tout au long de ce travail de recherche, nous avons focalisé notre analyse sur l'organisation du travail par l'entreprise et son influence sur le travailleur, notamment au niveau de la santé au travail. Donc, voulant affiner ce dernier point, nous avons choisi de ne pas faire entrer les clients dans notre population d'étude.

À ce stade, le premier contact que nous avons réussi à obtenir est celui de Sayah Baaroun, le secrétaire général du syndicat des chauffeurs privés VTC (SCP-VTC), premier syndicat en France des chauffeurs VTC. La rencontre avec ce chauffeur VTC¹⁶³ nous a permis par la suite d'obtenir d'autres contacts de chauffeurs VTC avec qui nous avons effectué des entretiens. L'accès à ces personnes a été fait dans un premier temps à travers un groupe WhatsApp intitulé « Groupe Salma étude » que Sayah avait créé pour nous. Ensuite, nous avons fixé des rendez-vous pour réaliser des entretiens avec quelques-uns de ces conducteurs¹⁶⁴. Toutefois, cette initiative n'était pas suffisante. Il a donc fallu partir à la recherche d'autres chauffeurs VTC dans les locaux des plateformes, sur des forums en ligne ou encore via des groupes sur Facebook et Twitter. Cette stratégie a bien fonctionné malgré les innombrables difficultés rencontrées pour convaincre les chauffeurs et les amener à témoigner dans notre bureau au sein du laboratoire Dicen au Cnam de Paris ou dans des cafés ou des espaces de *coworking*.

Parmi les rencontres qui nous ont aidée à faire connaître notre travail et à surmonter certains obstacles, il y a eu notre entretien avec le représentant national de l'intersyndicale nationale VTC (INV) Brahim Ben Ali¹⁶⁵ qui est devenu de plus en plus médiatisé ces deux dernières années. Après le premier confinement lié à la crise sanitaire et la fermeture du Cnam ainsi que de tous les espaces de rassemblement, nous étions dans l'obligation d'effectuer le reste des

¹⁶³ Voir notre article publié le 19 novembre 2019 et intitulé « Rencontre avec Sayah Baaroun, Secrétaire Général du Syndicat SCP.VTC, pour un entretien lié à la question de la santé au travail des VTC : <https://microentrepreneursdesplateformes.wordpress.com/2019/11/19/rencontre-avec-sayah-baaroun-secretaire-general-du-syndicat-scp-vtc-pour-un-entretien-lie-a-la-question-de-la-sante-au-travail-des-vtc/> Consulté le 14/07/2021

¹⁶⁴ Voir notre article publié le 25 décembre 2019 et intitulé « L'épuisement au travail dirige-t-il vers le syndicalisme ? Rencontre avec Brahim, ancien VTC d'Uber et d'autres plateformes de services de transport » : <https://microentrepreneursdesplateformes.wordpress.com/2019/12/25/lepuisement-au-travail-dirige-t-il-vers-le-syndicalisme-rencontre-avec-brahim-ancien-vtc-duber-et-dautres-plateformes-de-services-de-transport/> Consulté le 15/07/2021

¹⁶⁵ Voir notre article sur notre rencontre avec Brahim Ben Ali publié le 3 mars 2020 et intitulé « Le "taylorisme numérique" chez les VTC : Retour de l'histoire communicationnelle et managériale du XIXe siècle à l'ère des plateformes numériques » : <https://microentrepreneursdesplateformes.wordpress.com/2020/03/03/le-taylorisme-numerique-chez-les-vtc-retour-de-lhistoire-communicationnelle-et-manageriale-du-xixe-siecle-a-lere-des-plateformes-numeriques/> Consulté le 15/07/2021

entretiens via Zoom, WhatsApp et Messenger. Notre rencontre avec Nicolas Pascal, président de l'association VTC PACA¹⁶⁶, marque la période des derniers entretiens de notre enquête.

En somme, notre accès au terrain des plateformes VTC était possible du côté des chauffeurs VTC puisque nous avons conduit 50 entretiens avec cette population d'étude. Un des autres facteurs qui nous a aidée à atteindre ce nombre de témoignages est notre blog de publication de quelques-unes de nos enquêtes¹⁶⁷. En septembre 2019, le directeur de notre laboratoire Manuel Zacklad nous a conseillé de créer un blog autour de nos enquêtes de recherche et d'essayer de le faire connaître auprès de notre population d'étude. Nous avons suivi son conseil et nous avons réussi à faire connaître quelques articles de ce blog. Premièrement, ce blog a mis en valeur et a crédibilisé notre travail dans la communauté des VTC en ligne car plusieurs chauffeurs craignaient de donner leur témoignage par peur d'être suspendus des plateformes. Deuxièmement, nous avons été contactée par certains de ces chauffeurs qui ont souhaité volontairement témoigner et nous ont suggéré d'autres VTC.

Cette construction du terrain a été donc évolutive et créative dans le sens où nous n'avons pas suivi des procédures établies au préalable pour entrer en contact avec notre population d'étude ainsi que pour effectuer des entretiens. En fonction des différentes interactions avec les chauffeurs VTC et notre milieu de recherche académique, nous avons été amenée à découvrir et à tester plusieurs idées pour valoriser notre travail au regard de notre terrain de recherche.

4.2.2.2 La plateforme : un acteur inaccessible

En ce qui relève des représentants des plateformes, toutes nos tentatives pour les rencontrer et pour les avoir en interview ont été vouées à l'échec. Nous sommes partie deux fois dans les locaux d'Uber à la tour de Montparnasse et à Aubervilliers sans pouvoir communiquer avec eux. À Montparnasse, nous avons été reçue très brièvement par une de leurs salariées, dont nous ignorons la fonction exacte, et qui nous a demandé de lui laisser nos coordonnées pour pouvoir en parler avec ses supérieurs. Nous n'avons jamais reçu de retour de sa part. À Aubervilliers,

¹⁶⁶ Voir notre article publié le 8 octobre 2020 et intitulé « Outil neutre ou médiateur puissant ? Jusqu'où l'intermédiation d'un service via une application numérique nuit à la santé des chauffeurs VTC. Entretien avec Nicolas Pascal, président de l'association VTC PACA » : <https://microentrepreneursdesplateformes.wordpress.com/2020/10/08/outil-neutre-ou-mediateur-puissant-jusquou-lintermediation-dun-service-via-une-application-numerique-nuit-a-la-sante-des-chauffeurs-vtc-entretien-avec-nicolas-pascal-pre/> Consulté le 15/07/2021

¹⁶⁷ <https://microentrepreneursdesplateformes.wordpress.com/> Consulté le 14/07/2021

nous avons été interdite d'entrer par les agents de sécurité qui nous ont arrêtée à l'entrée de la porte en disant que seuls les chauffeurs VTC ayant des rendez-vous ou souhaitant se renseigner auprès des agents d'accueil peuvent y accéder en montrant d'abord leur carte professionnelle.

En ce qui concerne nos tentatives d'entrer en contact avec ces plateformes en ligne, nous avons essayé à plusieurs reprises d'ajouter sur le réseau professionnel LinkedIn les managers et les fondateurs de ces plateformes en France dont certains ont consulté notre profil. Cependant, si nos demandes d'ajout sur les réseaux de ces personnes ont été tantôt acceptées tantôt refusées, nos messages sont restés sans réponse.

Nous nous attendions à ces réactions car ces plateformes sont peu enclines à communiquer avec les médias et les chercheurs. À partir de nos recherches sur le web, nous avons noté qu'entre 2012 et 2015, période du début de l'installation d'Uber¹⁶⁸ en France, les représentants managers de cette plateforme faisaient d'importantes sorties médiatiques. Celles-ci sont observées à la fois dans des médias qui promeuvent un discours valorisant de ces entreprises numériques et des médias critiques des politiques de ces structures.

Depuis la fin de 2015, période de mobilisations importantes des chauffeurs VTC et des taxis contre Uber, celle-ci fait de moins en moins d'apparitions médiatiques jusqu'à il y a approximativement un an où nous notons quelques interviews¹⁶⁹ et une participation à la conférence d'un *think tank*¹⁷⁰ par la nouvelle manager d'Uber. Or cela ne traduit pas une nouvelle approche de transparence et de communication dans la mesure où ces sorties médiatiques, rares, sont bien ciblées et s'inscrivent plutôt dans un objectif de visibilité très stratégique. Uber ne choisit que des médias qui sont connus et qui s'avèrent en cohésion avec sa vision. Par conséquent, les questions posées à ses représentants ne vont jamais dans un sens critique. Au contraire, elles amènent plutôt vers des discussions brèves autour par exemple des actions d'Uber pour sortir de la crise sanitaire, ses investissements en sa transition écologique,

¹⁶⁸ Nous évoquons surtout le cas de la médiatisation d'Uber étant donné que cette plateforme est la seule qui a plus de sorties médiatiques par rapport aux autres plateformes.

¹⁶⁹ Interview avec Laureline Serieys, General manager d'Uber en France sur BFM Business intitulée « Laureline Serieys (Uber France) : Uber a retrouvé 70% de son activité normale en France », publiée le 2 juin 2021 sur YouTube : <https://www.youtube.com/watch?v=WRICf5Od39g&t=310s> Consulté le 14/07/2021

¹⁷⁰ Le 17 octobre 2020, le *think tank* #Leplusimportant a publié sur YouTube « Conférence-débat : Quel modèle social pour les plateformes après la Covid » où ont participé quelques personnalités spécialistes de la question des plateformes de transport dont la General manager d'Uber en France Laureline Serieys. Nous avons assisté à cet événement le 12 octobre 2020 via Zoom : <https://www.youtube.com/watch?v=NJOQG6lwzYI> Consulté le 15/07/2021

ses nouveaux projets et ainsi de suite. En résumé, ces interrogations donnent à l'entreprise une opportunité pour promouvoir son modèle économique et défendre son approche de la transformation du service de transport de personnes.

Aux États-Unis, nous notons que plusieurs personnalités de l'organigramme d'Uber font parfois des apparitions médiatiques, notamment le CEO Dara Khosrowshahi, le directeur financier Nelson Chai, le directeur des affaires juridiques Tony West, le vice-président des courses à l'international, Pierre-Dimitri Gore-Coty qui était anciennement *general manager* d'Uber en France. La personnalité la plus visible dans cet organigramme est le CEO Dara Khosrowshahi qui est souvent reçu par des universités¹⁷¹, des *think tank* ou des plateformes et des médias puissants comme The New York Times Events¹⁷², CNBC Television¹⁷³, Wall Street Journal¹⁷⁴ pour parler de son parcours, de sa philosophie d'entrepreneur, du modèle « réussi » d'Uber, etc. Nous ne retrouvons dans ces recherches aucune apparition de médias critiques ni présence dans des conférences-débats avec les syndicats des travailleurs à titre d'exemple.

Dans cette conjoncture, nous avons focalisé notre approche d'enquête sur les chauffeurs VTC pour comprendre la médiation info-communicationnelle des plateformes numériques de transport. Ces conducteurs sont la population d'étude la plus légitime pour parler de leur expérience avec ces applications et notamment pour témoigner de l'impact que leur travail peut avoir sur leur santé.

Dans la partie qui suit, nous présentons notre outil méthodologique de recherche.

¹⁷¹ Par exemple, il y a deux ans, Dara Khosrowshahi a été reçu par la Stanford Graduate School of Business : <https://www.youtube.com/watch?v=M8aCKi3dsVg> Consulté le 15/07/2021

¹⁷² « CEO Uber, Dara Khosrowshahi, Discusses the Company's Path Forward », publié le 6 novembre 2019 : <https://www.youtube.com/watch?v=-hrTNF5dVLs> Consulté le 15/07/2021

¹⁷³ Dara Khosrowshahi a fait plusieurs apparitions sur CNBC Television dont la dernière a été publiée sur YouTube le 6 mai 2021 sous le titre « Uber CEO Dara Khosrowshahi: 'We think we can be the local super app' » : <https://www.youtube.com/watch?v=LzzUtMfYuy4> Consulté le 15/07/2021

¹⁷⁴ « In the Elevator with Uber CEO Dara Khosrowshahi » : <https://www.youtube.com/watch?v=mLGmcXDvQck> Consulté le 15/07/2021

4.3 Présentation de l'outil méthodologique de recherche

Dans *La méthode I*, Edgar Morin écrit :

« Toute connaissance, quelle qu'elle soit, suppose un esprit connaissant dont les possibilités et les limites sont celles du cerveau humain, et dont le support logique, linguistique, informationnel vient d'une culture, donc d'une société hic et nunc. »
(Morin 2008 [1977], p.130-131)

Nous pouvons dire avec Morin que notre esprit connaissant se double dans notre esprit de la recherche qui s'attache à une posture se positionnant dans une épistémologie empirique régulée par le fait de poser une problématique et des hypothèses de recherche. Nous avons rendu compte d'un ensemble de connaissances inscrites dans différents contextes scientifiques et institutionnels apportant une contribution à notre sujet de recherche. Or nous avons aussi fait le choix de privilégier les travaux inscrits dans la discipline des sciences de l'information et de la communication et plus particulièrement dans le champ de la communication organisationnelle car ils encadrent de façon pertinente notre sujet.

À ce stade, nous avons souligné que ces connaissances ont aidé à orienter la réflexion qui construit notre propre théorie, susceptible de répondre à notre problématique de recherche. Pour cela, il a fallu explorer notre terrain de recherche en mobilisant un outil méthodologique pointu. Nous gardons cependant à l'esprit le principe de l'objectivité relative du chercheur qui va contre le constat de la neutralité de l'observateur par rapport à l'objet étudié, comme le souligne Edgar Morin dans la citation suivante :

« La science classique avait réussi à neutraliser ce problème : le “savant” – observateur/concepteur/expérimentateur – était toujours, comme un photographe, hors du champ. Les limites de l'esprit étaient donc le reflet des choses réelles, et toute subjectivité (identifiée à erreur) pouvait être éliminée par la concordance et la vérification des expériences. » (ibid.)

Avec notre conscience des limites de l'objectivité scientifique, nous avons adopté des pratiques de recherche spécifiques pour construire un esprit scientifique le plus rigoureux possible.

L'objectif n'est pas de retourner à l'opinion qui « *pense mal* » car « *elle traduit des besoins en connaissances* » (Bachelard 1993 [1938], *op. cit.*), mais de questionner continuellement ses outils, ses pratiques et sa position. Dans ce sens, nous avons choisi un outil méthodologique très répandu en SHS à savoir l'entretien. Or il existe trois grandes catégories d'entretiens : entretien dirigé (ou directif), entretien semi-dirigé (ou semi-directif), et entretien libre (ou non directif) (De Ketele et Roegiers 1996, p.172). Nous avons fait le choix de recourir à l'entretien semi-directif du type récit de vie, que nous définissons et justifions dans cette partie.

4.3.1 L'entretien semi-directif du type récit de vie

Afin de montrer l'adéquation de notre outil méthodologique avec les objectifs de notre travail de recherche, il importe de le définir dans un premier temps et d'expliquer ses possibilités et ses limites dans un deuxième temps. Sa définition permettra de s'arrêter sur sa particularité non seulement par rapport aux autres catégories de l'entretien comme l'entretien dirigé et l'entretien libre mais aussi par rapport à d'autres outils méthodologiques tels que l'observation, la collecte et l'analyse des corpus, le *focus group*, et ainsi de suite.

4.3.1.1 Définition et application à notre population d'étude

L'entretien semi-directif est une méthode qualitative de récolte des informations orales. Il se distingue par un guide d'entretien qui comporte une liste de thèmes susceptibles d'évoluer au fur et à mesure de l'avancement du chercheur dans la réalisation de ses entretiens :

« Le guide évolue : à partir des premiers entretiens exploratoires, le chercheur intègre de nouveaux aspects et élabore un guide plus précis, plus détaillé. Il devra, à un moment, le tenir pour définitif : un sentiment de redondance peut décider de ce moment quand les derniers entretiens confirment la pertinence du guide sans suggérer d'orientations ou de questions nouvelles. L'objectif est alors d'obtenir des entretiens de contenu homogène où tous les points prévus seront abordés. Des entretiens complémentaires avec les premières personnes interrogées deviennent nécessaires pour homogénéiser les contenus : d'où l'importance de s'assurer, au terme d'un entretien, la possibilité d'une nouvelle entrevue. » (Combessie 2007, p.24-25)

Appliqué à notre expérience, nous avons réfléchi au guide de notre entretien à partir des informations que nous avons récoltées dans les médias et les recherches scientifiques autour des chauffeurs VTC et surtout à travers nos premiers échanges avec le syndicat SCP et d'autres associés à ce groupement de chauffeurs professionnels. Cela signifie que nous n'avons pas effectué d'entretiens exploratoires enregistrés car nous nous sommes rendue compte que nous avions suffisamment d'informations pour construire un guide d'entretien et commencer directement la réalisation des interviews.

Dans la citation ci-dessus, Combessie souligne la nécessité d'avoir des contenus homogènes dans les entretiens effectués. Nous sommes relativement d'accord avec ce constat dans la mesure où chaque entretien effectué dans notre étude présentait de nouveaux éléments. Même durant notre 50^{ème} et dernier entretien, nous avons constaté l'émergence de quelques informations originales. Certes, il existait une redondance par rapport à un nombre important de données, ce qui a permis d'effectuer une catégorisation des résultats. Cependant la particularité de chaque cas rencontré, en raison de la nature hétérogène d'un groupe professionnel comme le VTC, contredit la possibilité d'avoir une homogénéité totale des contenus des entretiens. Ce constat s'explique également par le choix d'un outil méthodologique comme le récit de vie, mobilisé à travers la conduite des entretiens semi-directifs.

Le récit de vie, appelé aussi l'entretien narratif, peut se définir comme :

« la totalité de l'histoire d'une personne. Il commencerait par la naissance voire par l'histoire des parents, leur milieu, bref par les origines sociales. Il couvrirait toute l'histoire de la vie du sujet. Pour chaque période de cette histoire, le récit décrirait non seulement la vie intérieure du sujet et de ses actions, mais aussi les contextes interpersonnels et sociaux qu'il / elle a traversés ». (Bertaux 2010 [1997], p.35)

Or, dans notre guide d'entretien (cf. annexe 18), nous avons fait le choix de prendre comme point de départ des récits de nos interrogés non leur naissance ou l'histoire de leurs parents, comme l'écrit Bertaux, mais leur dernier diplôme d'étude obtenu ou formation et le début de leur carrière professionnelle. Nous justifions ce choix par la thématique dominante dans notre recherche, à savoir le travail. Cependant cela ne veut pas dire que toutes les questions étaient centrées sur la profession et les expériences de travail sinon nous n'aurions pas opté pour le

récit de vie. Les réponses des interrogés mentionnaient toujours des éléments liés à leur vie personnelle ou autres sujets. À chaque fois que nous repérons des corrélations entre les informations communiquées et les objectifs de notre recherche, nous cherchions à approfondir l'énoncé en posant plus de questions, ce qui nous amène à des thématiques de couple, de relation, de personnalité, d'origine, etc. utiles pour les objectifs de la recherche.

À ce stade, nous précisons que nous avons utilisé l'outil méthodologique de l'entretien semi-directif qui emprunte au récit de vie la partie professionnelle de la vie des chauffeurs VTC.

4.3.1.2 Possibilités et limites

L'objectif du récit de vie est de trouver du sens dans les actions individuelles et sociales. Il vise ainsi à « *appréhender les phénomènes à l'étude via la narration que le sujet fait de son expérience vécue* », ce qui permet de dire que cette méthode « *s'inscrit dans une démarche inductive* » permettant de « *produire une description fine et approfondie d'un phénomène, d'un parcours, d'une situation, à partir du récit qu'un "sujet" fait de sa vie ou d'une période donnée de sa vie* » (Vincent-Ponroy et Chevalier 2018, p.162).

Dès lors, le récit de vie n'est pas la vie réelle mais la vie racontée (*ibid.*), ce qui permet d'étudier les représentations que les chauffeurs VTC ont de la médiation info-communicationnelle des plateformes et son impact sur leur santé. Il était donc important pour nous de laisser de côté nos connaissances préalables sur la population d'étude et de chercher à comprendre le point de vue de nos interrogés. Ceux-ci développent une construction sémantique de leurs actions ainsi que de celles des plateformes et de tout le contexte susceptible de contribuer à une explication de leurs représentations.

Cette situation génère parfois un sentiment d'empathie de la part du chercheur envers l'interrogé. Cette empathie n'est pas forcément exprimée par des paroles mais peut être reflétée à travers le regard, la capacité d'écoute, la gestuelle et le silence. Dans cette expérience, notre sentiment a été apparemment transmis puisque que nous avons eu l'impression que ceci a eu pour effet de générer un climat de confiance telle que les chauffeurs se sentaient plus à l'aise pour évoquer certaines informations d'ordre intime ou confidentiel, selon eux.

Un autre effet que nous avons noté durant les séances d'entretien est l'impression exprimée par certains interrogés d'être dans une séance de thérapie. Ces chauffeurs nous ont raconté qu'ils avaient un sentiment de soulagement et de tranquillité qui progressait au fur et à mesure de l'avancement de leur témoignage. Ce retour d'expérience a attiré notre attention puisque nous n'avions jamais eu l'intention de mobiliser le récit de vie dans une optique thérapeutique. Pour nous, les chauffeurs ne sont pas des patients dans une situation critique mais des professionnels qui vivent une transformation rapide de leur métier à l'ère des plateformes numériques.

Toutefois, ce que permet l'entretien semi-directif du type récit de vie pour le chercheur en matière de collecte importante d'informations orales et ses effets sur les interrogés a été vivement critiqué par Pierre Bourdieu (1986). Ce sociologue pense le récit de vie comme une théorie qui suppose que la vie des individus est une histoire cohérente et orientée selon un ordre chronologique et donc un ordre logique :

« Cette inclination à se faire l'idéologue de sa propre vie en sélectionnant, en fonction d'une intention globale, certains événements significatifs et en établissant entre eux des connexions propres à leur donner cohérence, comme celles qu'implique leur institution en tant que causes, ou plus souvent en tant que fins, trouve la complicité naturelle du biographe que tout, à commencer par ses dispositions de professionnel de l'interprétation, porte à accepter cette création artificielle de sens. » (p.69)

Par conséquent, Bourdieu caractérise le récit de vie comme une biographie qui sert à dessiner un modèle de la « présentation officielle de soi », ce qui va contre le principe scientifique de la sociologie et d'autres disciplines des SHS. Cette situation génère une « trajectoire » non à partir de la structure sociale mais des événements successifs racontés par un individu ou un groupe.

En citant la critique de Bourdieu, nous voulons souligner toutes les limites voire les incohérences que la méthode du récit de vie peut laisser entendre. Mais nous précisons que nous mobilisons la méthode de l'entretien semi-directif du type récit de vie et non seulement le récit de vie. En effet, nous nous sommes appuyée sur une stratégie de recherche que nous avons appliquée à chaque entretien. Cela souligne la différence existant entre notre méthode de recherche relativement orientée et la biographie qui est plus ouverte et libre dans la collecte des informations. En outre, à l'issue de nos entretiens, nous avons repéré un nombre important d'éléments redondants et similaires entre les interrogés alors même que ces derniers viennent

de villes et de zones différentes et que certains appartiennent à différents syndicats et associations. Cet effet de saturation nous a permis d'associer certains points et de dresser des corrélations. En ce qui concerne les informations particulières à chaque cas, nous les avons exploitées de manière à compléter certaines explications et à soulever certaines questions.

Finalement, nous rappelons que l'hétérogénéité des VTC, en raison de plusieurs facteurs que nous étudions dans les chapitres 5 et 6, et la mobilité permanente que connaissent ces professionnels, rendaient difficile le recours à d'autres méthodes de recherche telles que le *focus group* et l'observation participante ou non participante. Par ailleurs, nous n'avons pas non plus mobilisé la collecte des corpus puisqu'il n'existait pas de documents fiables liés à la question de la médiation info-communicationnelle des plateformes comme les analyses de leurs algorithmes ou les traces des usages des chauffeurs. Pour nous, l'entretien semi-directif du type récit de vie était l'outil méthodologique le plus cohérent et le plus pertinent non seulement pour répondre à notre problématique de recherche mais aussi aux possibilités et aux limites de notre terrain de recherche.

4.3.2 Déroulement des entretiens avec les VTC

Conduire un entretien semi-directif du type récit de vie nécessite de développer certaines compétences communicationnelles de la part du chercheur afin de permettre une interaction dynamique avec l'interrogé. Un entretien réussi n'est pas seulement construit sur des réponses directes à des questions préétablies mais réside surtout dans l'interaction entre les deux parties car c'est celle-ci qui permet de prolonger les questions et d'approfondir les réponses.

Pour cela, il est important d'adopter une attitude et un discours spécifique pour chaque moment clé de l'entretien. Chevalier et Meyer (2018, p.114) soulignent trois parties importantes de l'entretien. Premièrement, « l'entame » ou le démarrage consiste à énoncer sa position de chercheur à travers une présentation générale de sa recherche et non de la problématique. L'objectif est de permettre à l'interlocuteur de s'exprimer plus librement durant l'interview. Ensuite, « le tout au long de l'entretien » concerne tous les moments de l'interview où le chercheur recourt à des regards, des silences, des relances, de l'empathie sincère afin d'établir une relation de confiance avec l'interrogé. Et pour terminer, « en fin de parcours » est la phase qui sert à clôturer l'entretien et où il est conseillé de poser une question ouverte pour permettre

à l'interlocuteur d'aborder des points qu'il estime être importants mais qu'il n'avait pas encore exprimés.

Dans cette conjoncture, nous passons en revue dans cette partie deux points permettant d'exposer notre expérience de la réalisation des entretiens. Premièrement, les durées, les périodes et les lieux des entretiens et deuxièmement, les techniques de retranscription et de conservation des entretiens.

4.3.2.1 Périodes, lieux et durées des entretiens

Nous avons commencé officiellement nos entretiens en novembre 2019. Entre cette période et mars 2020, nous avons réalisé 20 entretiens majoritairement dans une salle libre dédiée de notre laboratoire de recherche. Pour les VTC qui disposaient d'un bureau de travail fermé ou qui louaient une place dans un espace de *coworking* et qui ont préféré nous recevoir, nous nous sommes déplacée dans ces lieux pour les rencontrer. Il nous est aussi arrivé d'effectuer un entretien dans un café pour répondre à la demande d'un chauffeur qui ne pouvait pas se déplacer au Cnam. Nous l'avons réalisé en milieu d'après-midi pour éviter les perturbations intérieures et extérieures.

L'arrivée de la crise sanitaire a bousculé notre agenda en raison du confinement qui a entraîné la fermeture de tous les lieux de formation, de *coworking*, de café, etc. Nous avons donc décidé de reporter le reste des entretiens jusqu'au déconfinement. L'incertitude de cette situation sans précédent nous a dirigé vers un changement de stratégie d'enquête. En effet, le déconfinement n'était pas applicable dans un premier temps aux institutions de recherche. Même à partir de la fin du mois de juin 2020, lorsqu'il était possible d'accéder aux locaux du Cnam et de notre laboratoire Dicen-IdF, nous n'avons pas pu nous déplacer parce que nous ne répondions pas aux conditions permettant l'obtention d'une attestation de déplacement. Notre objectif était de recevoir des chauffeurs, ce qui allait contre les règles sanitaires de la distanciation sociale.

En résumé, nous avons estimé que l'attente du retour d'une vie « normale » était une voie sans issue. Nous avons donc décidé de conduire le reste de nos entretiens via des plateformes de visioconférence. De ce fait, nous avons effectué 30 entretiens via ces plateformes. Une grande partie de ces interviews a été faite via Zoom. Le reste a été effectué via Skype, WhatsApp et

Messenger avec les chauffeurs qui ne connaissaient pas Zoom ou qui étaient plus à l'aise avec les autres applications. Tout ce travail a été fait entre juin et octobre 2020.

La durée de chacun de ces 50 entretiens a varié entre 35 minutes et 1 heure 50 minutes. Ceci dépendait de trois parties interliées : nous, chercheuse, l'interrogé et les circonstances. Nous les décrivons dans le tableau suivant :

La chercheuse (nous)	L'interrogé	Les circonstances
-Le respect de la stratégie de la recherche (il était incontournable de s'appuyer sur le guide d'entretien et de rester sur la thématique de la recherche). -La réception des informations communiquées (si elles sont importantes, nous posons plus de questions). -Notre état psychologique et physique (énergique ou fatigué). -L'appréciation de l'interrogé (par exemple, s'il est ouvert à un échange constructif nous posons plus de questions).	-Sa personnalité (discret, ouvert, réservé, impulsif, bavard, sensible, etc.). -Son état psychologique et physique (positif, calme, neutre, occupé, énervé, stressé, triste, déprimé, etc.). -Les informations communiquées (importantes ou moins importantes). -Ses compétences communicationnelles (capacité d'analyse, de description, d'interprétation, de jugement, etc.).	-Le lieu physique : cela pose plus de contraintes de disponibilité et de déplacement pour les VTC mais crée un lien plus fort en raison des préparatifs en amont et de l'échange de la fin après l'entretien (accompagnement à l'ascenseur, à la porte de sortie, au parking, etc.). -Le lieu virtuel : cela est plus accessible aux VTC mais crée un lien moins fort car il demande moins de préparatifs et autorise moins d'échanges après l'entretien. -Les périodes : les VTC sont plus disponibles pendant les périodes creuses de leur travail (entre janvier et mars et entre septembre et novembre). La crise sanitaire a changé ce facteur, ce qui nous a permis de les rencontrer même en des périodes de haute saison.

À ce stade, nous précisons que la présence générale d'un ensemble de facteurs positifs ou moins positifs pour les trois parties ne détermine pas toujours la durée de l'entretien. Autrement dit, ce n'est pas parce que nous sommes énergique, que l'interlocuteur est ouvert et qu'il y a des

circonstances positives comme la rencontre dans un lieu physique de travail, que l'entretien va durer 1 heure 50 minutes ou 35 minutes. Il est possible d'avoir des entretiens longs avec moins de données importantes pour notre problématique et d'avoir des entretiens courts avec un volume important d'informations. Donc, pour nous résumer : la qualité des entretiens n'est pas toujours liée à la quantité de temps. De plus, effectuer un entretien dans un lieu physique ne garantit pas toujours l'établissement d'un lien fort et d'une relation de confiance. Les trois parties mentionnées (nous, l'interrogé et les circonstances) sont interdépendantes mais non déterminées les unes par les autres, c'est pourquoi nous n'établissons pas de corrélations entre elles.

4.3.2.2 Enregistrements, retranscriptions et sauvegarde des entretiens

Pour garder une trace identique aux paroles des interlocuteurs, il importe d'enregistrer les entretiens, de les retranscrire et de les conserver. L'objectif est de pouvoir réaliser par la suite des analyses sur des bases informatives crédibles, d'où l'importance des enregistrements, puis de consulter et de vérifier les verbatim à chaque étape de la réflexion, d'où l'importance de la retranscription. Le tout n'est possible que lorsqu'il y a une bonne pratique de conservation des données.

Pour enregistrer, nous avons utilisé l'application Voice Memos sur notre iPhone. À chaque fois que nous entamions un enregistrement, nous mettions notre *smartphone* en mode avion pour éviter toute perturbation téléphonique, comme les appels entrants ou les messages reçus. Les interlocuteurs ont été évidemment informés sur la procédure d'enregistrement avant l'entretien et ont été rassurés de l'anonymat et de la non-diffusion de leurs données hors cadre institutionnel. En ce qui concerne les entretiens effectués via les plateformes de visioconférence, nous n'avions pas souhaité faire des enregistrements vidéo de nos entretiens pour éviter toute hésitation et inhibition empêchant la participation à notre enquête. Nous avons donc décidé de maintenir la technique d'enregistrement via notre téléphone portable.

À ce stade, nous précisons que, bien que nous nous soyons appuyée sur l'enregistrement audio pour collecter nos données, nous avons également pris des notes afin de rester concentrée dans l'interview. En effet, l'ordre des questions que nous avons suivi pour orienter les réponses de notre interlocuteur n'était pas identique à l'ordre des thématiques de notre guide d'entretien. En général, les premières questions étaient toujours liées à la présentation de l'interlocuteur

(prénom, nom (s'il souhaite le dire), âge, situation familiale, etc.). Ensuite arrivent les questions sur les études et les premières expériences professionnelles. À partir des éléments de réponses, nous pouvions suivre un ordre différent des thématiques des questions par rapport à ce que nous avions marqué sur notre guide d'entretien. Dans tous les cas, nous avons toujours noté les thèmes que nous avons abordés et ceux qui sont restés, afin de ne rien oublier. Et pourtant il nous arrivait parfois d'oublier une question ou deux. Pour gérer cette circonstance, nous recontactons la personne en question pour reposer notre question. En général, les chauffeurs ont répondu favorablement et ont fourni les informations nécessaires.

Après chaque un, deux ou trois entretiens, nous procédions à leur retranscription. Pour cela, nous n'avons pas utilisé de logiciel ou d'application de retranscription car à notre connaissance, il n'existe pas encore de technologie avancée en cette matière. Nous n'avons pas non plus demandé à quelqu'un de le faire à notre place. Nous avons préféré tout retranscrire par nous-même car nous avons estimé que cet exercice était important pour revoir les axes du guide de l'entretien à développer, pour penser aux éléments d'analyse et pour procéder déjà à quelques interprétations du phénomène étudié.

Finalement, la sauvegarde des entretiens est une étape cruciale, qui n'arrive pas en dernier mais tout au long de la période de réalisation des entretiens. Dans notre cas, à chaque fois que nous réalisons un entretien, nous transférons son contenu sur notre ordinateur. À la fin de la première période de la réalisation des 20 entretiens, nous avons décidé de les sauvegarder sur un autre support, à savoir le *Drive*. À partir de la moitié de la deuxième période de la réalisation des 30 autres entretiens, nous avons décidé de sauvegarder l'ensemble des entretiens sur un quatrième support à savoir un autre ordinateur qui nous appartient. À la fin de nos entretiens, nous étions sûre d'avoir tous nos entretiens sauvegardés sur quatre supports matériels (deux *smartphones* et deux ordinateurs portables) et un support du *Cloud* à savoir le *Drive*. L'intérêt de cette démarche est de protéger les différentes données empiriques qui ont contribué à notre recherche et d'en justifier les résultats lors d'un contrôle ou exigence légale.

Conclusion

L'objectif de ce quatrième chapitre de la deuxième grande partie autour de notre enquête empirique était d'explicitier notre démarche épistémologique, de fournir des éléments explicatifs autour du terrain et de présenter l'outil méthodologique de recherche.

Chaque recherche scientifique doit s'inscrire dans un paradigme de recherche. La nôtre s'inscrit dans le paradigme du constructivisme modéré, appelé aussi interprétativisme. Celui-ci reconnaît que la subjectivité du chercheur est un élément important dans la conduite d'une recherche en ce qu'elle permet de récolter des données relatives au sens, à la personnalité et aux interprétations. Ce postulat va à l'encontre de celui du positivisme qui prétend qu'il est incontournable d'extérioriser le sujet par rapport à l'objet de la recherche. Cependant la subjectivité que défend l'interprétativisme appelle à garder une posture réflexive. À la différence du constructivisme pragmatique, le constructivisme modéré reconnaît qu'il est possible d'atteindre une certaine objectivité scientifique à condition que le chercheur garde un équilibre entre son engagement et sa distanciation avec le terrain. Pour cela, la posture réflexive s'avère importante car elle se décline en trois niveaux : l'auto-réflexivité, l'hétéro-réflexivité et le regard interdisciplinaire ou inter-institutionnel.

À ce stade, nous avons étudié les plateformes numériques de transport à partir d'entretiens semi-directifs du type récit de vie. Tout d'abord, l'état des lieux de ces plateformes a montré l'existence d'incohérences et d'ambiguïtés liées au statut juridique des chauffeurs, qui sont des indépendants, et l'organisation de leur travail qui relève pourtant d'une logique de subordination. Cette manière de concevoir les rapports professionnels entre le donneur d'ordre (plateforme) et le travailleur indépendant (chauffeur) s'inscrit au sein du phénomène de l'ubérisation qui acquiert un sens de plus en plus péjoratif. Pour enquêter sur ce fait social à travers un focus sur la médiation info-communicationnelle des plateformes et son impact sur la santé des chauffeurs, notre accès aux données a été fait du côté des chauffeurs et non du côté des représentants des plateformes. Ces derniers ont en effet rejeté toutes nos tentatives d'entrer en communication avec eux.

Dans cette conjoncture, nous avons mobilisé l'entretien semi-directif du type récit de vie auprès des chauffeurs VTC. Cet outil méthodologique qualitatif nous a permis de récolter des informations orales. En interrogeant les interlocuteurs sur leur travail, leurs relations avec les

plateformes et leur santé, les données qu'ils ont fournies s'avèrent riches en ce qu'elles relèvent d'un ensemble varié de logiques, d'émotions et de représentations incluant aussi bien la vie professionnelle que personnelle. En somme, cet outil a permis un accès important à des données cruciales notamment lorsqu'il a été conjugué à notre attitude empathique et bienveillante envers les interlocuteurs. Toutefois, le récit de vie n'a pas été exonéré de critiques. Bourdieu caractérise cette méthode comme étant une « illusion biographique ». Nous répondons à ce point de vue qu'à la différence du récit narratif ou biographique qui est plus ouvert, notre outil du récit de vie a été conjugué avec un autre outil à savoir l'entretien semi-directif. Notre objectif était de rester sur un niveau orienté de questions en appliquant notre stratégie de recherche bien définie. En outre, le fait que nous avons réalisé 50 entretiens nous a permis de relever des corrélations et catégorisations qui doivent garantir la scientificité de notre recherche.

Nous sommes en mesure de présenter l'ensemble des résultats de notre enquête empirique dans le prochain chapitre que nous organisons en fonction de nos hypothèses de recherche. Nous entamons cette partie par la présentation de notre outil d'aide au traitement des données.

Chapitre 5 : Présentation et analyse des résultats

Introduction

L'objectif du chapitre précédent était d'expliquer et de justifier le recours à un outil méthodologique tel que l'entretien semi-directif du type récit de vie et cela en positionnant notre recherche au sein du paradigme du constructivisme modéré, appelé aussi interprétativisme. Nous avons donc montré que nos résultats ont été construits plutôt que donnés. Notre exposé autour des différentes étapes qui constituent l'élaboration et la progression de l'enquête empirique mettait l'accent sur un ensemble de moyens contributeurs à l'accès à notre population d'étude et à la récolte des données.

Nous avons souligné que l'outil méthodologique ne pouvait pas seul expliquer l'orientation des résultats. Il existe plusieurs moyens et logiques qui y participent et qui influencent la récolte des données et la construction des résultats, comme les individus et les groupes rencontrés, les endroits de la réalisation des entretiens, les délais et les périodes de l'enquête, notre attitude pendant la conduite des entretiens et la réception des articles publiés sur notre blog, etc.

À ce stade, nous présentons dans ce chapitre l'ensemble des résultats de notre enquête. Nous précisons que nous avons organisé ces résultats en trois parties dont chacune est consacrée à une de nos trois hypothèses de recherche. Donc, nous n'adoptons pas une méthode linéaire pour exposer les données récoltées. Celles-ci ont été plutôt catégorisées et réorganisées de manière à répondre aux énoncés des hypothèses. Nous avons trié les données recueillies à partir du moment où nous avons commencé à les traiter. Ce travail a nécessité d'avoir tous les verbatim retranscrits, qu'ils soient en lien avec notre problématique ou pas. En effet, nous avons estimé qu'au moment de nos entretiens et de nos retranscriptions, nous n'avions pas suffisamment de recul pour décider quel type de données il fallait garder ou abandonner. Nous avons décidé de cette sélection à l'étape du traitement des résultats.

Dès lors, nous entamons cette partie par la présentation d'un outil de traitement qualitatif des données appelé ATLAS.ti que nous avons mobilisé pour organiser nos résultats compte tenu de leur grande quantité. Les parties qui suivent seront consacrées à présenter les résultats qui concernent chacune de nos trois hypothèses de recherche.

5.1 Traitement qualitatif des données à l'aide du logiciel ATLAS.ti

Le traitement d'une quantité importante d'entretiens individuels retranscrits requiert un outil automatique. Ces données ne pouvaient pas être gérées et classées manuellement car elles auraient posé des difficultés de traitement. L'outil permet donc un accès instantané aux citations, aux séquences, aux phrases et aux mots étiquetés. En outre, il est possible d'avoir des premiers aperçus sur les résultats qui se présentent sous des formes différentes : tables de statistiques, graphiques, histogrammes, etc. Dans ce sens, nous avons eu recours au logiciel ATLAS.ti spécialisé en traitement des données qualitatives. Nous justifions ce choix par sa recommandation, son accessibilité et bien sûr son adéquation avec notre méthode de recherche. ATLAS.ti propose un ensemble de fonctionnalités permettant au chercheur d'effectuer un traitement qualitatif des données qui est susceptible de faciliter par la suite leur analyse et leur interprétation.

5.1.1 Le logiciel ATLAS.ti

5.1.1.1 Définition

ATLAS.ti est un logiciel de traitement des données qualitatives. Selon Wikipédia¹⁷⁵, il a été développé dans les années 1990 par le chercheur Thomas Muhr à l'Université technique de Berlin en Allemagne dans le cadre du projet Atlas (1989-1992). Ses racines méthodologiques se trouvent liées à la théorie ancrée (*grounded theory*)¹⁷⁶ mais ne se limitent pas à ce domaine puisque les fonctionnalités de traitement qu'offre cet outil permettent à l'utilisateur plusieurs possibilités et choix d'usage. Dans tous les cas, les fonctionnalités primaires d'ATLAS.ti résident dans l'exercice du codage et de l'annotation des différentes données fournies par l'utilisateur. Le logiciel offre également la possibilité de sauvegarder de grands volumes de

¹⁷⁵ ATLAS.ti, définition sur Wikipédia : https://en.wikipedia.org/wiki/Atlas.ti#cite_note-5 Consulté le 13/07/2021

¹⁷⁶ La théorie ancrée peut être définie comme une méthode qui : « consist of systematic, yet flexible guidelines for collecting and analyzing qualitative data to construct theories 'grounded' in the data themselves. The guidelines offer a set of general principles and heuristic devices rather than formulaic rules (...). Thus, data form the foundation of our theory and our analysis of these data generates the concepts we construct. Grounded theorists collect data to develop theoretical analyses from the beginning of a project. We try to learn what occurs in the research settings we join and what our research participants' lives are like. We study how they explain their statements and actions, and ask what analytic sense we can make of them. » Charmaz Kathy (2006), *Constructing Grounded Theory. A Practical Guide Through Qualitative Analysis*, p.2-3, London, Sage Publications, 208 pages

documents ainsi que de conserver les traces des modifications effectuées au niveau des codages par exemple.

5.1.1.2 Codage des verbatim

Nous avons créé un projet sur le logiciel que nous avons nommé « Empirique ». Au sein de ce projet, nous avons rajouté les 50 documents sous un format Word, à savoir tous les entretiens retranscrits, et nous avons changé les prénoms originaux des participants pour respecter le principe de l'anonymat dans la recherche. Pour chaque entretien, nous avons effectué un travail de codage que le logiciel appelle les « codes ». Il s'agit d'un ensemble de thèmes, de catégories ou de mots clés que le chercheur repère dans ses entretiens et qui sont liés à la problématique et aux hypothèses de recherche. Cette étape est importante car elle permet de trier les informations abondantes pour récupérer celles qui sont essentielles à la recherche, ce qui requiert beaucoup de temps à investir dans la lecture de tous les entretiens afin de donner des codes à chaque mot, phrase ou paragraphe qui correspond aux thèmes définis. Il est aussi possible d'attribuer plusieurs codes à une seule sélection si son contenu aborde plusieurs idées liées aux thèmes définis. Dans tous les cas, le découpage doit être suffisant pour être significatif lorsqu'il est employé en dehors de son contexte original.

5.1.2 Logiques d'usage d'ATLAS.ti

5.1.2.1 Organisation des codes et des groupes de codes

Ce travail de codage a nécessité une deuxième étape. En effet, au début nous avons appliqué une trentaine de codes à l'ensemble des textes sélectionnés des entretiens. Ces codes contenaient parfois des thèmes trop généraux. Nous avons donc décidé de créer des « codes de groupe » qui portent le nom des thèmes généraux de notre recherche et dans chaque groupe d'insérer des codes plus spécifiques. À ce stade, nous avons créé 92 codes que nous avons distribués dans 8 groupes de codes selon leur appartenance aux thèmes de ces groupes (cf. annexes 2, 3 et 4).

Ci-dessous nous citons par ordre alphabétique, puisque c'est le principe qu'impose l'organisation hiérarchique du logiciel, les groupes de codes et les codes qu'ils contiennent et

nous expliquons le choix de cette classification. Nous précisons qu'ATLAS.ti ne donne pas la scientificité à notre enquête mais fournit une catégorisation plus rigoureuse que n'aurait permis de le faire sans lui la durée de la thèse, nos capacités humaines et la densité des verbatim. Ce logiciel permet donc de classer les codes et de donner un accès direct aux verbatim codés. Le choix des codes et des couleurs sont personnels.

- ***Création du groupe de code « clients privés » : couleur verte***

Groupe de codes	Codes
Clients privés	- Acquisition de clients à travers les plateformes - Clientèle privée - Difficultés d'avoir des clients privés - Perte des clients privés

La rubrique « clients privés » est un groupe de codes auquel nous avons attribué la couleur verte. Il constitue un thème très présent dans tous les entretiens effectués même si nous n'avions pas l'intention de l'aborder au début en raison de notre méconnaissance de son importance dans le métier du VTC. Le développement de la clientèle privée est l'objectif ultime de beaucoup de VTC qui exercent ce métier comme activité principale et qui veulent abandonner complètement ou partiellement les plateformes. Cet objectif est secondaire ou absent chez les VTC dont l'activité de chauffeur est complémentaire d'une autre activité ou ne présente qu'une étape transitoire dans leur vie professionnelle et personnelle. À ce stade, la première possibilité pour développer sa clientèle privée est le démarchage d'acquisition d'une clientèle par les plateformes. Cela passe par le service d'accueil et de prestation, l'échange du contact et les stratégies de fidélisation. Dès lors, nous avons accordé à cette idée le code « acquisition de clients à travers les plateformes ».

Ensuite, il existe plusieurs verbatim qui abordent les différents vécus, expériences, représentations, réflexions, etc. liées au thème des « clients privés » que nous avons choisi de regrouper au sein d'un code que nous avons appelé « clientèle privée ». Nous justifions cette option par la diversité des idées introduites dans ce sens où nous ne pouvons pas classer dans de nouveaux codes car elles ne représentent pas un sujet central dans notre recherche.

Le code « difficultés d’avoir des clients privés » était important à créer car il rassemble toutes les données montrant la place monopoliste qu’occupent les plateformes dans le secteur du transport de personnes. Cette réalité affaiblit les sociétés de VTC qui essayent de développer et de fidéliser leur propre clientèle sans succès parfois malgré les innombrables efforts pour se différencier des plateformes. Dans ce sens, le code « perte des clients privés » souligne la faillite de certaines sociétés de VTC depuis l’arrivée des plateformes. Ce code est également lié à la covid-19 qui a participé à l’enracinement d’une crise financière chez plusieurs VTC.

- ***Création du groupe de code « communication des plateformes et des VTC » : couleur rouge***

Groupe de codes	Codes
Communication des plateformes et des VTC	- Changement communicationnel - Communication avec les plateformes avant le changement - Contact des clients des plateformes - Culture d’algorithme - Décisions unilatérales - Des ressentis liés à l’algorithme - Échange communicationnel entre les plateformes et les VTC - GPS - Interprétations de l’algorithme/application - Locaux - Réajustement - Relations entre les plateformes et les VTC - Représentations de la plateforme - Stratégie d’attraction

La rubrique « communication des plateformes et des VTC » est un groupe de codes auquel nous avons attribué la couleur rouge. C’est un groupe crucial car il contribue au traitement de toutes nos hypothèses de recherche. Nous rappelons que la population interrogée dans cette recherche représente des VTC ayant connu des époques différentes de l’exercice des plateformes, ce qui nous a permis de mettre en évidence une évolution dans son organisation info-communicationnelle.

Le code « communication avec les plateformes avant le changement » regroupe les verbatim exposant la nature des échanges qui existaient entre les plateformes et les VTC pendant les premières années de leur installation. C'est une période où les plateformes ont employé des « Stratégies d'attraction » pour attirer un nombre important de chauffeurs et pour inciter au travail. Ces stratégies sont multiples et restent présentes aujourd'hui, comme le système de majoration, très répandu chez les VTC.

Le code « changement communicationnel » contient les propos liés au changement du modèle info-communicationnel des plateformes à partir de la fin de 2015, une date de l'éclat des plateformes. Ce changement est permanent car les VTC évoquent toujours une continuelle évolution de la communication des plateformes, que nous étudions précisément à travers le code « échange communicationnel entre les plateformes et les VTC ». Ce dernier s'applique à tous les verbatim évoquant les expériences de communication et d'information qui se passent sur les applications, par mail et par téléphone et qui forment chez le chauffeur une « représentation de la plateforme ». Ce code est nourri de cette communication mais également de l'image que se fait le VTC des plateformes à travers leur médiation ou à partir de ses échanges sociaux sur ce sujet, de sa culture générale, etc.

En ce qui concerne le déplacement des VTC dans les bureaux des plateformes, nous avons décidé d'accorder à cet axe le code « locaux ». Ce choix réside dans le fait que la seule possibilité d'un échange direct avec une des catégories de représentants des plateformes, à savoir les agents d'accueil, se fait dans leurs bureaux. Ces espaces sont marqués par une flexibilité constante liée à leurs horaires. En outre, il arrive que les plateformes fixent des rendez-vous dans des cafés ce qui rend cette notion d'espace intéressante dans l'étude de la communication des plateformes. Dans tous les cas, le VTC est toujours en interaction avec l'application de travail. Ses tentatives de communication avec les plateformes émergent dans des situations problématiques qui nécessitent l'intervention de celles-ci. Cela signifie que les applications sont dotées d'un ensemble de fonctionnalités technologiques permettant la gestion du travail, ce sont les algorithmes.

Le chauffeur forme alors des « ressentis liés à l'algorithme » parce qu'il ignore le vrai savoir et les idées qui orientent ces technologies, étant donné que cela relève de la propriété intellectuelle des plateformes. Le VTC développe également des « interprétations de l'algorithme/application » qui sont nourries de sa « culture d'algorithme », c'est-à-dire des

connaissances et des représentations qu'il forme à partir de ses lectures, de ses consultations des médias, de ses échanges, etc.

Dès lors, en étant conscient généralement des biais de l'algorithme non seulement pour des raisons de connaissance culturelle ou intellectuelle de cet objet mais aussi pour des raisons liées au travail, il est fréquent que le chauffeur conteste les fonctionnalités du « GPS » de l'application et réclame des « réajustements » du prix des courses. Dans ce cas, le retour des plateformes peut être positif ou négatif mais reste une « décision unilatérale » à laquelle le chauffeur ne peut ni participer ni se soustraire. Ce type de positionnement, qui donne à la plateforme un rôle dominant, est observé dans plusieurs situations communicationnelles, notamment lorsque le chauffeur cherche à récupérer le « contact des clients des plateformes ».

En résumé, toutes ces pratiques de communication que nous avons expliquées dès le début tissent une « relation entre les plateformes et les VTC » formée, animée et parfois détruite par des dynamiques, des expériences et des vécus que nous analysons dans notre recherche.

- **Groupe de code « covid-19 » : couleur grise**

Groupe de codes	Codes
Covid-19	- Aides financières covid-19 - Choix de travail en début covid-19 - Conséquences covid-19 - État physique et psychologique covid-19 - Reprise de l'activité covid-19

Nous rappelons que 30 des 50 entretiens que nous avons effectués ont été réalisés pendant la période de la crise sanitaire « covid-19 ». Ce contexte est vivement présent dans notre recherche d'où la création du groupe de codes « covid-19 », auquel il a été attribué la couleur grise. Pendant le premier confinement, qui a marqué la période du 17 mars au 11 mai 2020, la profession du VTC était parmi les secteurs d'activité où le choix de travailler était une décision individuelle à effectuer par le chauffeur.

Dans ce sens, le code « choix de travail en début covid-19 » a pour vocation de regrouper les verbatim évoquant la décision des VTC de continuer leur travail ou de se confiner. Plusieurs facteurs participent à ces décisions dont principalement les fonds de solidarité que l'État français a mis en place pour soutenir les petites entreprises et les indépendants et dont certains VTC étaient bénéficiaires. C'est le code « aides financières covid-19 » qui présente les verbatim liés à ce sujet. La crise sanitaire a provoqué chez les VTC des conséquences d'ordre physique et psychologique, reprises dans le code « état physique et psychologique covid-19 ».

Le code « conséquences covid-19 » rassemble les propos liés à l'impact économique et social de la crise sur les VTC. À partir du 11 mai 2020, le déconfinement commençait à s'effectuer sur le territoire. Certains VTC ont donc choisi de reprendre le travail, une expérience citée dans le code « reprise de l'activité covid-19 ».

- Le groupe de code « genre » : couleur marron

Genre	- Être une femme VTC - Sexe femme - Sexe homme

La rubrique « genre » présenté par la couleur marron, introduit les codes « sexe femme » et « sexe homme » car nous avons interrogé des VTC femmes et des VTC hommes. La question du genre est importante à souligner car elle permet de tester les hypothèses de recherche sur les deux sexes et déduire de ce fait les corrélations existant entre le genre et la médiation des plateformes de travail VTC.

Étant donné que le VTC est un métier considéré comme masculin pour des raisons historiques, culturelles et statistiques liées au nombre inférieur de femmes qui exercent cette activité par rapport aux hommes, nous avons réfléchi à mettre en place le code « être une femme VTC ». Ce dernier rassemble toutes les expériences, les ressentis et les représentations que les femmes VTC se font du métier et des plateformes de manière particulière. C'est un code permettant d'analyser le changement que peut introduire le métier de VTC exercé via les plateformes lorsque le chauffeur est une femme.

- **Groupe de codes « le métier du VTC » : couleur jaune**

Groupe de codes	Codes
Le métier de VTC	- Commencement du VTC - Concurrence entre les plateformes - Concurrence entre les VTC et les plateformes - Dégradation du VTC - Démarches du VTC - Dérégulation du VTC - Difficultés du VTC - Dysfonctionnement du VTC - Entrepreneuriat - Fonctionnement du VTC - Gouvernement/État - Histoire du VTC - Impact géographique - Indépendance - Investissement dans le VTC - Mutations du VTC - Pourquoi faire le VTC - Région de l'exercice du VTC - Régulation/réglementation du VTC - Rentabilité - Représentations du VTC - Réputation du VTC

La rubrique « le métier de VTC » est un des groupes de codes à couleur jaune et un des plus larges de notre étude. Nous l'entamons par le code « commencement du VTC » annonçant les premières expériences du VTC. Cette phase est importante à déduire des entretiens car elle permet d'observer l'évolution de l'activité aux yeux du chauffeur dans tous les aspects sur lesquels nous focalisons notre étude de l'organisation info-communicationnelle des plateformes et de la santé des VTC.

Le code « fonctionnement du VTC » montre les règles, les logiques, les déroulements et toutes les informations à connaître sur le travail du VTC d'un point de vue professionnel, personnel ou juridique. Le code « démarches du VTC » fait partie de cette même famille car il regroupe tous les énoncés sur l'administration du VTC. « Pourquoi faire le VTC » contient tous les verbatim expliquant le choix de faire ce métier qui nécessite un ensemble d'investissements

que nous regroupons dans le code « investissements dans le VTC ». Certains VTC, qui exerçaient dans ce domaine bien avant l'arrivée des plateformes, notamment ceux qui travaillaient dans la Grande Remise¹⁷⁷, font preuve d'une culture de l'« histoire du VTC », un code dont l'objectif rejoint l'étude de l'évolution de ce métier.

L'installation des plateformes dans le secteur et l'évolution du cadre juridique du VTC accélèrent les « mutations du VTC ». Ces changements participent, selon plusieurs interrogés, à une « dégradation du VTC », un code qui signale toutes les pratiques professionnelles et juridiques qui ont affaibli les règles de fonctionnement du VTC et ont contribué à sa dérégulation, un thème que nous développons dans le code « dérégulation du VTC ». Cette situation engendre des complications dans ce secteur, exprimées dans le code « difficultés du VTC » qui fait également référence à la nature parfois éprouvante de ce métier.

Il existe également des « dysfonctionnements du VTC », un code qui affiche toutes les pratiques illégales ou légales qui contribuent à entraver la bonne conduite de l'ensemble du métier, que cela soit lié aux VTC qui travaillent avec les plateformes ou aux sociétés VTC qui travaillent uniquement avec une clientèle privée. Conscient de toutes ces problématiques, le droit travaille à développer des lois pour réglementer et réguler ce secteur, un thème auquel correspond le code « régulation/réglementation du VTC ».

Pour plusieurs interrogés, l'État reste l'arbitre responsable de la direction de l'évolution du VTC et doit assumer un engagement pour l'orienter correctement. Ce jugement est exprimé dans le code « gouvernement/État » car tantôt les VTC évoquent cette responsabilité au nom du gouvernement tantôt au nom de l'État. En résumé, la question de la « rentabilité » reste axiale dans ce groupe de codes dans la mesure où elle permet d'expliquer de nombreux éléments créateurs et gérants du VTC et s'explique par plusieurs facteurs. La capacité et la nécessité d'« indépendance » du VTC est un de ces facteurs qui d'un côté est lié au statut juridique des VTC et d'un autre côté à l'exigence que requiert ce métier en termes de travail et de réussite professionnelle. Celle-ci est plutôt liée au code « entrepreneuriat ».

La rentabilité est également liée à la situation géographique où exercent les VTC, c'est le code « impact géographique » qui représente cette idée étant donné que la « région de l'exercice du

¹⁷⁷ Voir note de bas de page n°8 de la page 9.

VTC » est d'une grande variété. Celle-ci est liée d'un côté à notre échantillon, qui représente des VTC de plusieurs régions de la France, et d'un autre côté à la flexibilité de déplacement que permettent les plateformes. De ce fait, certains chauffeurs exercent dans plusieurs régions en France pour des raisons personnelles et professionnelles.

Le groupe de codes « le métier du VTC » contient également les codes « concurrence entre les plateformes » et « concurrence entre les VTC et les plateformes ». Le premier unit tous les verbatim parlant de l'existence de plusieurs plateformes VTC et des conséquences de ce fait sur les motivations et les représentations du VTC vis-à-vis des plateformes. Le deuxième évoque les pratiques concurrentielles entre les VTC et les plateformes.

En guise de conclusion de tout ce qui a été évoqué, le VTC se forme un ensemble de représentations de son métier, ce qui provoque chez lui par la suite des mécanismes participant ou non à son degré de motivation pendant le travail. Ce sont également des représentations qui exercent une influence sur l'image que le VTC se fait de lui-même. Dans tous les cas, nous regroupons ces idées dans le code « représentations du VTC ». La « réputation du VTC » selon lui-même et celle de la société est le code qui étudie tous les jugements formés individuellement et collectivement sur ce métier essentiellement à partir des médias.

- ***Le groupe de codes « les VTC : un groupe professionnel » : couleur bleu***

Groupe de codes	Codes
Les VTC : un groupe professionnel	- Âge VTC - Appartenance au syndicat - Carrière après le VTC - Carrière avant le VTC - Carrière en parallèle du VTC - Collaboration professionnelle VTC - Coopérative - Création d'algorithme/application - Désunion VTC - Effet de l'âge - Études - Manifestations - Médiatisation - Objectifs du syndicat - Origine - Perspectives sur le futur des plateformes et du VTC - Projets futurs - Réalisations du syndicat - Relations personnelles - Représentations du syndicat - Situation de famille - Solidarité entre VTC

La rubrique « les VTC : un groupe professionnel » est un groupe de codes bleu contenant toutes les données qui permettent la compréhension de notre population d'étude. L'« âge VTC » est le premier code informant sur l'âge des VTC interrogés. Cette variable sociale est importante dans l'étude sociologique des populations car elle permet une classification par catégorie d'âge. Cela a pour but d'explorer des éléments montrant son impact sur les interactions et les situations vécues par le VTC, ce que nous étudions dans le code « effet de l'âge ».

Les effets de l'âge contribuent à l'appréhension de notre objet de recherche sans être le seul repère analytique apte à répondre à toutes nos hypothèses de recherche. En effet, nous prenons en considération dans notre étude plusieurs variables sociales car nous estimons que c'est leur somme qui permet de constituer une complexité aidant à notre analyse. Dans ce sens, nous avons pensé à d'autres codes tels que le code « origine ». Les VTC ne sont pas un groupe

homogène culturellement. Leur origine constitue un élément de représentation et d'analyse chez certains VTC même si nous n'avions prévu aucune question liée à ce sujet.

À ce stade, nous précisons que, bien que la mesure de l'effet d'origine soit un débat sociologique¹⁷⁸, nous estimons qu'elle ne doit pas entraver la prise en considération de la question de l'origine dans cette étude notamment parce qu'il est constaté qu'une grande partie de notre population d'enquête est d'origine maghrébine et africaine subsaharienne. Cette variété est également observée dans leur niveau d'étude que nous avons codifié par « étude ».

Pour une grande majorité de VTC, la grande diversité de leurs profils crée une division dans ce groupe, un constat que nous étudions dans le code « désunion VTC ». En outre, il existe d'autres variables sociales soulignant cette division entre les VTC telles que les professions exercées avant le VTC ou en parallèle du VTC. Nous attribuons à ces deux variables les codes « carrière avant le VTC » et « carrière en parallèle du VTC ». Il existe également le code « carrière après le VTC » car certains VTC interrogés sont des anciens de la profession ou sur le point de changer d'activité. C'est un code regroupant les données expliquant le choix de quitter le VTC, ce qui apporte des éléments incontournables à notre questionnement de recherche. Le code « projet futur » permet l'accès à l'ensemble des verbatim liés aux réponses vagues ou précises des VTC à la question de savoir s'ils voulaient rester dans cette profession et quels seraient leurs projets futurs.

Le code « collaboration professionnelle VTC » montre que malgré la division que connaissent les VTC, il existe des pratiques professionnelles de collaboration, comme les groupes indépendants de VTC qui partagent une clientèle privée. Cette collaboration fait également référence à la sous-traitance des clients privés que certains VTC donnent à d'autres collègues contre une commission ou pas.

Les pratiques prouvant que les VTC tentent d'unir leur groupe se traduisent par exemple par la création de syndicats. Nous avons donc mis en place plusieurs codes permettant d'étudier cette pratique à savoir « appartenance au syndicat », « représentation du syndicat », « objectifs du syndicat » et « réalisations du syndicat ». Le code « solidarité entre VTC » rejoint ce thème et

¹⁷⁸ Felouzis Georges (2008), « L'usage des catégories ethniques en sociologie », p.127-132, Revue Française de Sociologie n°49 (1), 236 pages.

concerne aussi les pratiques et les représentations motivant certains VTC à agir en faveur de l'union du VTC sans être forcément adhérents d'un groupe syndical.

Les manifestations sont une manière de communiquer très importante chez les VTC pour exprimer leur mécontentement contre les plateformes et réclamer des changements. Nous attribuons à cette réalité sociale le code « manifestations ». Le code « coopérative » est lié à tous les verbatim évoquant le projet alternatif face au modèle des plateformes, qui porte le nom de coopérative, ce qui permet de le classer également dans le thème lié à l'union des VTC. Parmi les autres idées qui peuvent rejoindre ce thème il y a le code « création d'algorithme/application ». En effet, certains VTC sont attentifs aux évolutions technologiques de leur métier et veulent mettre en place ou louer des applications dotées d'algorithmes de mise en relation d'une petite demande et d'une réservation non instantanée.

Cela nous conduit au code « perspective sur le futur des plateformes et du VTC » qui regroupe toutes les représentations que se font les VTC du futur de leur métier et des plateformes en particulier. Ces représentations peuvent être motivées par la « médiatisation » que connaît leur secteur d'activité et qui attire l'attention particulière des médias classiques et numériques. Enfin, le chauffeur VTC a une « situation de famille » (célibataire, divorcé, marié, etc.) qui peut avoir un impact sur sa profession et plus précisément au travail avec les plateformes. Le code « relations personnelles » détaille cette partie en permettant un accès direct aux propos soulignant cette influence.

- Le groupe de codes « Santé » : couleur violette

Groupe de codes	Codes
Santé	- Santé mentale et psychologique - Santé physique

Le groupe de codes « santé », représenté par la couleur violette, regroupe tous les verbatim liés à la santé des VTC. Nous séparons ce thème en deux codes : le code « santé mentale et psychologique » et le code « santé physique ». Les citations attribuées à ces codes évoquent l'état de santé des VTC et plus spécifiquement son lien avec le travail. Cela signifie qu'il existe

certain verbatim abordant la question de la santé des VTC mais que nous n'avons pas codifiés, en raison de leur hors sujet par rapport à notre problématique de recherche.

- **Groupe de codes « travail avec les plateformes » : couleur noire**

Groupe de codes	Codes
Travail avec les plateformes	- Arrêt partiel/complet des plateformes - Changement : baisse de la rentabilité - Changement des règles des plateformes - Clients des plateformes - Commencement avec les plateformes - Conflit Taxi-Plateformes-VTC - Connexion - Déconnexion - Évaluation - Expérience de travail - Précarité - Problème professionnelle - Protection - Rapport de pouvoir - Rentabilité avec les plateformes avant le changement - Rythme de travail - Statut juridique - Surveillance - Suspension par l'application - Travail avec les plateformes

Le groupe de codes « travail avec les plateformes », représenté par la couleur noire, regroupe plusieurs codes permettant l'appréhension de nombreux éléments liés à la question du travail des VTC via les plateformes. « Commencement avec les plateformes » rassemble tous les verbatim qui rappellent les premières expériences de travail des VTC des plateformes. Ce code était important à insérer car en le confrontant avec le code « travail avec les plateformes », il est possible d'observer l'évolution du travail des VTC avec les plateformes.

Le code « travail avec les plateformes » contient aussi toutes les citations abordant les pratiques et les représentations que se font les VTC de leur travail via les applications. Le code « connexion » rassemble les données sur le nombre d'outils, qui sont des *smartphones* en

général, employés pour accéder au travail. Ce code apporte aussi des éléments sur la confiance du VTC envers les plateformes qui se manifeste dans la sensibilité par rapport à ses données personnelles ou à la séparation plus ou moins grande entre son travail et sa vie personnelle.

Les VTC adoptent des modalités de travail différentes, c'est-à-dire que le moment et la durée du travail sont choisis et parfois pensés en fonction de plusieurs facteurs. Nous étudions cela dans le code « rythme de travail ». Ainsi, le code « expérience de travail » compte parmi les facteurs aidant le VTC à décider de son rythme de travail. C'est le temps d'adaptation, d'observation, d'analyse du travail, d'expériences précédentes et autres éléments liés à la personne du VTC qui forment son expérience professionnelle.

L'évolution du travail via les plateformes revient constamment à travers les codes de ce groupe car il y a eu des périodes de changement significatif que nous étudions dans plusieurs codes contenant le mot changement. Dans ce sens, le code « changement : baisse de la rentabilité » marque la période de 2016 où les prix du transport de personnes via les plateformes ont baissé et où les commissions ont augmenté. Ce changement est permanent selon certains VTC.

À travers le code « rentabilité avec les plateformes avant le changement », qui marque la période d'avant 2016 selon nos interrogés, nous comprenons que la rentabilité avec les plateformes était très importante et que cette situation a créé chez certains VTC des changements significatifs aussi bien dans leur vie professionnelle que personnelle.

Dans le même thème du changement, le code « changement des règles des plateformes » informe sur la direction que prend la plateforme dans ses décisions concernant les règles de travail. Ce code révèle des effets marquant la vie des VTC, ce qui nous conduit au code « rapport de pouvoir » qui montre le contrôle que peuvent avoir les plateformes sur les chauffeurs car leurs règles de travail sont toujours décidées et changées de manière unilatérale.

Cette position est importante à souligner car les VTC sont considérés comme des indépendants et cela est juridiquement défini. Nous étudions cet axe à travers le code « statut juridique ». Le code « protection » aborde tous les verbatim parlant de la question de la protection des VTC qui en raison de leur statut juridique sont parfois sujets à la « précarité ».

Face à cette réalité, certains VTC choisissent d'arrêter leur travail via les plateformes de manière soit complète soit partielle. Ce choix dépend de leur situation financière, professionnelle, personnelle, etc. et c'est le code « arrêt partiel/complet des plateformes » qui donne accès à ce sujet. À ce stade, il reste à explorer d'autres réalités du travail via les plateformes comme l' « évaluation », c'est-à-dire la notation des chauffeurs par les clients, une action qui détermine le niveau de profil des VTC.

Dans cette conjoncture, les conducteurs évoquent plusieurs expériences, les ressentis et les représentations qu'ils se font des « clients des plateformes ». Parfois cette relation entre le VTC et le client peut engendrer des conflits ou des malentendus que nous étudions dans le code « problème professionnel ». Toutefois, étant donné que le chauffeur est exposé à tout l'environnement extérieur qui ne se restreint pas aux clients, les problèmes professionnels peuvent être liés à d'autres parties interagissant avec le chauffeur pendant son temps de travail.

Face à ces complications, l'application constitue un espace de « surveillance » qui peut parfois servir comme preuve en faveur ou en défaveur du VTC. Toutefois, ces preuves restent limitées et ne peuvent résoudre tous les problèmes professionnels du VTC car ce dernier exerce un travail social dans le sens de situations interactionnelles, ce qui implique une complexité impossible à saisir par l'application technologique.

En réponse à ces conflits, notamment ceux qui concernent les clients, les réactions des plateformes sont jugées être souvent en faveur des clients, selon les VTC, et cela se manifeste dans la désactivation des comptes des VTC concernés jusqu'à nouvel ordre. Nous avons regroupé les verbatim rappelant ces expériences dans le code « suspension par l'application ». Le code « déconnexion » concerne les actions de recul et de repos décidées par les VTC pour se déconnecter du travail car il peut être envahissant et permanent.

Finalement, le code « conflit Taxi-Plateformes-VTC » fait référence aux verbatim parlant des premières années de l'exercice des plateformes, un moment où le secteur du transport de personnes connaissait des mutations brutales qui ont participé à la création d'un conflit entre les taxis et les plateformes. Le VTC y joue un rôle important car il passe dans son travail par les plateformes.

5.1.2.2 Bricolages avec les fonctionnalités analytiques du logiciel

ATLAS.ti propose différentes fonctionnalités analytiques permettant la structuration des résultats de notre recherche. Ces fonctionnalités sont les suivantes :

Code Co-occurrence Explorer (cf. annexe 5) : permet d'explorer les codes des groupes de codes au sein des entretiens. Cette fonctionnalité affiche de manière hiérarchique deux rubriques : les codes et les documents des entretiens. Dans la rubrique des codes, chaque code est représenté par la couleur qui lui a été donnée. Il affiche le nombre des verbatim qui lui ont été attribués et regroupe les autres codes avec lesquels il a été imbriqué. Par exemple, le code « interprétation de l'algorithme/application » fait apparaître tous les verbatim qu'il a codés en plus des verbatim où il apparaît en imbrication avec d'autres codes à savoir « culture d'algorithme », « rapport de pouvoir », « représentation de la plateforme », « santé psychologique et mentale » et « travail avec les plateformes ». Chacun de ces codes affiche les verbatim qui le lient au code principal qui est dans ce cas-là « interprétation de l'algorithme/application ». Par exemple, le verbatim suivant : *« (...) je tapais des 12h, 13h par jour tous les jours pendant 15 jours sans arrêt... dis-toi, Uber, ils ont leur centre de technologies, l'application Uber, elle est faite pour t'attirer, tu es là, tu restes, je ne sais pas, il y a un truc dans leur application qu'on le veuille ou non, on est accro à leur application, je pense que leur application est faite en sorte que tu sois accro, je pense qu'il y un truc, c'est étudié, ce n'est pas possible... (Mohamed) »* aborde deux codes : « interprétation de l'algorithme/application » et « santé psychologique et mentale ». Ce sont donc des codes imbriqués, que le logiciel affiche au niveau du code « interprétation de l'algorithme/application ». Si nous allons sur le code « santé psychologique et mentale », nous allons avoir le code « interprétation de l'algorithme/application » plus tous les autres codes imbriqués avec le code « santé psychologique et mentale ». La même logique hiérarchique et organisationnelle s'applique sur tous les codes du projet « Empirique ».

En résumé, l'objectif de la fonctionnalité Code Co-occurrence Explorer est d'accéder aux codes, aux codes imbriqués et aux verbatim codés. C'est donc un premier niveau de présentation des résultats qui forme un outil aidant à l'examen et l'étude des hypothèses de recherche.

Code Co-occurrence Table (cf. annexe 6) : permet de construire un tableau qui montre combien de fois une combinaison de deux codes a été liée à un même verbatim. C'est-à-dire

qu'il y a deux niveaux de sélections des codes : le premier est vertical et le deuxième est horizontal, leur combinaison affiche les différentes fréquences des codes pour chaque code sélectionné. Par exemple, la sélection verticale du code « gouvernement/état » combinée avec la sélection horizontale de l'ensemble des codes permet de repérer une fréquence importante au niveau de trois codes : « réglementation/ régulation du VTC », « rapport de pouvoir » et « réputation du VTC ». Cela souligne une idée très répandue chez les VTC, à savoir que le rapport de pouvoir des plateformes est fort et ne peut être contrôlé que par une réglementation et une régulation du VTC. Ceci n'est possible que par une intervention gouvernementale ou étatique influente. Ainsi, le manque de cette influence a conduit à des mutations profondes du VTC, qui ont joué un rôle considérable sur la réputation de ce métier. ATLAS.ti attribue différentes couleurs aux nombres des fréquences pour marquer leur degré d'importance, qui se calcule en fonction de leur redondance. Il est également possible d'accéder aux citations codées quel que soit le document dans lequel elles se retrouvent et cela en cliquant sur les cellules affichant le nombre des fréquences.

Code-Document Table (cf. annexe 7) : permet de construire un tableau qui montre les fréquences des codes utilisés dans les documents des entretiens. Pour cela, il existe deux niveaux de sélection : un niveau vertical qui représente les documents des entretiens et un niveau horizontal qui représente les codes. Par exemple, le fait de sélectionner l'ensemble des documents des entretiens et de sélectionner le code « rythme de travail » permet d'observer qu'il y a un décompte de fréquences variées entre certains documents et similaires ou convergentes entre d'autres. À ce stade, le logiciel permet d'afficher les verbatim derrière chaque fréquence pour pouvoir aller vers le contexte de chacune d'entre elles si cela est nécessaire. Cette fonctionnalité permet donc d'étudier chacun des entretiens, de comparer entre les profils au niveau des codes sélectionnés et de déduire les éléments répondant aux hypothèses. Le Code-Document Table peut être exporté directement vers Excel afin d'enregistrer les résultats et de créer des tableaux ou des graphiques des résultats.

Query Tool (cf. annexe 8) : est un outil de requête permettant de construire une recherche avancée à partir d'opérandes (codes et groupes de codes) et d'opérateurs booléens (NOT, AND, OR) qui définissent les conditions qu'une citation doit remplir pour être repérée. Par exemple, le choix du code « précarité », puis de l'opérateur (AND) qui s'affiche sur le logiciel par « Is coded with » et où on fait le choix du code « suspension par l'application » permet d'afficher toutes les citations où apparaissent les codes « précarité » et « suspension par l'application »

ensemble. À ce stade, la Query Tool permet donc de sélectionner des codes ou des groupes de codes et des opérateurs booléens pour construire une requête s'affichant progressivement et instantanément sous forme de liste de citations.

Il existe d'autres fonctionnalités analytiques d'ATLAS.ti telles que **Word List/Cloud** (cf, annexes 9 et 10). Celle-ci permet de produire des comptages de fréquence de mots dans et entre les textes des documents ou des groupes de documents, les codes ou les groupes de codes et les citations. En cliquant sur un de ces types, il est possible d'avoir une liste de mots ou une liste de *cloud*. À ce stade, étant donné qu'il existe des mots à forte fréquence mais qui sont des prépositions, des pronoms, des déterminants, etc. l'outil offre la possibilité de sélectionner une Stop List ou de modifier la Stop List déjà existante afin d'empêcher ces mots d'apparaître sur la Word List/Cloud. Il existe également la Go List que l'utilisateur peut créer pour insérer des mots. À ce niveau, seuls les mots de la Go List seront comptés et affichés au niveau du Work List/Cloud.

Nous résumons l'ensemble de ces fonctionnalités et l'usage que nous en faisons dans le tableau suivant :

Outils	Fonctionnalités	Notre propre usage
Code Co-occurrence Explorer	Affiche et donne accès aux codes indépendants et/ou imbriqués des verbatim.	Accéder aux codes imbriqués identifiés pour répondre à chaque hypothèse.
Code Co-occurrence Table	Affiche et donne accès au nombre des verbatim codés par deux codes sélectionnés sur le tableau.	Avoir un premier aperçu sur les corrélations entre les codes.
Code Document Table	Affiche et donne accès au nombre des verbatim sélectionnés pour chaque entretien sélectionné.	Avoir un premier aperçu des codes fréquemment abordés dans chaque entretien.
Query Tool	Donne accès aux verbatim recherchés à partir des opérateurs booléens.	Rechercher les verbatim de certains codes non affichés dans les autres outils d'ATLAS.ti
Word List/Cloud	Affiche la fréquence de mots dans les entretiens sous forme de liste de mots ou de liste de <i>cloud</i> .	Pas d'usage particulier.

5.2 Résultats de l'hypothèse 1 : Corrélations entre le travail via les plateformes et les pratiques communicationnelles addictives chez les VTC

Nous présentons les résultats de notre recherche à partir des codes établis dans la partie précédente. Ces résultats vont être organisés en fonction des hypothèses de recherche. Nous rappelons que nous avons trois hypothèses de recherche (cf. supra, p.23-26) auxquelles nous allons répondre successivement. Ce travail est aidé par le logiciel ATLAS.ti sans être complètement dépendant de lui. Nous ne nous appuyons sur les fonctionnalités analytiques de ce logiciel que pour nous aider à accéder facilement aux verbatim organisés dans les groupes de codes et pour avoir un premier aperçu des résultats. Nous investissons tout un travail manuel pour présenter ces résultats.

Éléments de l'hypothèse

Hypothèse 1 : « Les applications des plateformes sont programmées pour générer un flux informationnel (envoi rapide et constant des courses, validation, rémunération, etc.) à partir du moment où le chauffeur interagit avec la plateforme de manière continue durant son travail. La fluidité de cet échange se transforme en un ensemble de pratiques addictives chez le VTC, comme par exemple le phénomène de l'hyperconnexion. Cette addiction peut être expliquée par les logiques organisationnelles qui structurent les applications comme l'incitation au travail en mettant le chauffeur sous pression à partir du moment où sa note est inférieure à la norme ou en le motivant à travers des offres de majoration. »

Pour répondre à cette hypothèse, nous avons identifié un ensemble de groupes de codes liés à son énoncé et nous les avons créés sur ATLAS.ti : « santé », « communication des plateformes et des VTC » et « travail avec les plateformes ». Nous avons aussi eu recours aux fonctionnalités Code-Co-occurrence Table afin d'accéder aux verbatim imbriqués et Query Tool afin de chercher les autres verbatim qui n'apparaissent pas avec la première fonctionnalité (cf. supra, p.269-271). L'objectif de ces outils était d'avoir un premier aperçu global du nombre des verbatim à traiter et d'y accéder facilement.

À ce stade et afin de choisir au sein de ces groupes les codes qui correspondent le mieux à cette hypothèse, il faudra bien définir les mots clés. Premièrement, l'addiction est définie par la Fondation pour la Recherche Médicale comme « *un état de dépendance à une substance ou à*

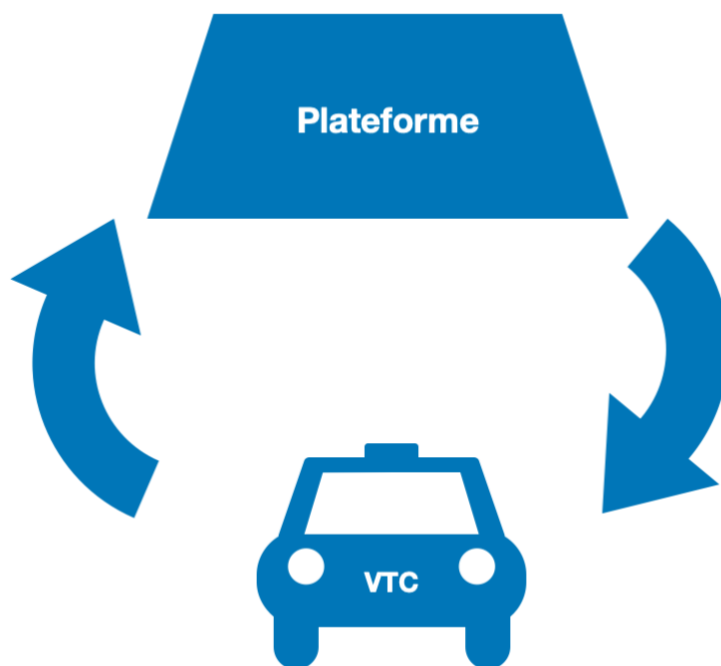
*une pratique dont l'absence entraîne un malaise psychique et/ou physique »*¹⁷⁹. Cette citation souligne qu'il importe de s'intéresser à la fois au physique et au psychique de notre population car l'addiction se manifeste à ces deux niveaux. Pour cette raison, nous avons choisi d'étudier au sein du groupe de codes « santé » les deux codes : « santé mentale et psychologique » et « santé physique ». L'hyperconnexion et la multicomUNICATION sont les formes de ces pratiques addictives chez les VTC et relèvent de deux thèmes : le travail et la communication. C'est-à-dire que le VTC développe des pratiques de communication permanente et addictive dans un contexte de travail.

La plateforme adopte donc une organisation info-communicationnelle pour inciter à ces formes d'addiction et pour les rendre permanentes. C'est la deuxième phrase de l'hypothèse qui souligne cette corrélation entre le travail du VTC et la communication addictive à la plateforme. Dans ce sens, nous allons nous appuyer sur l'ensemble des codes des groupes « communication des plateformes et des VTC » et « travail avec les plateformes » pour avoir un accès abondant à tous les verbatim liés à ces thèmes. En outre, nous sélectionnons les codes « état physique et psychologique covid-19 », « choix de travail en début covid-19 » et « reprise de l'activité covid-19 » du groupe de code « covid-19 » car la crise sanitaire constitue un contexte crucial dans notre recherche.

5.2.1 Les formes de travail avec les plateformes et le risque d'addiction

En fonction des régions et des périodes, le travail du VTC via les plateformes connaît deux modes de fonctionnement opposés mais conduisant aux mêmes phénomènes de pratiques communicationnelles addictives. Il s'agit de l'enchaînement des courses et de l'attente des courses.

¹⁷⁹ <https://www.frm.org/recherches-maladies-neurologiques/addiction/focus-addiction> Consulté le 24/07/2021



Fonctionnement continuuel de l’envoi et de l’acceptation des courses entre la plateforme et le VTC

5.2.1.1 Fonctionnement de l’évaluation sur les plateformes

Le taux d’acceptation des courses par le VTC : est calculé par rapport au nombre de courses acceptées et au nombre de courses refusées par le chauffeur. Si le chauffeur dépasse le taux d’annulation des courses accordé, il risque d’être suspendu temporairement ou définitivement de la plateforme car son taux d’acceptation se réduit. La suspension dépend de plusieurs raisons, notamment la nature de la réclamation du client et l’historique du travail. Dans tous les cas, la décision est prise par la plateforme de manière unilatérale et ne donne pas automatiquement un délai précis de traitement. Le chauffeur est donc appelé à entrer en communication avec l’application via mail ou par téléphone ou en se déplaçant dans les bureaux de la plateforme.

Cette première règle de travail permet de dire que l’enchaînement des courses est imposé aux VTC par les plateformes pour deux raisons : le risque de suspension par la plateforme, car cela amène à un arrêt de travail pour une durée inconnue, et le processus info-communicationnel lent et également d’une durée inconnue pour traiter la demande du VTC d’être réactivé par la plateforme.

L'évaluation des clients : est la note qu'attribue le client au chauffeur à la fin de la course. Elle se fait sous forme d'étoiles de 1 à 5. En cas de mauvaise note suivie d'un commentaire émis par le client, la plateforme avertit ou suspend le VTC. Étant donné que la suspension empêche le chauffeur de travailler, c'est l'avertissement qui constitue le mécanisme déclencheur conduisant le VTC à un enchaînement de courses, l'objectif étant de rattraper sa note à travers l'acceptation de plusieurs courses dans l'espoir d'avoir de meilleures évaluations.

En plus de ces règles de travail, il existe d'autres mécanismes incitant le VTC à effectuer un grand nombre de courses sans arrêt à savoir la majoration tarifaire et les offres ou les messages personnalisés adressés à certains chauffeurs.

La majoration tarifaire : consiste à envoyer des SMS ou des mails aux chauffeurs pour informer sur une demande très élevée dans une zone géographique précise. Les prix sont de ce fait augmentés, ce qui incite les VTC à se déplacer vers l'endroit en question. Ce mécanisme conduit les VTC à enchaîner les courses en raison d'offres tarifaires alléchantes qui diffèrent des périodes normales de travail.

Les offres et les messages personnalisés adressés à certains chauffeurs : sont des pratiques incitant les VTC au travail, qui sont susceptibles de se transformer en un processus d'enchaînement de courses. Elles consistent à envoyer des offres de majoration et de courses importantes ou des propositions de réduction de la commission qu'elles prennent. Dans notre enquête empirique, nous avons eu deux cas de chauffeurs qui recevaient ce genre d'offres. Tout d'abord un VTC qui a travaillé avec une plateforme depuis son installation et qui avait une relation proche avec les fondateurs et les salariés :

« (...) juste pour vous donner une idée du monde du VTC, le dispatcheur, ça je ne dois pas le dire, donc le dispatcheur de Chauffeur Privé s'appelle M., un Marocain de Casablanca, j'ai sympathisé avec lui, ils m'envoyaient des courses et à chaque fois c'était comme ça, il faisait ça avec les anciens. (Hamid) »

Puis, une VTC qui était parmi les premières femmes à travailler avec une plateforme et qui avait un taux important d'acceptation et d'évaluation. Lorsque la conductrice a arrêté de travailler avec cette plateforme, elle a commencé à recevoir des messages avec des offres de réduction de commission très importants :

« (...) depuis que je n'y travaille plus, mais, Nadia, qu'est-ce qui vous arrive ? mais, Nadia, qu'est-ce qui vous arrive ? Mais, Nadia, on s'inquiète pour vous. Et là on m'a même proposé une commission à 3% pour que je puisse revenir travailler avec eux. (Nadia) » (cf. annexe 11)

5.2.1.2 Les mécanismes de l'hyperconnexion

Le VTC se connecte sur les applications de mise en relation avec les clients pour pouvoir travailler. Au moment où cette connexion dépasse sa durée « normale », c'est-à-dire les heures qu'un chauffeur doit effectuer et qui sont définies juridiquement ou par des organisations de santé, nous parlons d'hyperconnexion. Contrairement aux taxis¹⁸⁰, le temps de travail des VTC n'est pas plafonné par le droit.

Dans ce sens, il est à noter certaines initiatives comme la mise en place par l'application Uber d'un taux d'heures fixe de connexion par jour, à savoir 10 heures. Ce temps correspond en réalité approximativement à 12, 14 heures de travail voire plus. Cela signifie que la plateforme calcule le temps de travail par rapport au cumul du temps des courses depuis la confirmation jusqu'au dépôt du passager. Pour se reconnecter à l'application après le dépassement des 10 heures il faut attendre 6 heures, ce qui permet d'observer que les 10 heures de connexion par jour sont en réalité par 6 heures :

« il faut savoir que les 10 heures de connexion sont des temps de prise en charge et non des temps dans lesquels on attend un client. Donc, l'attente du client n'est pas comptabilisée dans les 10 heures et du coup en gros, on est à 14 heures, 15 heures, à peu près. (Bassim) »

Malgré cette initiative qui s'inscrit, selon la plateforme, dans une logique de sécurité¹⁸¹, son effet reste insuffisant car le temps de connexion ne correspond pas au temps de travail et le temps de déconnexion reste très limité par rapport à ce dont le travailleur a besoin pour se reposer et dormir. Finalement, le VTC effectue de longues heures de travail médié par une

¹⁸⁰ Convention collective nationale des taxis du 11 septembre 2001 : https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALISCTA000021134045?idConteneur=KALICONT000021125058 Consulté le 03/09/2021

¹⁸¹ Article : « Uber limite les heures de conduite de ses chauffeurs » : <https://www.leparisien.fr/high-tech/uber-limite-les-heures-de-conduite-de-ses-chauffeurs-02-03-2018-7587399.php> Consulté : 25/02/2021

plateforme, ce qui permet de souligner à ce niveau-là une première pratique amenant à l'hyperconnexion. En outre, il est à noter qu'une grande majorité des VTC sont multiconnectés¹⁸². Au moment où la première application déconnecte le chauffeur, il est tout à fait possible qu'il se connecte sur une autre application, ce qui permet de souligner une deuxième pratique d'hyperconnexion.

En résumé, cette hyperconnexion est liée précisément au travail des VTC médié par la fonctionnalité de mise en relation des plateformes. Il existe donc un autre type d'hyperconnexion liée à l'échange info-communicationnel (conversation qui passe par mail, téléphone ou en face-à-face dans les bureaux des plateformes) entre les VTC et les plateformes. Nous étudions cette observation dans la partie : « 5.2.2 L'organisation info-communicationnelle du travail » (cf. *infra*, p.286-296).

Il existe aussi un autre phénomène d'hyperconnexion appelé « multicomunication » ou « communication polychronique » (Félonneau *et al.*, 2019). Chez les VTC, cette tendance est bien présente, premièrement parce qu'ils sont des travailleurs multiconnectés à plusieurs plateformes comme nous l'avons expliqué ci-dessus, et deuxièmement parce qu'ils doivent entrer perpétuellement dans un processus d'échange avec l'application pour valider, commenter et évaluer les courses en plus de l'usage d'autres applications telles que le GPS. Nous parlons donc de communication polychronique car en plus de cette multiconnexion, le VTC travaille sur un terrain qui requiert d'autres performances communicationnelles avec son environnement de transport. Il entame donc une activité interactionnelle avec d'autres acteurs internes à sa voiture, à savoir le client, et externes, à savoir les véhicules, les piétons, bref l'ensemble de l'espace public.

5.2.1.3 Enchaînement des courses

L'enchaînement des courses consiste à effectuer plusieurs courses sans pouvoir s'arrêter. La plateforme se réserve le rôle d'organisateur de cet enchaînement en recevant continuellement les demandes de courses, car elle dispose d'un réseau gigantesque de clients, et en les envoyant aux chauffeurs. Afin que ces derniers puissent répondre à la demande perpétuelle traitée par la

¹⁸² Lors des entretiens, les VTC utilisent le terme « multiplateforme » pour parler du fait d'être inscrit sur plusieurs plateformes de transport.

plateforme, celle-ci met en place des mécanismes faisant en sorte que le chauffeur continue à travailler pour répondre à cet enchaînement qui est à l'origine celui de la plateforme. Cette dernière impose donc cet enchaînement au chauffeur à travers deux règles de travail : le taux d'acceptation et l'évaluation des clients que nous avons définies précédemment (cf. *supra*, 275-276).

L'enchaînement des courses fonctionne à travers l'envoi constant des courses au chauffeur avant qu'il termine celle qu'il est en train de faire. Cette logique organisationnelle est décrite comme une spirale vers laquelle la plateforme aspire les chauffeurs : « *Donc, bah, déjà les plateformes en fait, c'est, ils vous inspirent dans une spirale en fait, quand vous vous connectez, avant que vous terminiez ils vous envoient une course. (Yasser)* » La notation du client rajoute une pression à cette situation si elle est estimée insuffisante ou suivie d'un rapport de mécontentement. C'est une pression car la plateforme envoie aux chauffeurs des mails de suspension décrits comme étant des « *menaces de déconnexion (Yasser)* » ou passe à l'acte de déconnecter carrément le chauffeur, ce qui provoque chez ce dernier du stress, de la peur, de la déception ou d'autres états de frustration et d'énervement. Dans ce sens, certains chauffeurs évoquent le sentiment d'être des robots lorsqu'ils reçoivent des mauvaises notes :

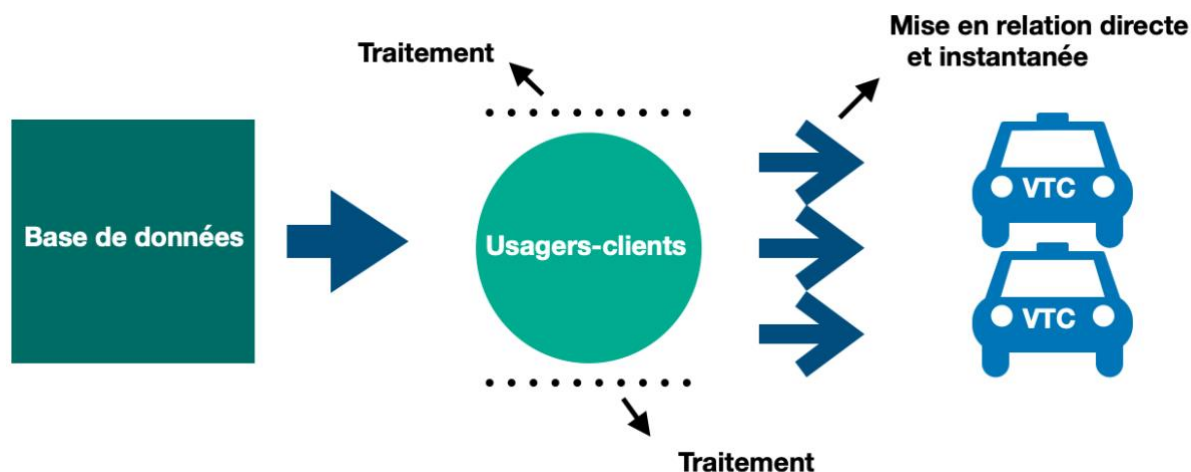
« (...) le système de notation parfois ça cassait le moral, pourquoi ? moi j'estimais que je faisais très bien mon travail, je ne parlais même pas avec le client : bonjour, je confirmais le nom du client, bonne soirée, au revoir. Et à la fin on se retrouve avec des signalements, parfois odeur dans la voiture, ma voiture, elle sent super bon, discussion inapproprié, conduite dangereuse, je me retrouve avec tout alors que je ne vais même pas parler au client, je dis mais, attends, c'est quoi ce délire ? donc ça casse un peu le moral, on a l'impression d'être un robot, je ne sais pas, c'est trop bizarre ! (Youssef) »

Cette représentation est intéressante à souligner car elle permet de soulever la question de savoir si le travail avec une plateforme technologique exerce un effet de « robotisation » sur les chauffeurs, comme le dit clairement Malika : « (...) je suis devenue vraiment un robot », un point sur lequel nous revenons dans la partie analyse des résultats. À ce stade, la qualité de service exigée par la plateforme et évaluée par le client ne peut garder un niveau d'excellence si le VTC effectue de longues heures de travail :

« (...) faire chauffeur VTC, c'est 10 à 12h de travail par jour, c'est impossible d'être excellent sur les 12h, on va toujours rester professionnels et donner du meilleur de soi mais il n'est pas possible de penser qu'on va être excellent sur 12h, ce n'est pas possible même s'il faut essayer de le faire donc à mon avis il y a un effort de communication à faire dans ce sens. (Bilel) »

Cette situation est donc paradoxale et peut être expliquée par le système automatique de communication responsable de l'envoi des feedbacks aux chauffeurs après le retour des clients et qui est programmé pour effectuer des mails de possibilité de suspension ou de procéder directement à suspendre le VTC juste après le commentaire du client. Ce paradoxe n'est pas absolu car, d'après les témoignages, la prise de contact avec la plateforme et l'échange qui en résulte peut dans certains cas changer la décision de l'algorithme. Nous revenons sur ce point dans la partie : « 5.2.2.2 Échange info-communicationnel en période de suspension » (cf. *infra*, p.288-292).

L'enchaînement ou la multiplication des courses est lié au système des plateformes et non au métier du VTC. Car ayant interrogé des VTC qui ont fait les deux expériences ou qui connaissent des chauffeurs VTC qui ne passent pas par les plateformes ou qui ont travaillé via les plateformes sur des horaires fixes pour des raisons personnelles ou qui font le VTC à mi-temps, nous n'avons pas repéré chez eux ce mode d'enchaînement des courses. Le travail via les plateformes à temps plein est structuré dans son ensemble par les plateformes. Celles-ci sont dotées d'un système numérique possédant une grande base d'utilisateurs et fonctionnant de manière instantanée pour mettre en lien le chauffeur avec le client. Le tout opère automatiquement et numériquement sans limitation temporelle ni spatiale. Ces caractéristiques rendent de ce fait le système des plateformes puissant par rapport à d'autres outils repérés chez certaines organisations de VTC, comme les centrales téléphoniques ou les applications de planification. Cette logique opérationnelle de la plateforme dirige donc le chauffeur vers un mode de travail où les courses d'enchaînement. Le dessin suivant illustre à travers le nombre de flèches de « mise en relation directe et instantanée » la présence d'un nombre important de courses par rapport à un nombre inférieur de VTC :



Fonctionnement de la mise en relation amenant à l'enchaînement des courses chez les VTC

Le déséquilibre entre la demande et l'offre, dans le sens où la demande dépasse l'offre, marque la période de l'installation d'Uber en France en 2011 jusqu'à à peu près fin 2015 selon les VTC¹⁸³. À partir de 2016, il est à noter un déséquilibre distinct de celui qui vient d'être évoqué, c'est-à-dire la présence d'une offre importante par rapport à une demande moyenne dans la mesure où le marché du VTC a connu une augmentation du nombre des chauffeurs. Toutefois, comme nous l'avons mentionné auparavant, ce déséquilibre, où la demande prend le dessus sur l'offre, peut réapparaître en fonction des périodes de l'année et des zones géographiques, ce qui fait émerger ce phénomène d'enchaînement des courses. Le VTC est tout à fait « libre » d'accepter ou de refuser les courses proposées par la plateforme. Cependant, il y a des mécanismes incitant le chauffeur à accepter ces courses et à les enchaîner, comme la majoration tarifaire expliquée au début de cette partie.

Avant la règle des 10 heures maximum de connexion, les chauffeurs pouvaient effectuer des horaires sans limite. Dans ce sens, plusieurs VTC interrogés évoquent avoir travaillé 24 heures voire 48 heures sans arrêt :

« (...) à l'époque je pouvais enchaîner plus que ça parce qu'il n'y avait pas ces 10 heures, il faut savoir que ces 10 heures, ça fait un an... chez toutes les plateformes,

¹⁸³ Il n'existe pas de chiffres officiels pour confirmer cette observation. Toutefois, les VTC que nous avons interrogés évoquent souvent lors des entretiens ces périodes de changement au sein des plateformes avec les dates mentionnées. Les articles de presse et de médias que nous avons retrouvés sur internet évoquent également ces changements avec à peu près les mêmes dates.

cette limite-là, elle n'existait pas, donc il faut savoir qu'à l'époque je pouvais faire 15 heures, 16 heures, 18 heures même 20 heures, il m'est déjà arrivé de faire même 24h d'affilié, c'est pour vous dire, tellement j'ai besoin d'argent... (Bassim) »

À ce stade, le phénomène d'hyperconnexion apparaît et devient critique car pouvant conduire à une addiction à l'application. Si cette addiction est activée par la plateforme, elle est animée par la situation personnelle du VTC. Dans le cas de Bassim, c'est sa situation familiale qui constitue un facteur important, l'amenant à travailler de longues heures : *« (...) je devais non seulement subvenir aux besoins de ma famille à moi mais de ma mère en fait qui habite à côté de chez moi (...) il fallait que je rentre de l'argent voilà tout simplement. »* Ces facteurs personnels varient, comme le montre le cas de Malika :

« (...) je suis devenue addictée à l'application, à ce moment-là je n'étais pas bien, je venais d'enterrer mon mari, j'étais un peu perdue, je n'avais pas de logement, j'étais un peu, j'avais aussi la location de voiture, ça veut dire que je travaillais énormément et je ne me rendais pas en compte qu'en réalité je devenais addictée à l'application, je m'endormais au volant. »

Le deuxième phénomène observé dans un mode de travail d'enchaînement des courses est la multicomunication. Cela consiste en un usage pluriel des applications téléphoniques fournissant des courses ou aidant à les réaliser, comme les applications de GPS. La multicomunication réside aussi dans l'interaction du chauffeur avec l'ensemble de son environnement, ce qui requiert une grande attention et un certain effort physique. La citation suivante résume ce vécu :

« (...) en fait le truc, c'est que vous avez des clients, la première prise en charge, c'était un couple avec un enfant, ils montent derrière, la femme vous parle, l'homme vous parle, le vélo traverse [rire]. Moi j'avais l'habitude de faire les aéroports et parfois les domiciles des clients. Donc là, je suivais ce que Waze vous dit, je me suis retrouvé à répondre... et puis l'application qui sonne pour me donner la prochaine course parce que j'étais à 500 mètres de leur domicile, du lieu de dépôt et je me suis dit, c'est n'importe quoi ! Pour monter en stress et faire des erreurs de conduite, de faire mal son travail, c'est l'idéal, vous avez tous les facteurs. Donc j'ai continué, j'ai pris 3 courses et après vous avez des gens qui réservent un taxi et qui ont acheté un truc à

brico je ne sais pas quoi, il faut baisser le coffre, ils ne disent pas qu'ils ont un truc qui ne rentre pas dans le coffre donc voilà, après il faut se dépêcher parce que comment ça se fait que vous avez mis 2 minutes alors que vous devez mettre 30 secondes ? (Gilbert) »

L'enchaînement des courses devient un enchaînement de travail. En étant des travailleurs indépendants « à la tâche », les VTC ne sont pas rémunérés en cas d'arrêt partiel ou complet de travail. Cette règle, qui fait partie du système des plateformes, devient une contrainte amenant les chauffeurs vers des épisodes d'inquiétude et de stress en cas d'un arrêt de travail. Cela reflète un système numérique fonctionnant sans arrêt et sans retour en arrière, ce qui n'est pas en cohérence avec le chauffeur VTC, un individu qui peut tomber malade ou rencontrer des situations personnelles l'empêchant de travailler.

À ce stade, le chauffeur adopte un rythme d'accélération pour répondre à ce système. Cela commence par développer une habitude de boire des boissons énergétiques qui exercent par la suite des effets négatifs notamment sur le sommeil. Le VTC finit par se transformer en un être accéléré. C'est le cas de Malika qui illustre cet état par excellence : *« (...) je n'arrivais plus à dormir... j'étais trop speed, j'avais l'impression que ma vie, elle tournait que sur ça, la rapidité... je devenais addictée. »* Cette situation fait apparaître un autre niveau de paradoxe entre le statut juridique d'indépendant du VTC et les contraintes obligeant ce dernier à travailler avec acharnement, comme l'indique Nadir : *« être son propre patron, ça devient être son propre esclave ».*

Par conséquent, l'hyperconnexion et la multicomUNICATION chez le VTC sont observées dans un mode d'enchaînement des courses conçu et mis en œuvre par la plateforme. Non seulement ce mode conduit le VTC à l'adopter pendant les situations de travail qui connaissent une demande importante mais il devient un objectif voire un besoin pour le VTC afin de répondre à son addiction à l'application.

5.2.1.4 Attente des courses

À la différence du mode de travail d'enchaînement des courses, les verbatim autour du mode de travail d'attente des courses et de ses effets physiques et psychologiques sont moins nombreux. Nous pouvons expliquer cette fréquence par rapport au fait qu'une grande partie des

interrogés dans ce travail de recherche exercent dans la région parisienne qui connaît la concentration d'une forte demande.

Cette observation a été confirmée par certains interrogés qui ont travaillé dans plusieurs régions françaises et qui ont pu constater cette différence de rythme de travail comme le souligne Mustapha, un VTC de Lille :

« Donc juste pour revenir sur les plateformes, il y a plus l'attente qui est un peu plus compliqué que le travail, ça veut dire c'est bien d'avoir des avis comme ça parce que je pense que vous avez des avis des Parisiens et eux ils ont du boulot donc c'est différent. Travailler avec les plateformes à Paris et travailler avec les plateformes en Provence, je pense que ce n'est pas la même chose, je pense que c'est plus avantageux. Bon, il y a des avantages et des inconvénients comme tout le temps. Eux ils ont du travail mais ils ont des bouchons, le stress de la ville, etc. Moi c'est moins bouché, mais il y a parfois moins de courses. »

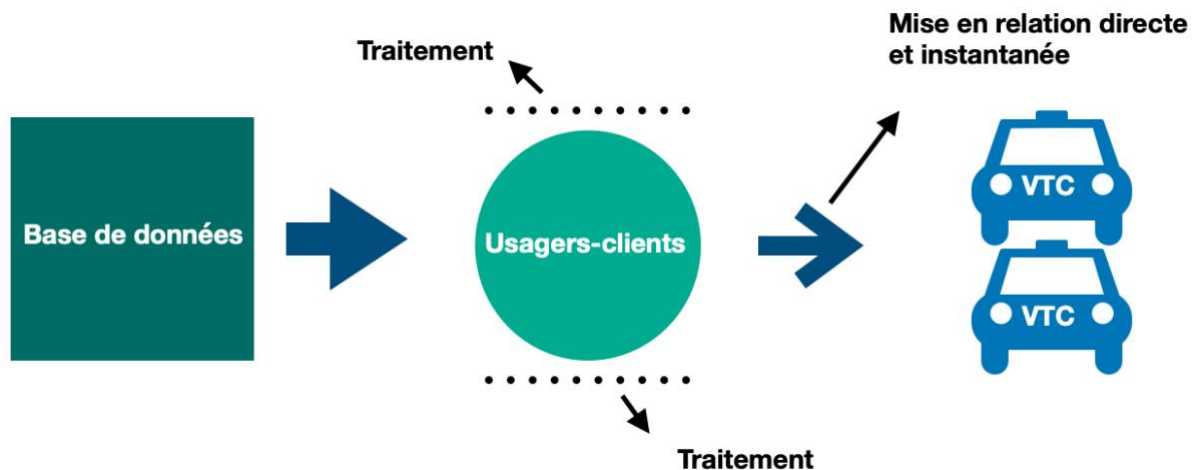
Nathan de Marseille évoque également ce mode de travail d'attente et le lie à la question climatique de la région qui motive les gens à sortir ou à ne pas sortir :

« (...) par exemple chez nous à Marseille les gens, vous savez, sont privilégiés en termes de climat et si le temps ne s'y prête pas, les gens vont avoir tendance à moins sortir, on a quelque part une incidence par rapport au climat. L'été nous avons un afflux de vacanciers qui nous occasionnent du travail, en dehors, pendant les périodes scolaires et c'est très ciblé. »

Quant à Hélène qui exerçait à Toulouse, elle explique comment elle a décidé de travailler de temps à autre à Paris pour pouvoir faire un chiffre d'affaires et éviter de ce fait les attentes des courses :

« (...) comme il commençait d'avoir beaucoup de VTC à Toulouse, il commençait d'avoir moins de travail parce que c'est une petite ville, je suis venue sur Paris, je faisais deux ou trois semaines d'affilée sur Paris et puis je redescendais à Toulouse pour faire ma comptabilité et tout ça parce que je suis autonome à 100%. »

Le dessin suivant illustre à travers la flèche de « mise en relation directe et instantanée » le déséquilibre entre l'offre et la demande et cela en montrant une seule flèche par rapport à trois flèches dans le cas du dessin sur l'enchaînement des courses :



Fonctionnement de la mise en relation amenant à l'attente des courses chez les VTC

L'attente des courses est liée à des facteurs géographiques, climatiques et sectoriels. Le système des plateformes attribue les courses aux VTC par rapport à ces facteurs, c'est-à-dire que c'est la demande qui oriente le rythme d'envoi et d'incitation au travail. Toutefois, cette situation n'empêche pas l'apparition du phénomène d'hyperconnexion chez les VTC car à l'instar de l'enchaînement des courses, le VTC reste connecté en espérant avoir des courses, comme le dit Badr : « (...) on regarde, on veut que ça sonne vite parce que déjà les chiffres ne sont pas atteints. »

Cette attente exerce un effet de culpabilité et de frustration :

« (...) il y a toujours le sentiment de culpabilité, non c'est un sentiment bizarre, un sentiment de faire la mauvaise affaire, vous voyez quand vous faites une mauvaise affaire, vous avez déjà fait une mauvaise affaire ? Des fois quand on fait une mauvaise affaire on a un sentiment désagréable, une frustration, on est frustré... (Mustapha) »

C'est aussi un état de stress lorsque le VTC se projette dans le lendemain : « est-ce que ça va sonner ? est-ce que je vais avoir des clients ? » comme le décrit Issam.

Dans ce sens, l'application devient le retour ultime du VTC car elle seule est capable de lui permettre de générer un chiffre d'affaires. Elle provoque en lui à la fois un sentiment de stress et de frustration si elle ne sonne pas et un sentiment d'espérance et de contentement si elle sonne. Dans les deux situations, le VTC se retrouve dans un état d'attente qui l'amène vers une addiction à l'application car elle est la source de tous ses différents états.

À ce stade, le mode d'attente des courses est également géré par une organisation info-communicationnelle conduisant le VTC à une situation de travail d'hyperconnexion. Ici, il est à noter que la multicommutation est absente étant donné que le chauffeur travaille moins et donc il fait un usage beaucoup moins important de plusieurs interactions simultanément comme à l'image de l'enchaînement des courses.

5.2.2 L'organisation info-communicationnelle du travail

L'organisation info-communicationnelle des plateformes de l'enchaînement et de l'attente des courses désigne les techniques et les pratiques communicationnelles et informationnelles que la plateforme adopte pour inciter le VTC à rester connecter que cela soit dans des situations de travail connaissant un flux de demandes ou pas. Nous débutons cette partie par le design des applications des plateformes, susceptible de conduire à une hyperconnexion et une multicommutation engendrant des effets physiques et psychologiques chez les VTC.

5.2.2.1 *Le design de l'application*

Dans notre recherche, nous étudions deux caractéristiques du design des applications à travers les témoignages des VTC : la simplicité d'usage et la sonnerie d'appel. Nous avons rajouté dans les annexes des captures d'écran de ces applications pour montrer quelques aspects de leur apparence (cf. annexes 12, 13, 14 et 15).

Nous notons que les VTC sont conscients de l'impact du design de l'application sur leur addiction au travail :

« (...) je pense que leur application est faite en sorte que tu sois accro, je pense qu'il y a un truc, c'est étudié, ce n'est pas possible, qu'elle soit leur sonnerie, comment elle

est faite l'application, comment est fait ce que tu as gagné, plein de choses comme ça. (Mohamed) »

Tout d'abord, la simplicité de l'usage de l'application « facilite » le travail en le rendant répétitif et sans effort intellectuel :

« (...) dans l'application tout est simplifié, vous avez pas besoin d'aller plus loin, vous allez juste sur un cercle là et vous allez cliquer, c'est intuitif, c'est tout et après de là vous avez en bas naviguer, vous avez tout de suite en parallèle une autre fenêtre dans l'application soit Google Map soit Waze qui s'ouvre et vous allez juste à déposer le client d'un point A à un point B, après de là vous terminez votre course après voilà, c'est répétitif, hop, vous enchaînez, vous refaites la même chose, vous enchaînez, vous faites la même chose. (Bassim) »

Sur ce point, une grande majorité des VTC estime qu'Uber est plus avancé par rapport aux autres plateformes : *« Si on parle d'Uber ça fonctionne très bien, pour moi ils ont 20 ans d'avance sur le reste du monde. (Ely) »* Uber est également distinguée par sa capacité à proposer un volume important de clients et à être rapide par rapport aux paiements, aux réclamations et d'autres traitements :

« (...) on va dire que le pire d'entre eux, c'est Uber et le pire d'entre eux qui a le plus de boulot, plus de volume. L'application est un peu plus intuitive, côté paiement, rapide, on peut réclamer, c'est pourquoi je suis resté avec Uber parce qu'ils sont pratiques par rapport aux autres. (Mohamed) »

Ensuite, il existe un élément important de ce design à savoir la sonnerie de l'application pour informer sur la demande d'une course ou d'une majoration tarifaire. Cette sonnerie a été évoquée à plusieurs reprises par les interrogés que cela soit pour la lier à leur addiction à l'application :

« (...) à chaque fois qu'une course sonne automatiquement cette musique-là même au réveil on entend le son de l'application qui sonne dans la tête, même quand on a envie d'aller aux toilettes faire nos besoins on clique. (Mamadou) »

Nous avons aussi repéré dans certains verbatim la liaison entre cette sonnerie et l'attente du feedback de l'application pour pouvoir travailler : « (...) *une fois que je suis prêt et tout, je fais la connexion de chez moi en fait, j'attends que ça sonne. (Eric)* » C'est la sonnerie qui représente ce feedback et sa fréquence oriente le rythme de travail des VTC.

Par conséquent, l'attente ou l'enchaînement des courses est une réponse du VTC à la demande de l'application qui envoie un son rythmique pour lancer son appel. Cette technique communicationnelle visible au niveau du design de l'application est une partie d'une organisation info-communicationnelle qui a pour but d'inciter à rester connecté et à travailler. Les VTC reconnaissent l'effet psychologique qu'exerce cette sonnerie sur eux à force d'être répétitive et significative de rentabilité. Toutefois, il arrive que cette sonnerie cesse de fonctionner ainsi que l'ensemble de l'application pour des raisons essentiellement liées à la « transgression » des deux règles structurantes de la plateforme : le taux d'acceptation des courses et le taux d'évaluation des clients. Pour reprendre son travail en réactivant l'application et ses fonctionnalités, le VTC entre en communication avec la plateforme. De ce fait, nous étudions dans la partie suivante les résultats liés à ce sujet.

5.2.2.2 *Échange info-communicationnel en période de suspension*

Généralement, la suspension du VTC est fondée sur deux motifs : le dépassement du taux d'annulation fixé par la plateforme et l'envoi d'un feedback négatif de la part du client. Il peut y avoir d'autres raisons, comme le manque d'un document administratif ou une mauvaise manipulation de l'application, ainsi que le raconte Coralie qui a voulu changer la photo de son mari également VTC sur l'application Uber et a fini par changer sa propre photo en mettant celle de son mari :

« (...) donc en fait ils m'ont déconnectée sachant qu'ils voyaient quand même que c'est la même photo, il avait la barbe en plus, donc ils m'ont déconnectée pour ça, j'ai eu beaucoup de mal pour me faire connecter. »

À ce stade, pour contester la suspension et demander la réactivation de son compte, le VTC contacte la plateforme. Il existe quatre possibilités pour entrer en communication avec la plateforme : envoyer un message directement sur l'application via la rubrique réclamation par exemple, envoyer un mail, appeler la plateforme ou se déplacer dans ses locaux. Le VTC choisit

une de ces options en fonction de ce que la plateforme affiche sur l'application pour entrer en contact avec elle, comme l'explique Coralie : « (...) *quand j'ouvre l'appli Uber, c'était marqué "action requise : il faut appeler"*. »

Toutefois, le VTC peut choisir d'autres options pour contacter la plateforme et non toujours celle qui est proposée par l'application. Cette décision dépend de plusieurs facteurs, comme son état émotionnel et physique après la suspension. Il se peut que la suspension soit définitive, comme le montre le cas de Mohcine après un problème avec un client :

« (...) j'ai reçu un appel d'Uber en me demandant si j'ai des soucis, j'ai parlé spontanément et j'ai dit que je n'ai pas de problèmes, et je les ai remerciés ! ils m'ont dit ok n'inquiètes pas. Le lendemain on m'a bloqué définitivement, j'ai reçu un mail comme quoi je suis agressif physiquement, j'ai appelé mille fois, ils m'ont dit il n'y a pas de solution. »

Donc, la décision finale qui suit celle des algorithmes est envoyée après un échange communicationnel entre le VTC et la plateforme, que cela soit dans le cas d'une suspension définitive ou pas.

À ce stade, il est à retenir de manière générale trois phases info-communicationnelles de la suspension du VTC. La première est robotique car elle consiste à suspendre le chauffeur juste après le commentaire du client, ce qui constitue un processus automatique : « (...) *il y a quand même un stress parce qu'en fait la déconnexion, quand ils vous déconnectent, ils ne vous préviennent pas. (Yasser)* »

La deuxième fait référence à la prise de contact avec la plateforme où le VTC peut s'exprimer, ce qui en fait une phase de communication relativement directe car elle reste médiée par des outils numériques et susceptible de continuer à être traitée de manière standardisée par la plateforme :

« Donc je les ai eus au téléphone, le service téléphonique, j'ai eu un mec qui était très cool, je lui demande ce que c'était le problème, il dit qu'apparemment c'était un problème d'altercation avec un client, je dis je n'ai pas eu ce problème avec un client. Il me dit en tout cas je ne peux pas vous répondre c'est le service spécial et ils vont

prendre contact avec toi. Je les ai attendus 24 heures pour qu'ils m'appellent. (Aissa) »

La troisième phase est également relativement directe et consiste dans la décision de la plateforme qui est communiquée via un support informationnel (mail ou appel téléphonique) :

« (...) pour le client avec les bagages, c'était un dimanche soir, j'ai envoyé un mail mais j'ai dû attendre, je les ai appelés lundi matin, j'étais reconnectée au bout de 5 jours et pour les ceintures de sécurité j'ai envoyé un mail sur le champ avec les photos, parce que le gars m'a envoyé un mail pour m'expliquer, pendant 4 heures ça a duré comme ça et après j'étais reconnectée. (Hélène) »

La logique du déroulement de ces phases n'est pas toujours fixée et déterminée car nous avons cité le cas de Mohcine qui, avant d'être suspendu, a été contacté par la plateforme pour avoir son témoignage. La logique systémique de la plateforme oscille entre l'automatisme et le traitement direct par des téléconseillers, même si la partie standardisée reste dominante. Il a été possible de retenir cette observation d'après plusieurs témoignages de VTC, dont celle de Soufiane, un secrétaire général d'un syndicat VTC qui a traité plusieurs cas de ce genre :

« Donc les histoires sont comme ça, il n'y a jamais de truc linéaire chez Uber. Il y a des périodes où ils sont à cheval sur les règles et tu le sens. Il y a des périodes où il y a plein de mecs déconnectés. Et tu as des périodes où ils sont dans la merde et ils ont besoin de chauffeurs, ils ne te tapent pas sur les doigts, tu fais ce que tu veux. Et il y a des périodes, pour un rien tu te fais virer. Et souvent les déconnexions des chauffeurs, ce sont des déconnexions de 3 jours, une semaine, 15 jours... Quand ce n'est pas trop grave et que tu as fait plein de petites histoires avec les clients, ils te sanctionnent pour une semaine ou deux. Mais c'est toujours eux qui décident et tu ne sais jamais combien de temps ça prend. »

La première phase de la suspension du VTC provoque chez ce dernier des effets négatifs sur sa psychologie car la décision arrive imprévisiblement, ce qui conduit à un état d'incompréhension qui se manifeste par de l'énervement, de la frustration, le sentiment d'une perte de contrôle, de la peur, etc. La gravité de ces états dépend de la période de la suspension, comme le décrit Aissa qui a été déconnecté en plein haute saison : *« J'ai eu une phase à un moment où je me suis*

bloqué, je ne comprenais pas, je pétais un câble pourquoi ils me bloquent, mais en plus ils m'ont bloqué le compte pendant la fête de la musique, pendant trois jours, la première fois. » ; de la personnalité du VTC : « (...) moi non mais j'ai des amis qui avaient peur de ce lien de subordination que les applications nient. J'ai des amis qui ont peur du patron, même s'il n'est pas physique, sur un simple mail vous pouvez être au chômage. (Hamid) » ; de son ancienneté avec la plateforme, comme le souligne Mohamed : « (...) au début j'avais un peu peur parce que je ne savais pas trop comment ça fonctionnait, je bossais pour eux, tu as peur d'être désactivé parce que tu annules trop de courses, tu t'y attends, demain je vais me réveiller, mon compte va être désactivé, j'ai des charges, comment je vais faire ? psychologiquement la stabilité en fait, la stabilité, il n'y a pas trop de stabilité avec eux... » et d'autres facteurs. Nous revenons sur cet axe dans la troisième hypothèse de notre thèse.

Ces effets psychologiques varient et peuvent rester présents jusqu'à ce que la plateforme décide de reconnecter le chauffeur. Le premier délai de réponse varie et dépend de la période de la semaine, du mois et de l'année. Bassim, un autre secrétaire général d'un syndicat VTC, revient sur cette expérience d'attente que le VTC subit avant de connaître la décision finale de la plateforme :

« (...) j'ai vu la réaction des chauffeurs, je vous jure, il y en a ils pleuraient, ils suppliaient Uber, j'en ai vu franchement ça me fait mal au cœur, ils pleuraient dans le téléphone, ils ne voulaient pas se faire déconnecter ! Il y en a qui disent, s'il vous plaît Uber, carrément, j'ai vécu moi tout ça, donc il y a un impact psychologique, vous allez jusqu'à supplier quelqu'un, voyez les conséquences (...) en plus il y a le stress aussi exactement du téléphone de dire où est-ce que je vais manquer l'appel d'Uber ou pas ? parce qu'il faut attendre qu'Uber vous appelle pendant au moins des fois jusqu'à trois mois, pendant trois mois vous êtes là, comme un fou (...) donc le chauffeur vit cette angoisse qu'il s'est fait déconnecter et vous avez des chauffeurs parfois qui me disent, je vais m'immoler, je vais me suicider, j'en peux plus ! j'ai une Mercedes, je paye 2 000 euros par mois... »

Cette citation résume donc un vécu dramatique traversé par les chauffeurs pendant la période de suspension et d'attente du retour des plateformes. Ainsi, la distance entre le VTC et la plateforme, du fait que leur relation est fondée sur une application virtuelle, exerce également un effet psychologique sur le VTC dans la mesure où il y a une absence d'interlocuteur remplacé

par des centres d'appel ou des mails automatiques même en cas d'échange direct dans le bureau des plateformes, comme le souligne Yasser :

« (...) quand vous allez par exemple chez Uber, ça m'est arrivé d'aller pour régler un problème, j'ai dit, appelez-moi le supérieur, elle me dit, il n'y a pas de supérieur. J'ai dit, attendez, vous n'êtes pas tous au même niveau, elle me dit si, on est tous au même niveau. J'ai dit, arrêtez de vous moquer de moi, j'ai dit, appelez-moi quelqu'un, un supérieur, elle me dit, non monsieur, je suis sérieuse on est tous au même niveau, attendez, un bateau, il faut bien un capitaine, s'il y en a deux déjà, ils vont aller dans quelle direction ? elle me dit, c'est comme ça, monsieur. Donc quand vous allez voir il n'y a personne qui prend de décision. »

Cette situation amène certains VTC à insister, à convaincre et à négocier avec la plateforme pour avoir une réponse ou une solution rapide et favorable. Certains VTC évoquent le fait de « harceler » la plateforme en envoyant constamment des mails de demande de reconnexion, comme le décrit Manal :

« (...) quand ils nous bloquent après on est obligé de les harceler presque tous les jours. Donc c'est à moment-là où je me suis dit non je ne peux pas rester comme ça, c'est impossible que je reste comme ça. En fait ce sont ces petites choses qui m'ont permis de changer, qui m'ont donné l'envie et la rage de vouloir changer. »

La période d'attente de la décision finale est également une expérience permettant au VTC de se rendre compte de sa dépendance et de son addiction à l'application :

« (...) quand on te désactive tu es tellement sous l'emprise que tu ne sais pas quoi faire, c'est bizarre ils ont un système c'est chelou, tu es désactivé chez Uber tu perds tes repères, tu n'es pas bien, je t'assure que je ne suis pas le seul chauffeur qui pense ça. (Mohamed) »

La suspension est donc une période que le VTC cherche à tout prix à dépasser le plus rapidement possible et il ne songe qu'à revenir travailler. La partie suivante met en exergue les différentes situations où le VTC entre en contact avec la plateforme et les effets que cette communication dégage de la représentation de la plateforme.

5.2.2.3 Échange info-communicationnel : situations, feedbacks et effets

Les VTC cherchent à contacter la plateforme lorsqu'ils font l'expérience d'une situation de travail où il importe que la plateforme intervienne. Le réajustement des courses est une de ces situations courantes qui consiste à demander à la plateforme de réajuster le prix d'une course parce qu'il est estimé ne pas correspondre au temps et à la destination. Plusieurs VTC évoquent des cas d'échange avec la plateforme liés à ce problème de réajustement sur lequel la décision varie et dépend des périodes. De fait, il n'existe pas une logique applicable à tous les cas de réajustement car, d'après les témoignages, les décisions des plateformes sont fréquemment positives pour certains : « (...) la plupart du temps ils réajustent mais il y a des fois non il peut arriver des fois où ils ne le font pas. (Malika) » et fréquemment négatives pour d'autres : « (...) tous les réajustements, leur première réponse c'est systématiquement non. (Eric) »

Toutefois, il est à retenir qu'il est tout à fait possible de contester ces décisions car, à l'instar du processus communicationnel de la suspension des VTC, la demande de réajustement des courses se fait en plusieurs étapes dont la phase automatique est toujours présente comme l'explique Mohamed :

« (...) tu envoies un message, tu reçois un message automatique, par exemple je fais une course et je me rends compte que la course n'est pas payée ou bien le tarif n'est pas bon, j'envoie un message, bonjour pouvez-vous me réajuster la course parce que voilà... et là dans les 30 secondes je vais recevoir un message automatique pour me dire, monsieur nous on ne pourra pas réajuster votre course parce que sur les trois derniers mois vous avez plus de chiffre d'affaires. En fait ce sont des messages automatiques, ce ne sont pas des vraies personnes qui te répondent parce que nous dans l'application on a des dossiers, tu choisis en fonction de ce que tu veux envoyer : réclamation, problème avec client, en panne, et en fonction de ce que tu envoies, d'où tu envoies, tu as des réponses automatiques, des réponses toutes faites tu vois ? »

De ce fait, c'est l'effort d'insister à recevoir un feedback cohérent avec la demande du VTC qui permet de traverser ou non la phase communicationnelle automatique de la plateforme.

À ce niveau, passer de cette étape qui lance des réponses rapides et automatiques aux demandes de réajustement des VTC à une phase communicationnelle où intervient un représentant de la

plateforme est décrit comme un effort gigantesque et fatigant pour le VTC, comme le raconte Eric : *« (...) je peux vous montrer, là récemment j'ai eu une différence de 12 euros et j'ai bataillé avec eux pour qu'ils réajustent [Uber]... j'ai bataillé ça a duré une semaine (...) ça c'est fatigant par contre. »*

Dès lors, certains VTC abandonnent la « bataille » car le processus devient irréalisable et pesant sur la rentabilité future, comme le dit Nadir :

« (...) on est face à une machine en fait, il n'y a pas de chaleur humaine, des fois on envoie un message, on reçoit un message automatique, des fois on a une réponse négative et ça s'arrête là (...) vous ne faites rien, vous passez à autre chose, en fait, chercher à regagner 5 euros, vous allez perdre 20 euros. »

Il va sans dire que l'échange des VTC avec les plateformes, que cela soit pour une demande de réactivation de compte, de réajustement d'une course, de relance pour un retard de paiement ou pour informer sur un accident ou une agression, est dans la plupart des cas géré par un système algorithmique automatique. Lorsque le VTC réussit à avoir un téléconseiller ou à rencontrer un agent d'accueil dans le bureau de la plateforme, l'échange reste standardisé. Cela crée chez le VTC une impression de distanciation avec la plateforme, comme le décrit Yasser :

« (...) les personnes déjà, elles sont distantes, qu'elles ne vous amènent jamais une solution tout de suite, elles vous font patienter quand vous dites, par exemple, vous expliquez le problème, on vous recontacte, vous avez fini de terminer le problème, bon écoutez d'accord on va vous recontacter, mais ils ne vous ont pas apporté de solution, ça vous met encore une pression psychologique en plus. »

Cette situation génère aussi une incompréhension comme le dit Malika :

« (...) c'est vrai c'est stressant, quand même il fallait envoyer des mails, des fois ils ne comprenaient même pas ce qu'on disait, même pas lire le mail correctement, c'est-à-dire qu'ils nous envoyaient un message habituel qu'ils devaient envoyer à tout le monde et c'est tout. »

Il peut y avoir aussi un effet de redondance comme l'exprime Amine :

« (...) tout d'abord on ne tombe jamais sur la même personne qui gère cela, il faut donc réexpliquer la situation, etc. Ils veulent la référence de la course, elle est citée, vous regardez il y en a deux je n'ai pas fait mille, il y en a deux c'est la première, c'est-à-dire qu'ils jouent sur le fait que pas mal de chauffeurs ou ils n'ont pas le temps ou ils s'énervent très rapidement ou ils ne tiennent pas pour ça... Donc pour moi j'ai trouvé que c'est décevant. »

Le manque de confiance émerge également de ce type de communication distanciée qu'adopte la plateforme ce qui conduit le VTC à faire des captures d'écran pour se défendre et donner des preuves, une expérience racontée par Soumaya : *« (...) c'est vrai que moi aussi je n'avais pas tout à fait confiance envers Uber, la preuve c'est que je faisais des captures d'écran pour pouvoir justifier. »*

Dans le cas inverse, c'est-à-dire lorsque la plateforme cherche à rejoindre le VTC, elle peut adopter une pratique communicationnelle « violente » qui se traduit dans des relances d'appels répétitifs pendant le temps de travail du chauffeur, une expérience décrite comme relevant du « harcèlement » par Solène :

« Allo Cab, c'était un peu du harcèlement, en fait vous êtes sur la route, moi ça m'est arrivé, ils vous appellent pour proposer une course, donc je suis avec un client, je ne décroche pas, ils appellent encore une fois, je ne décroche pas, je suis avec un client, ils m'appellent sur mon téléphone perso. »

En résumé, le VTC vit des états désagréables comme l'énervement, la frustration, le stress, la déception, le sentiment de diminution ou le fait de tomber carrément malade et de ne pas pouvoir se reposer car le manque d'une réponse claire et adaptée met le VTC dans un état d'accélération et de négation de son état de fatigue :

« Je ne suis pas tombé gravement malade mais j'étais obligé de tenir le coup, je ne pouvais pas craquer alors que l'envie de craquer était tous les jours parce qu'on envoyait des messages à Uber, ils ne considéraient même pas, et puis ils nous endorment, tout le temps les mêmes messages "votre rentabilité est notre première occupation", vous mentez là, cette réponse toute faite, c'était toujours le même message. (Badr) »

L'envie d'une communication directe avec la plateforme émerge chez le VTC lorsqu'il rencontre un problème comme une agression et qu'il a envie de s'exprimer :

« (...) c'est parfois, c'est frustrant lorsque par exemple on a une agression et qu'on a envie de parler, ils nous envoient des messages automatiques et c'est vrai, on sait que c'est une personne qui envoie des messages automatiques, nous on a envie de s'exprimer mais non ce sont des messages automatiques. (Hicham) »

La gestion communicationnelle automatique de la plateforme réprime cette envie et place le chauffeur dans des situations dures émotionnellement. Dans cette conjoncture, nous avons repéré un sujet très répandu chez les VTC, à savoir l'arrêt des plateformes. En fonction de leurs situations personnelles et financières, l'arrêt peut être juste une idée dans la tête du VTC comme il peut être un projet futur ou présent sur lequel il travaille. Dans tous les cas, nous avons remarqué plusieurs situations où le VTC arrête la plateforme, de manière partielle ou complète. Il existe également des verbatim évoquant les difficultés rencontrées, que cela soit sur le plan financier ou personnel notamment en lien avec la psychologie du chauffeur qui l'empêche d'arrêter. La partie suivante est consacrée à cet axe.

5.2.3 Entre addiction à la plateforme et résistances individuelles à l'hyperconnexion

La présentation des premiers résultats dans les parties précédentes montre l'existence de corrélations entre le travail via les plateformes et la santé des chauffeurs. Cet impact débute par le développement de pratiques addictives vis-à-vis de l'application qui se transforment en des formes d'épuisement au travail, physique et psychologique. Cette situation amène certains VTC à arrêter complètement leur activité via les plateformes pour se diriger vers un autre secteur ou rester dans le même métier mais en développant une clientèle privée. Toutefois, pour une autre catégorie qui a fait des investissements importants pour travailler dans le VTC ou qui n'arrive pas à trouver d'autres opportunités pour changer de métier, il est difficile d'arrêter complètement l'activité. En outre, l'arrêt n'est pas toujours définitif, il prend différentes formes, comme les déconnexions pour une courte ou longue période, le développement d'une autre activité complémentaire pour ne pas être dépendant totalement de l'application et ainsi de suite. En tous cas, ce processus d'arrêt du travail via les plateformes peut être long et engendrer des difficultés empêchant le passage à l'action voulue. Nous étudions cet axe dans la partie suivante.

5.2.3.1 Difficultés de déconnexion des plateformes

Le premier point qui apparaît dans l'axe des difficultés portant sur l'arrêt du travail via les plateformes est l'impossibilité de se déconnecter de l'application même pendant les périodes de repos dans l'espace personnel et privé :

« (...) il y a eu toujours ce truc où j'avais besoin même quand j'étais en famille de regarder, est-ce qu'il n'y a pas de la majoration ? Pourquoi ? ça c'est la question que tout le monde se pose, et bah parce que qui dit majoration dit meilleure rentabilité, dit je rentre plutôt chez moi, au lieu de faire 15 heures il se peut que je fasse mon chiffre d'affaires en 3, 4, 6 heures en faisant que des courses majorées. Ça c'est la première chose et c'est rentré psychologiquement dans ma tête, absolument il fallait que je regarde, est-ce que je ne loupais pas quelque chose ? est-ce que à ce moment-là je n'avais pas peur de manquer une majoration ? est-ce qu'il n'y avait pas un événement ? parce qu'il y avait aussi ces notifications dans lesquelles on disait hop ! (Bassim) »

Cette situation accentue des pratiques addictives ancrées dans le mental du chauffeur dont il est conscient mais qu'il se montre incapable d'arrêter.

Le deuxième point concerne l'hésitation d'arrêter complètement le travail via les plateformes même si le VTC est conscient de la dégradation du métier voire de la précarité de sa situation. De ce fait, si l'idée d'arrêter les plateformes est présente dans l'esprit du chauffeur, le passage à sa concrétisation reste problématique :

« Décrocher, c'est très difficile, je l'ai comparé à la cigarette. Est-ce que vous pensez qu'un fumeur peut arrêter du jour au lendemain ? On est là ! La plupart, quand vous voyez sur Facebook le nombre de personnes qui n'ont que les plateformes pour travailler et qui disent ceci cela et qui sont toujours là depuis 3, 4 ans, 2 ans après ils seront peut-être toujours là. (Amine) »

« (...) on se dit dans notre tête dans notre croyance, ce n'est pas rentable, ils nous prennent pour des moutons, on est des esclaves, on se dit plein de trucs dans notre tête mais on continue à le faire et c'est dur psychologiquement. (Mustapha) »

Dès lors, il apparaît un paradoxe répétitif dans ces témoignages, lié à deux réalités du VTC : le statut juridique des chauffeurs des applications, qui est un statut d'indépendant, et le sentiment de contrainte, qui les dirige vers plus de travail. Nadir résume cette réalité dans la citation suivante :

« (...) ceux qui n'ont pas le choix malheureusement ils ne peuvent pas reculer parce que les dépenses, les charges qui pèsent sur eux les obligent à travailler tout le temps, beaucoup d'heures, ça veut dire même s'il a envie de lever le pied il ne pourra pas parce qu'il sait qu'à la fin du mois c'est compliqué et ceux qui ont d'autres alternatives, le travail à mi-temps ou comme moi ils ont encore des aides d'État qui sont là pour les épauler, pour les espérer, on va dire, ils prennent le temps de réfléchir pour faire autre chose... »

Il existe d'autres facteurs empêchant les VTC d'arrêter complètement les plateformes malgré les retours négatifs d'expérience tels que l'âge, les expériences de travail, l'ancienneté dans le secteur, etc. comme le montre le témoignage de Mahfoud :

« (...) j'ai atteint un certain âge, aujourd'hui il y a aussi beaucoup d'entreprises, elles voient, je suis un ancien chef d'entreprise, j'ai beaucoup de diplômes, elles ont peur, je représente une certaine menace pour certaines sociétés aussi. Moi j'ai eu des entretiens, on a voulu me prendre et à la dernière minute on m'a dit non, j'ai eu même des gens de Pôle emploi qui ont téléphoné pour dire pourquoi vous avez changé d'avis ? »

À ce stade, si les pratiques addictives vis-à-vis de l'application empêchent le VTC d'arrêter de consulter et de travailler via les plateformes malgré l'impact que cela peut avoir sur sa santé, il existe néanmoins des tentatives d'arrêt et de déconnexion partielle, que nous étudions dans la partie suivante.

5.2.3.2 Déconnexion temporaire des plateformes

Nous pouvons classer les verbatim autour de la déconnexion et de l'arrêt partiel des plateformes en trois catégories : les verbatim qui rapportent des pratiques de déconnexion de la plateforme

comme les pauses, les verbatim liés à la diminution du rythme de travail à la suite de problèmes de santé ou d'un changement de situation personnelle et professionnelle et les verbatim qui mettent l'accent sur une déconnexion imposée par la plateforme à la suite d'une décision de suspension.

La première catégorie concerne les VTC qui font le choix de s'imposer des pauses pour ne pas enchaîner des courses ou pour se reposer et récupérer leur énergie. Cette pratique est observée chez les VTC qui font preuve de compétences personnelles en matière d'autogestion comme le montre le cas de Mahfoud :

« Généralement ça dépend. Si j'ai une course qui m'a épuisée, je ne sais pas, un client qui m'a pris la tête, quelque chose comme ça, qui m'a énervée, pour pas enchaîner sur le client d'après, je vais garer ma voiture, je vais boire un café, en fait je fais en sorte que quand je reprends un autre client, je ne suis plus sur l'énervement du précédent mais il n'y a pas beaucoup de chauffeurs qui font ça. »

C'est aussi une pratique qui peut également être considérée comme une contrainte imposée par le corps qui se fatigue à cause du travail et c'est ce que rapportent plusieurs témoignages dont, parmi eux, le cas de Christian :

« Non, c'est quand je suis fatigué, j'arrête parce que c'est dangereux pour moi et pour les autres... Après oui c'est vraiment par rapport à la fatigue, si je suis fatigué et je trouve que je n'ai pas un bon réflexe... »

Le véhicule peut être également une contrainte amenant le VTC à prendre des moments de repos, comme le dit Bilel qui a une voiture électrique nécessitant d'être rechargée : « (...) vu que j'ai un véhicule électrique donc forcément de temps en temps il faudra le recharger donc en fait ça m'oblige à prendre des pauses longues. »

La deuxième catégorie fait référence aux VTC qui décident de diminuer les heures de travail à la suite de changements personnels, comme dans le cas de Mamadou :

« (...) en fait, à la période où j'ai rencontré ma femme, j'ai diminué l'activité de VTC, c'était quasi impossible (...) en tout cas c'est très compliqué, il y a des collègues qui sont mariés et qui ont des enfants, ils arrivent à s'organiser, mais moi je sais que ma façon de travailler, c'est très difficile d'avoir des rapports avec la famille, sa petite copine, sa femme, les amis, c'est difficile parce qu'on travaille 10 heures, 12 heures sur une journée, après on n'a pas le temps. Moi c'est quand je me suis marié, avant même de me marier j'ai diminué un petit peu ma façon de travailler dans le VTC. »

La troisième catégorie est liée aux VTC qui ont été obligés d'arrêter temporairement les plateformes à la suite de leur suspension de l'application. Les cas étudiés montrent deux manières de gérer cet arrêt : avoir une attitude stressée, comme le décrit Youssef en raison de son investissement pour travailler avec l'application et de l'impact que cet arrêt peut avoir sur sa famille :

« (...) oui oui oui, c'est stressant, bien sûr que c'est stressant quand tu ne travailles qu'avec Uber... j'étais juste dégoûté quoi, juste dégoûté, pourquoi ? parce qu'on a pris l'habitude de travailler avec Uber, on dépendait d'Uber, j'avais une location à ma charge, j'avais des factures, etc. etc. quand ils nous bloquent pendant une semaine ou trois jours. »

Le cas de Hicham révèle une attitude courageuse influencée par l'appartenance au syndicat :

« (...) alors depuis que je suis avec le syndicat je suis devenu moins peureux on va dire, s'ils me déconnectent qu'ils me déconnectent je m'en fous parce que j'ai vu des personnes qui ont été dans le même cas que moi et on était tous solidaires. »

Nous détaillons les facteurs influents la gestion des effets liés au travail via les plateformes dans notre troisième hypothèse.

En résumé, si certains VTC adoptent des pratiques de déconnexion et d'arrêt partiel des plateformes pour mieux gérer le rapport au travail, d'autres VTC ont choisi d'arrêter carrément le travail via les plateformes pour plusieurs raisons que nous avons citées au fur et à mesure et que nous résumons par les contraintes et la précarité du VTC des plateformes. La partie suivante passe en revue les témoignages évoquant l'arrêt complet des plateformes.

5.2.3.3 Déconnexion définitive des plateformes

L'arrêt complet des plateformes désigne la période d'arrêt définitif du travail via les plateformes ou la réflexion qui la précède dans le discours des interrogés. Les chauffeurs qui ont arrêté les plateformes ou qui sont dans un processus définitif d'arrêt adoptent du recul par rapport à leur situation et font preuve d'un regard analytique sur ce qu'ils ont vécu dans cette expérience :

« (...) maintenant que je suis détachée des applis, quand j'étais en application on n'a pas de sûreté, on ne sait pas si on va avoir du travail... En fait c'est un métier précaire, on va dire, on ne sait pas de quoi demain est fait, c'est-à-dire que demain je peux avoir un accident avec ma voiture, elle ne roule pas pendant 10 jours, c'est une catastrophe, on est toujours, on se dit oui imagine, demain il n'y a pas de travail, on sort le demain on est en stress de faire notre chiffre. (Nadia) »

Ils sont également capables de raconter leur expérience de travail et son impact sur leur santé sans trop demeurer dans un discours « victimaire » où la plateforme serait le coupable : *« (...) oui, après il faut passer à autre chose, ça dépend des personnes, il ne faut pas être rancunier, il faut éviter le stress, il faut pouvoir abandonner pour mieux vivre [rire]. (Nadir) »*

Cette attitude est différente de celle de certains VTC qui travaillent toujours avec les plateformes et qui ont lancé des procédures judiciaires contre la plateforme Uber pour indemnités après la décision de la Cour de cassation le 4 mars 2020, comme le représente le cas de Mohamed :

« Changer en quoi ? Honnêtement je ne sais pas, mais oui changer, oui, j'aimerais bien changer de métier, faire autre chose parce que voilà c'est fatigant et voilà, mais en fait sortir par la grande porte, pas sortir parce qu'ils m'ont exploité pendant des années et qu'on m'a jeté quand on a plus besoin de moi. »

L'arrêt des plateformes produit un soulagement et une décision permettant d'observer l'impact du travail sur la santé des chauffeurs :

« (...) oui, mentalement c'était un soulagement de pouvoir quitter les applications, c'était un gros point... (...) quand du coup on est venu me dire, c'est fini les

applications pour toi, viens sur notre groupe, c'est minimum 20 euros la course, [rire] j'étais aux anges, c'était le paradis, enfin je faisais le vrai boulot des VTC alors que pendant 2 ans et demi je faisais l'esclave. (Hella) »

« (...) depuis que j'ai arrêté, je suis beaucoup plus calme, physiquement ça va, le genou, surtout le genou, parce que ça commençait vraiment à me faire mal, quand même le bas du dos, c'est tout, après il y a l'aspect nerveux, j'étais très nerveuse, j'étais très speed, speed, j'insiste sur le mot speed parce que je n'étais pas normale, je parlais trop vite, je dis 10 mots en 30 secondes, c'était même ma mère, elle s'inquiétait quoi. (Malika) »,

Cette VTC évoque également un progrès au niveau de sa santé physique et psychique depuis qu'elle a quitté les plateformes, d'où la réalisation de la gravité de ce que ce travail exerçait sur elle ainsi que sur sa famille, en citant l'exemple de sa fille : *« (...) j'ai compris que j'étais fatiguée, que j'étais en train de me détruire, que moi si je me détruisais, je détruisais ma fille. »*

Finalement, l'arrêt des plateformes peut être une décision « facile » à prendre pour les VTC qui ont une clientèle privée importante et qui ont essayé les plateformes pour une courte période. C'est le cas de Gilbert, qui avait essayé l'application Uber pendant une heure et demie :

« (...) après, moi j'ai juste fait ça, j'ai vraiment, je me suis mis en position de l'exécutant et juste pour voir comment ça fonctionnait, et pour le truc qui était le plus rébarbatif, c'est d'avoir la demande de prise en charge d'une course alors que vous n'avez pas fini celle que vous êtes en train de faire, c'est pour information l'application G7, les taxis ont demandé à ce que l'application ne fasse pas ça... »

À ce stade, la situation professionnelle, financière et personnelle du VTC joue un rôle important dans cette décision d'arrêt et c'est ce que le témoignage de Mathilde met en exergue :

« (...) moi, conduire, d'abord c'est un besoin chez moi et c'est un anti-stress. Depuis que j'ai commencé cette activité j'ai eu plusieurs problèmes importants et graves familiaux, c'est ma thérapie, je continue tant que ces problèmes ne sont pas réglés, le jour où ces problèmes seront réglés, j'arrêterai... »

Rappelons à ce niveau que cette conductrice est une retraitée dont l'activité VTC n'est pas la source de revenu principale : « (...) *ce n'est pas ma seule source, si demain je ne travaille pas, c'est pas ça qui va m'empêcher de manger.* » Ce cas va à l'encontre des VTC dont le travail via les plateformes est une source de revenu principale, ce qui rend la décision d'arrêter, même si elle est présente, difficile à concrétiser tout de suite.

Dans cette conjoncture, si certains VTC ont pu arrêter de travailler via les plateformes malgré leur dépendance à ces entreprises pendant plusieurs années ou parce qu'au contraire leurs revenus ne reposaient pas principalement sur ces applications, la crise sanitaire a tout remis en question. La partie suivante regroupe les résultats autour de la crise sanitaire et de son impact sur le rythme de travail, la décision d'arrêt des plateformes et la santé des chauffeurs.

5.2.3.4 *La covid-19 : une crise qui redéfinit la déconnexion des plateformes*

La crise sanitaire constitue un axe important dans notre étude car 30 des 50 entretiens de notre thèse ont été effectués après son déclenchement. La fragilité de la situation des VTC des plateformes est questionnée plus que jamais depuis la covid-19. À ce stade, les VTC qui remplissaient certaines conditions ont pu bénéficier du fonds de solidarité mis en place par le gouvernement pendant cette crise.

Dès lors, certains interrogés de notre enquête ont fait le choix de ne pas travailler pendant le premier confinement qui a duré du 16 mars jusqu'au 13 mai 2020. Nous rappelons que cette période constitue un thème important qui a été codifié au sein du groupe de codes « covid-19 » premièrement parce qu'elle marque le début de la crise sanitaire où plusieurs VTC de notre échantillon n'ont pas travaillé et deuxièmement parce que nous avons arrêté les entretiens deux semaines avant le deuxième confinement du 29 octobre 2020.

À ce stade, l'arrêt du travail pendant cette crise a constitué une période positive pour certains et difficile pour d'autres car elle exerçait un effet de stress, de peur et d'inquiétude. De manière générale, la première période de la crise était difficilement vécue par l'ensemble de notre population en raison du manque de visibilité mais aussi parce qu'il n'existait pas encore d'aides financières. À la suite de l'annonce du fonds de solidarité, il a été observé une variété d'expériences de la crise chez les VTC bénéficiant de cette aide et décidant d'arrêter de

travailler. Nous expliquons cela par leurs situations financières, professionnelles et personnelles très différentes.

Par exemple, Hélène évoque avoir passé une belle période pendant le confinement :

« (...) du coup quand je suis arrivée ici au mois d'avril, franchement j'ai une maison, j'ai un jardin, c'est quelque chose que je n'avais plus depuis plusieurs années, en fait, j'ai découvert la pré-retraite. »

En revenant à l'ensemble de son entretien, nous notons que cette VTC a beaucoup moins de charges par rapport à d'autres VTC en raison de sa situation personnelle. Il est aussi possible d'expliquer son vécu de la crise par sa maturité émotionnelle et sa personnalité, comme cela se remarque dans sa citation. En ce sens, le cas de Fatima qui, elle aussi, a bénéficié des aides montre l'état d'une VTC très inquiète par rapport à l'avenir de sa situation :

« (...) oui, parce qu'en fait, la crise elle monte, notre trésorerie ne monte pas trop donc du coup il y en a, ça dépend des statuts des chauffeurs comme moi par exemple, je suis en société je suis en salarié je me dis, en 2021 qu'est-ce que sera mon salaire, qu'est-ce que ça va être mon salaire, oui je suis très inquiète par rapport à ça. »

Nous avons retenu d'après son témoignage que la multitude de charges liées au VTC rendait sa situation difficile.

Le choix d'arrêter de travailler pour les VTC bénéficiant du fonds de solidarité n'est pas totalement motivé par cette aide. Le risque de contamination fait vivement partie des causes de l'arrêt du travail pendant le premier confinement : *« (...) de ma part je n'ai pas travaillé, je n'ai pas voulu prendre de risque par rapport au covid parce que j'ai des parents assez âgés. (Mamadou) »*

Toutefois, si certains VTC ont pu recevoir ces aides et rester protégés, d'autres n'ont pas eu droit à ce fonds. Le vécu de cette catégorie de chauffeurs est divisé entre ceux qui ont choisi de travailler et ceux qui ont arrêté les plateformes car leur situation financière le leur permet comme le montre le cas de Nassim qui exerce le VTC à mi-temps et qui est fonctionnaire :

« (...) au niveau des ressources non parce que je vous ai dit, j'avais toujours mon salaire, après au niveau de la qualité de vie, elle est meilleure parce qu'on se retrouve à avoir des soirées à faire des choses qu'on avait peu l'habitude de faire parce que les week-ends on travaillait. »

En résumé, si le choix d'arrêter de travailler au début du confinement a été une décision possible à prendre pour certains VTC bénéficiant du fonds de solidarité, il était hors de question pour d'autres qui n'avaient pas droit à cette aide et ne possédaient pas d'autres sources de revenus. Toutefois, il va sans dire que les répercussions de cette crise sur la profession VTC sont beaucoup plus durables que les aides, ce qui amène certains à se projeter sur leur métier et à penser reprendre le travail avec les plateformes après une décision tranchée de les arrêter dans le passé. C'est le cas de Hicham qui avait développé une clientèle privée et avait pu se détacher des applications auparavant mais se trouve aujourd'hui face à l'obligation de reprendre le travail via les plateformes :

« (...) j'ai perdu tous mes contrats parce que le covid-19, il y a beaucoup de sociétés qui ont fermé, et je voulais définitivement arrêter les plateformes mais avec le covid-19 je pense que les plateformes, je vais encore continuer pendant un an, un an et demi. »

En ce qui concernent les chauffeurs qui n'avaient pas de trésorerie et qui n'ont pas bénéficié des aides financières, la situation s'est révélée très compliquée comme le montre le cas de Youssef :

« Je ne pouvais pas me permettre de ne pas travailler ! Je n'avais pas de revenus surtout que je me suis rendu compte que je n'avais rien mis de côté. Je n'avais rien de côté et c'est ça qui met le plus de stress. »

Tableau récapitulatif de l'hypothèse 1 :

Énoncé de l'hypothèse et validation	Apport d'ATLAS	Résultat de l'hypothèse 1			
		Mécanismes de l'addiction	Fragilité de la santé au travail	Résistances des VTC	Crise sanitaire
- L'organisation du travail VTC via les plateformes se fait à travers un système algorithmique conduisant les chauffeurs vers une hyperconnexion. ⇒ Une hypothèse validée	- Accès aux trois groupes de codes : « santé », « communication des plateformes et des VTC » et « travail avec les plateformes » - Usage de Code-Co-occurrence Table (cf. annexe 6) - Usage de Query Tool (cf. annexe 8)	- L'hyperconnexion est déclenchée par l'enchaînement des courses et le ralentissement des courses. - Ces phénomènes sont renforcée par les règles de l'évaluation et du taux d'annulation.	- Limites de la santé psychologique et physique face aux exigences de la plateforme. - L'apparition de différentes formes d'épuisement au travail.	- Déconnexion partielle - Déconnexion totale	- Redéfinition des pratiques de résistance.

5.3 Résultats de l'hypothèse 2 : Automatisation de l'organisation info-communicationnelle des plateformes et rupture communicationnelle avec les VTC

Pour accéder aux résultats de l'hypothèse 2, nous avons mobilisé sur ATLAS.ti le groupe de codes « communication des plateformes et des VTC ». Nous avons aussi eu recours au code « être une femme VTC » du groupe de codes « genre » dans la mesure où il rassemble certains verbatim permettant de comprendre si la question du genre influence la stratégie communicationnelle de la plateforme. Ajoutons à cela le groupe de codes « covid-19 » qui a été également consulté car il évoque des éléments liés à la possibilité d'un changement informationnel et communicationnel entre les VTC et les plateformes en raison de la crise sanitaire. Finalement, la fonctionnalité de Query Tool (cf. annexe 8) utilisée à ce niveau de présentation des résultats avait pour objectif d'accéder à certains verbatim non encore traités mais qui s'avèrent importants pour cette hypothèse.

Éléments de l'hypothèse

Notre hypothèse 2 : « La quasi-totalité de l'organisation du travail des VTC est déléguée par la plateforme à son application opérationnelle à travers des algorithmes. Cette décision d'organisation du relationnel avec les chauffeurs crée une rupture communicationnelle ».

Cette hypothèse propose l'idée que l'organisation de l'information et de la communication par les plateformes afin de gérer le travail du VTC est assistée globalement par les algorithmes. Ces technologies, bien qu'elles soient la traduction d'un apprentissage humain avancé et sophistiqué, restent très limitées pour répondre à toutes les complexités interactionnelles rencontrées par le VTC. Cette situation conduit à une rupture communicationnelle entre les VTC et les plateformes dans le sens où les tentatives des VTC pour entrer en communication avec les décideurs sont vouées à un traitement algorithmique incapable d'appréhender toujours les différentes demandes des usagers. En outre, ce manque de communication directe avec la plateforme sans médiation algorithmique participe à la création de malentendus, de conflits ou encore d'expériences émotionnelles dures vécues par les travailleurs.

Dans cette conjoncture, le groupe de codes « communication des plateformes et des VTC » reste central et permet l'accès à un ensemble de verbatim répondant à notre hypothèse en plus

d'apporter de nouveaux éléments susceptibles d'approfondir son énoncé. À travers la relecture de ces verbatim, nous avons segmenté leurs codes en plusieurs thèmes et idées pour pouvoir tout réorganiser en différentes parties afin de répondre successivement à notre hypothèse. À ce stade, nous entamons cette partie par les raisons d'un besoin de communication entre les VTC et la plateforme d'après les témoignages avant de présenter le premier axe décrivant les résultats liés à la gestion automatique de cette communication.

5.3.1 La communication au centre du travail VTC via les plateformes

Bien que le travail via les plateformes soit structuré par une programmation automatique et effectué par un chauffeur indépendant en raison de son statut juridique, la communication entre les plateformes et les VTC reste importante. Premièrement cette structuration automatique du travail du VTC fait preuve parfois d'un dysfonctionnement technique (GPS inexact, prix inadéquat par rapport à la durée et à la direction de la course, etc.) ce qui amène le chauffeur à une perte parfois importante de chiffre d'affaires. Cette situation l'oblige donc à contacter la plateforme pour demander un réajustement de course :

« Dès que j'ai eu la course j'ai vu que ce n'était pas normal, j'ai envoyé en direct et ça a duré une semaine d'échange de messages comme ça avec l'assistance pour qu'ils me réajustent, mais 12 euros ! et c'est souvent ça, souvent ! (Eric) »

Deuxièmement, le besoin de communication avec la plateforme émerge lorsque le VTC fait l'expérience d'une situation conflictuelle avec un client par exemple. Même si l'intervention de la plateforme peut être retardée ou absente, il s'avère important d'informer sur ce problème afin de ne pas risquer des répercussions plus graves comme la suspension de l'application : *« (...) quand il y a vraiment un problème, ce qu'il faut faire c'est d'envoyer directement un message, il ne faut pas attendre. (Erwan) »*

Troisièmement, la communication entre les plateformes et les VTC peut être dans le cadre d'un travail « personnalisé », c'est-à-dire que certaines plateformes, notamment celles qui regroupent un nombre faible ou moyen de VTC, peuvent solliciter les VTC par téléphone pour proposer des courses directement sans passer par l'application :

« (...) donc j'étais à la maison un soir à 21h et puis ils m'appellent, ils me disent, madame, il y a une course à prendre à Roissy pour remmener, déjà c'était une course, déjà pas intéressante parce que pour aller à la course ce n'est pas rentable, je leur explique que je suis chez moi, je ne peux pas, ils me disent, s'il vous plaît madame, on n'a pas d'autres chauffeurs, j'ai dit d'accord, donc je sors ma voiture... je pars, je fais 500 mètres, ils me rappellent, c'est bon madame, on a trouvé un autre chauffeur, pour vous remercier du dérangement on va vous envoyer de belles courses. (Solène) »

La communication est un élément central dans le travail du VTC via les plateformes même si elle reste souvent instrumentale dans le sens d'un échange strictement lié à la réalisation des courses (acceptation, refus et annulation) ou d'évaluation des clients dans le cas d'Uber, une tâche qui reste exclusivement encadrée par les fonctionnalités de communication disponible dans l'application :

« Cette communication est instrumentale : tu mets "mauvaise adresse", "client alcoolisé"... oui, tu as le choix. Après derrière ils vérifient et dans la semaine tu peux avoir quelqu'un qui t'envoie un message... C'est que la machine. Sauf s'il y a un problème grave, à ce moment-là tu peux envoyer un mail. Et là il est possible que si c'est détecté là-bas quelqu'un d'humain te contacte mais c'est rare. (Soufiane) »

Comme le décrit ce verbatim d'un syndicaliste, la plateforme n'est pas totalement automatisée, c'est-à-dire que bien qu'elle soit programmée à répondre de manière automatique aux messages des chauffeurs, il existe une intervention humaine qui s'effectue en fonction des situations de communication. Cela signifie que la communication des plateformes n'est pas absolument vouée aux algorithmes.

À ce stade, nous avons retenu d'après les témoignages qu'il n'existe pas un schéma général adopté par la plateforme pour communiquer. Certes, nous pouvons dire que son modèle dominant de communication est plus dirigé vers une standardisation qui se manifeste dans des réponses automatiques, instantanées, répétitives et manquant d'une spécificité liée à la demande :

« (...) des fois ils nous répondent hors sujet, des fois c'est complètement hors sujet, je dis, est-ce que vous avez lu mon message ? je demande si vous avez compris mon

message, soit c'est quelqu'un à l'étranger qui répond ou quelqu'un qui ne s'est pas pris la tête à vraiment lire. (Malika) »

Toutefois, ce modèle n'est pas général et reste susceptible de changer de méthodes et de supports sans transformer son essence, c'est-à-dire sa standardisation. Dans cette conjoncture, nous avons classé la communication des plateformes et des VTC en trois catégories : un échange automatisé qui consiste dans le traitement automatique des messages des VTC ou un envoi robotique de messages aux chauffeurs, un échange automatique avec une intervention des téléconseillers qui présente un traitement humain des messages à travers une logique standardisée, rapide et répétitive, et un traitement des téléconseillers ou agents d'accueil qui se signale par un échange exclusivement humain entre le représentant de la plateforme et le VTC en passant par un support technique ou non servant uniquement à transmettre les messages (téléphone ou mail).

5.3.1.1 La communication des VTC et des plateformes : un échange automatisé

La grande majorité des interrogés évoquent le fait que la demande de communication avec les plateformes est souvent condamnée à un examen automatique. Celui-ci se caractérise par la rapidité voire l'instantanéité du traitement et la standardisation de la réponse. C'est-à-dire que le feedback de la plateforme aborde certains éléments du message sans y répondre exactement :

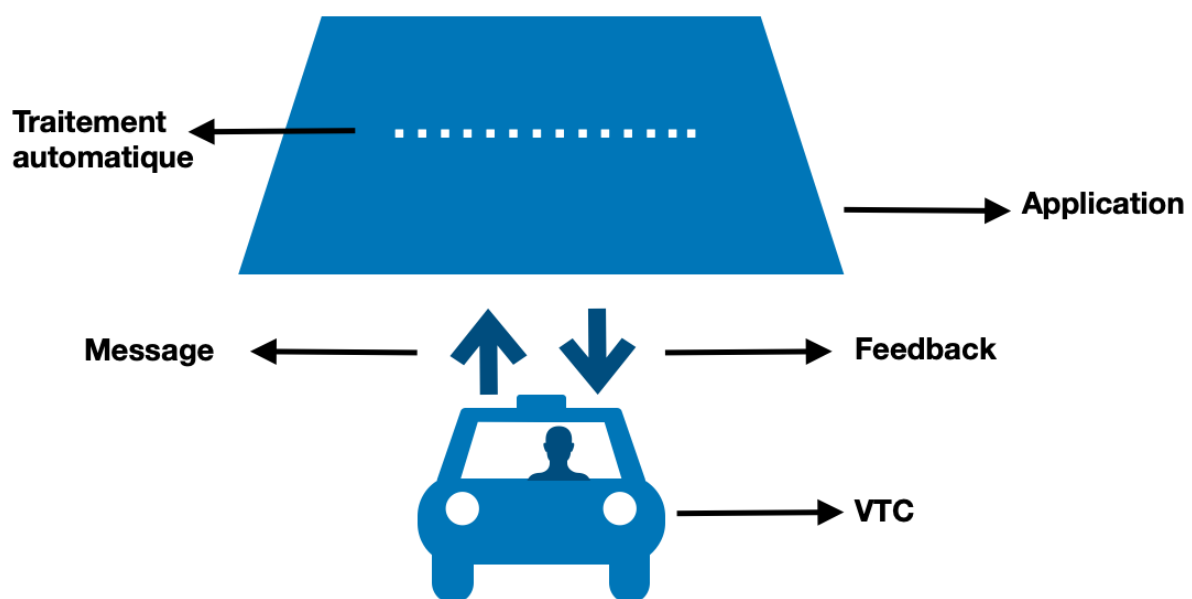
« (...) ce sont des fantômes, vraiment, on a l'impression de parler avec des robots, et pas l'impression de parler avec des êtres humains, ce sont des robots, vraiment ! les robots ne comprennent pas votre demande, ils vous répondent complètement à côté de la plaque. (Eric) »

La raison de cette interaction automatique s'explique par la présence de différentes rubriques sur l'application où le chauffeur peut envoyer des messages en fonction des thématiques affichées ce qui permet à l'algorithme de choisir la réponse prête à lancer. Quand le message est envoyé par mail, l'intelligence artificielle de l'algorithme détecte le contexte du message pour chercher dans les réponses prêtes de sa programmation, le feedback qui correspond le mieux à la demande du chauffeur :

« (...) l'ubérisation a des avantages mais beaucoup d'inconvénients sur le plan humain. C'est pratique sur le plan technologique, rien à dire ! on se connecte il n'y a pas de soucis mais j'estime en cas de problème, de plainte, ce n'est pas le meilleur moyen pour résoudre les problèmes parce qu'au final on a des robots qui répondent. (Abdel) »

« (...) ce sont des messages automatiques qu'on nous envoie, ce n'est même pas nécessaire de dire nos problèmes, en fait ce sont des trucs déjà enregistrés. (Mamadou) »

Le dessin suivant illustre le processus d'échange entre le VTC et la plateforme qui livre son rôle de destinataire et de participant à un traitement automatique géré par des technologies algorithmiques :



L'automatisation de l'échange entre le VTC et la plateforme à travers l'application de la plateforme

La logique algorithmique dominante dans l'échange info-communicationnel avec la plateforme développe chez le VTC un ressenti, un imaginaire ou encore une interprétation de cette technologique car il ignore totalement son vrai fonctionnement. Pour cela, le chauffeur compare parfois avec ses situations professionnelles similaires ou différentes et éprouve des sentiments par rapport aux possibilités de réaction de l'algorithme. Par exemple, Aissa raconte qu'après

avoir été réactivé par la plateforme en raison d'une suspension pendant une période importante de majoration tarifaire, il avait l'impression de commencer à recevoir des courses plus rentables :

« Pour les bonnes courses que j'ai commencées à avoir après l'incident, c'était juste un ressenti, jamais je ne les recevais d'habitude. Pendant trois jours je ne recevais que des courses, je faisais des chiffres, je disais ok c'est bien mais ce n'est pas normal, que ça soit des courses courtes ou longues mais c'étaient de bons montants. »

Il se peut également que le VTC se fasse une idée imaginaire de la plateforme après plusieurs années de travail au long desquelles le processus automatique de communication crée une impression étrange chez le chauffeur :

« (...) j'imagine des gars qui sont tranquilles dans un hangar avec des lunettes, des casquettes, comment on va faire pour les gérer, eux on va leur créer un système comme ça, on va leur mettre des prix comme ça, ça marche vraiment comme ça, je te jure, je suis archi-convaincu que leur application, leur système, ça déclenche quelque chose. (Mohamed) »

Finalement l'interprétation de l'algorithme, que cela soit dans un processus de communication avec le VTC ou pendant le temps de travail qui se caractérise par une interaction continue du VTC avec le système, peut être liée à la culture générale du VTC par rapport à ce sujet :

« Un langage informatique, quand on lui donne des données, il les traite il ne se trompe pas mais ça dépend des données qu'on lui donne ! Le paramétrage des algorithmes, personne ne connaît les éléments mais on peut deviner qu'il est en faveur d'Uber. Tout d'abord ce paramétrage n'est pas accessible, parce que si on arrive à déchiffrer Uber demain je peux faire appel à des jeunes informaticiens, ils vont me créer une application... (Amine) »

L'interprétation de l'algorithme peut être aussi liée à l'expérience du travail :

« Vous prenez un client, vous mettez une heure, de toute façon Uber a un algorithme qui fait que votre revenu de l'heure, il varie entre 20 euros et 35 euros, voilà ! S'il y a

une heure vous allez faire 60, c'est un malin, l'heure d'après vous allez faire 30. Tous les chauffeurs n'analysent pas ce qu'ils font, c'est ça le problème. S'ils prennent tous leurs chiffres d'affaires, ils analysent toutes leurs courses, ils vont faire le même constat. (Mahfoud) »

L'échange automatisé est donc une opération de communication entre deux participants : l'humain VTC qui entame l'échange et le système algorithmique de la plateforme qui traite cette demande et envoie une réponse. Ce feedback provoque un ressenti très répandu chez les VTC, à savoir l'impression de parler à une machine : *« (...) avec Uber on a l'impression de parler avec une machine parce qu'à chaque fois qu'on envoie des messages ils nous envoient des messages toujours les mêmes en vérité. (Badr) »*

Dès lors, ce vécu peut engendrer une représentation technique et neutre de la plateforme, comme l'explique Nassim :

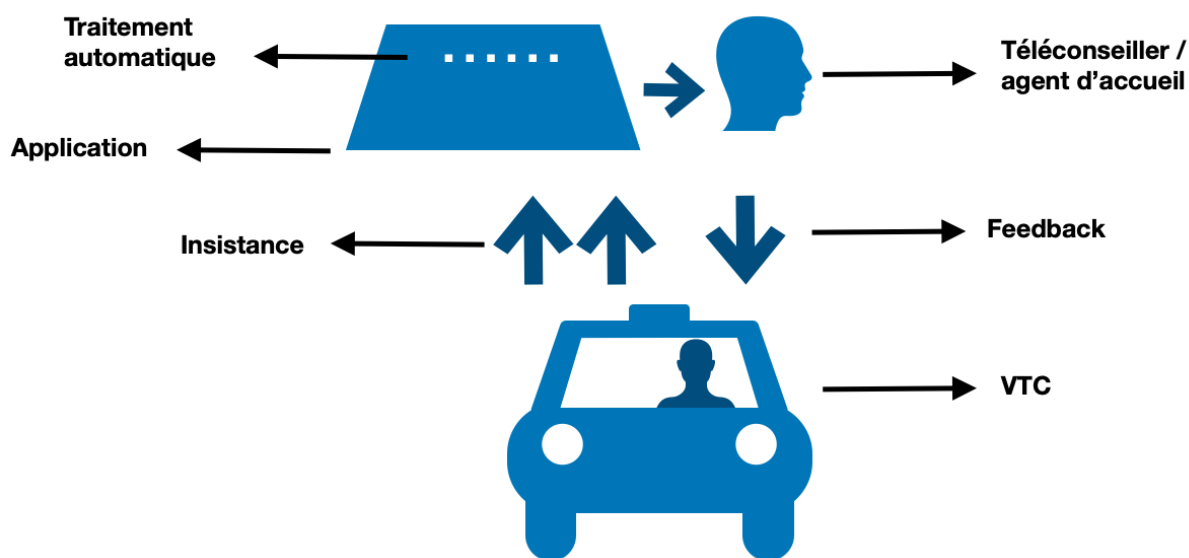
« (...) disons que la plateforme, on a tendance à personnifier la plateforme mais moi je la vois plus comme un outil, c'est un outil qui permet de travailler donc du coup, mettre en relation un professionnel avec un client avec un service et un besoin (...) moi je le vois plutôt comme un outil, c'est-à-dire pour moi, avoir une plateforme physique sur un ordinateur qui est en l'occurrence un téléphone, pour moi, ça ne me gêne pas du tout, vous voulez faire comment à part ça ? ce n'est pas normal. »

Contrairement à cette représentation de la plateforme, il y en a des chauffeurs qui ont tendance à personnaliser cet espace virtuel : *« (...) dès le début je n'avais pas confiance aux applis, c'est normal, les applis sont des êtres humains, ils cherchent leurs profits, donc ils font tout et n'importe quoi. (Hassan) »*

À ce stade, la personnification de la plateforme a du sens car le traitement de l'échange n'est pas toujours le travail des algorithmes. Il arrive que des représentants de la plateforme assument la tâche de répondre aux messages des VTC, de négocier sur des demandes, bref de communiquer de manière générale.

5.3.1.2 La communication des VTC et des plateformes : un échange automatisé médié par les téléconseillers / agents d'accueil

Le traitement automatique reste un intermédiaire prioritaire entre le VTC et les représentants de la plateforme. Ces derniers interviennent dans des situations qui posent un problème empêchant le VTC de travailler. Cela signifie que cette intervention humaine peut prendre le relais de la communication lorsque le VTC relance à plusieurs reprises ses mails pour insister d'avoir une réponse qui dépasse le système algorithmique : « (...) *c'est que le système : bonjour nous reviendrons vers vous... C'est que les algorithmes sauf si après tu insistes... (Soufiane)* » Cette insistance peut durer longtemps et son aboutissement dépend de la disponibilité de l'interlocuteur de la plateforme ainsi que de la capacité du VTC à consacrer son temps à attendre :



La médiation humaine de l'échange automatique entre la plateforme et le VTC

Ce dessin illustre le processus de communication entre le VTC et les représentants de la plateforme (téléconseillers ou agents d'accueil). Le VTC entame une demande de communication traduite par deux flèches dans le dessin afin de montrer que pour dépasser les réponses automatiques de l'application, il importe d'insister (messages, appels, déplacement dans les locaux). Une fois le représentant de la plateforme reçoit la demande du chauffeur, il se réfère au système afin de comprendre la situation et fournir une réponse à l'interlocuteur. Ce

feedback ne traduit pas toujours une solution au problème posé, mais une demande d'attente de la décision finale.

D'après la grande majorité des interrogés qui travaillent avec les grandes plateformes de transport, la réponse du représentant de la plateforme n'est pas tellement différente de celle du système algorithmique de l'application car elle reste standardisée. Tout d'abord, cette réponse renvoie à un autre processus de traitement de la demande du VTC notamment dans le cas d'une suspension de la plateforme, d'une demande de réajustement de la course ou d'un problème grave avec un client. En fonction des périodes marquant une évolution communicationnelle de la plateforme, cette deuxième phase de traitement peut nécessiter le déplacement du VTC dans les bureaux de la plateforme :

« (...) avant, on te désactive ton compte, avant, il y a un an à peu près. Il y a 2, 3 ans, par exemple là je vais aller bosser, je vois que mon compte est bloqué, il faut que j'aille chez Uber, que je me présente là-bas, que je m'explique, on écoute mon témoignage, on me dit, pourquoi vous avez annulé ? pourquoi vous avez fait ça ? vous n'avez pas respecté la charte numéro tel partenariat et pourquoi ? et est-ce que vous me dites que vous n'allez plus recommencer, et là tu as l'agent d'accueil qui tape sur son truc : je note que le chauffeur ne va plus recommencer bla bla bla bla, voilà. Une fois que tu as fait ça, tu as ton dossier en étude et donc tu attends, 3 jours, 6 jours, 15 jours, moi le plus que j'ai dû attendre c'était 15 jours. (Mohamed) »

Il se peut également que l'échange entre la plateforme et le VTC pour récolter plus d'informations sur la situation problématique passe uniquement par téléphone :

« (...) en fait ils nous envoient un mail, après on doit appeler un numéro, après il y a quelqu'un qui vous appelle, qui vous dit, pourquoi vous avez annulé, bah oui quand j'allais à Charles de Gaulle pour m'envoyer à... après ils me réactivent. (Nadia) »

Afin d'aider la plateforme à prendre une décision pour régler le problème du VTC, il est demandé de fournir des preuves qui sont souvent des documents numériques (captures d'écran du devis d'une course, d'un échange avec un client, etc.) C'est la raison pour laquelle certains témoignages montrent une certaine prise de conscience par rapport à l'importance de garder

toujours une trace écrite pour pouvoir se défendre ainsi que de faire remonter l'information le plus rapidement possible :

« (...) au début j'attendais la fin de la journée et puis je ne faisais pas de capture d'écran en fait je ne me protégeais pas en fait, j'envoyais juste une demande et puis j'attendais et en général c'était plutôt négatif, après j'ai compris qu'il fallait réagir tout de suite et à la limite prendre des photos, des captures d'écran c'est pareil... après je ne prenais pas de course tant que je n'ai pas réglé de problème avec Uber. (Soumaya) »

La stratégie de preuves est adoptée par le VTC non seulement pour se défendre devant la plateforme mais peut être aussi devant la loi. C'est le cas par exemple de Christian qui en 2016 avait entamé une procédure aux prud'hommes contre une plateforme et qui garde toujours cet esprit de collecte de preuves :

« (...) quand en fait il y a des questions qui sont, qui vont à l'encontre de ce qu'ils font, pour les règles de sécurité par exemple, ils ne nous répondent pas par mail, ils nous disent de passer au bureau et quand on passe au bureau, moi ça m'est arrivé avec Kapten de passer, de poser des questions en direct, j'ai voulu avoir une preuve, j'ai voulu enregistrer avec mon téléphone, on m'a dit non, bah on ne vous répondra pas, monsieur... »

Le cas de Mustapha qui a une caméra dans sa voiture montre comment la traçabilité de son activité est une stratégie essentielle dans un métier qui présente plusieurs risques :

« (...) j'avais déjà une caméra qui filme l'intérieur de la voiture et l'extérieur, je filme devant moi pour les assurances tout ça, et une caméra braquée sur moi, je ne filme pas les autres et les gens voient sur les rétroviseurs comme quoi on est filmé. Déjà quand il y a une caméra, les gens se calment. Et il y a un micro qui enregistre tout ce qu'on dit. Donc c'est pour vous expliquer, psychologiquement on est avec des clients, on ne sait pas ce qui tourne dans leurs têtes, peut-être ce sont des gens normaux, peut-être pas. »

Dans le cas contraire, c'est-à-dire lorsque le VTC manque de preuves, il n'est pas possible pour la plateforme d'intervenir. Le cas de Malika qui avait subi une agression sexuelle de la part d'un client montre que le manque de preuves empêche l'intervention de la plateforme :

« (...) j'ai informé, mais je n'avais pas de preuves, je ne suis pas bête, je connais la loi, je sais qu'il n'y a pas de preuves, je ne veux pas me salir, après ça peut partir très loin, je ne voulais pas prendre la tête. »

Dans ce sens, lorsque la VTC fait remonter l'information sans preuves, comme le montre aussi un autre cas, celui de la VTC Hélène qui a également subi une agression sexuelle de la part d'un client, la plateforme ne réagit pas car le processus de suspension du client soulève des complications :

« (...) ils disent, en fait le problème qu'il y a, comme il n'y a pas beaucoup de femmes, il y a peu de chance qu'ils tombent sur une autre femme qui risque de se plaindre comme moi, en fait ils attendent 3 plaintes pour le suspendre donc comme je suis la seule femme pendant un an ou deux il n'arrive rien au client. »

Il arrive également que malgré la présence de preuves, la plateforme règle le problème par d'autres méthodes. Le cas de Nadia montre qu'après avoir subi une agression physique de la part d'un client, la plateforme n'a pas voulu communiquer les coordonnées du client pour que la VTC puisse porter plainte. Le problème a été réglé par une somme d'argent et un lavage de voiture :

« Alors Heetch a acheté mon silence pour 400 euros et un lavage de voiture (...) quand j'ai eu le problème je les ai appelés directement en leur disant que j'allais porter plainte parce qu'ils n'ont pas été très coopératifs. Déjà je n'ai pas réussi à les avoir et moi je trouve ça super dangereux, et je voulais les coordonnées de la personne pour pouvoir les donner aux policiers et tout... Ils m'ont reçue en entretien, ils m'ont dit oui vas-y, on va faire une compensation mais il faut que ça reste entre nous, ils m'ont donné 400 euros, franchement je ne vais pas me prendre la tête, j'oublie et puis c'est tout, et j'ai arrêté de travailler avec les plateformes depuis. »

La communication face-à-face ou par téléphone avec un représentant de la plateforme ne reste en tout cas qu'une phase de traitement car c'est inconnu qui prend la décision finale relative à la demande du VTC :

« (...) même quand on appelle la centrale ils n'ont pas de solutions à nous proposer, ce sont des trucs préétablis qu'ils ont à nous dire et quand on a vraiment des soucis il faut insister sur les mails, les mails, les mails jusqu'à ce qu'une personne vienne vers nous... C'est très difficile et en général même pour réajuster une course moi personnellement je n'insiste même plus, quand je vois qu'il y a des choses à réajuster tant pis pour moi. (Mamadou) »

À ce stade, le témoignage de Nathan, président d'une association de VTC, met en exergue que même en cas de communication avec les représentants de la plateforme qui ont des rôles de responsabilité beaucoup plus importants que les téléconseillers ou les agents d'accueil, il ne peut y avoir de solutions aux demandes. La raison s'explique par le fait que le pouvoir décisionnel chez Uber est celui du siège qui se trouve aux États-Unis :

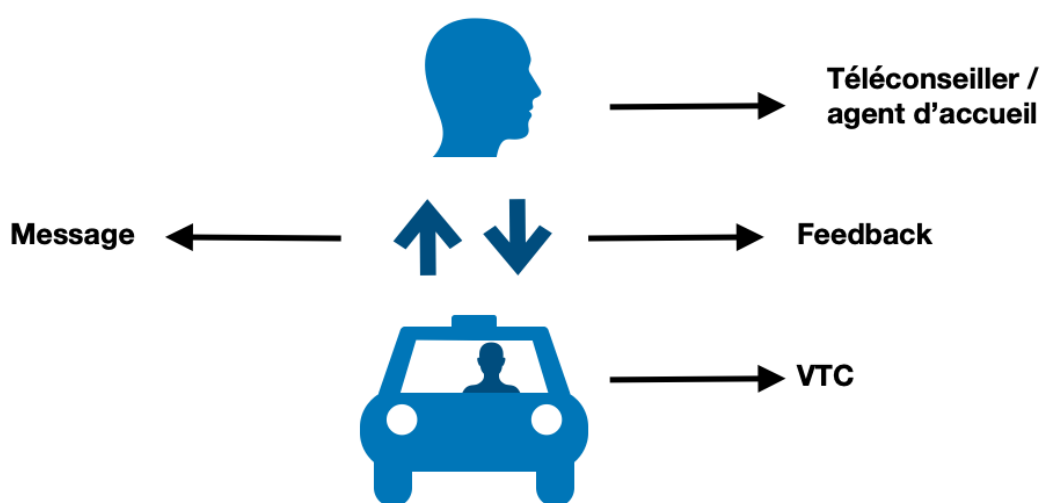
« (...) on a toujours affaire à des intermédiaires qui font tampon entre les VTC et les personnes décisionnaires, même lorsque nous rencontrons certaines personnes qui ont pour rôle justement d'établir une communication entre les chauffeurs et le siège, on nous dit, moi je n'ai pas de pouvoir décisionnaire, je vais transmettre au siège, et il y a même des gens de l'application en France qui ont répondu pendant des mois, ce n'est pas nous qui décidons ça se décide au siège en Californie. Donc quelque part malheureusement, c'est toujours très compliqué, chacun se renvoie la balle... beaucoup de représentants de l'application qui n'ont pas pris leurs responsabilités et donc de ce fait nous avons l'impression d'être toujours dans l'attente de certaines choses et de voir que ça n'aboutit jamais. »

Dans cette conjoncture, le traitement humain des demandes des VTC montre une certaine standardisation qui selon les témoignages ne diffère pas du système algorithmique habituel aux processus d'échange avec les plateformes. Cependant, il s'avère, dans certaines situations ou chez certaines plateformes nationales de petite ou moyenne taille, que le lien humain est renforcé par rapport aux grandes plateformes internationales. L'axe suivant met en exergue les résultats des verbatim décrivant ce cas.

5.3.1.3 La communication des VTC et des plateformes : un échange sans médiation numérique

Les plateformes des VTC sont un système de mise en relation reposant sur une organisation info-communicationnelle automatisée. Toutefois, il apparaît à l'intérieur de ces structures dans certaines situations de travail, qui sont assez rares, des échanges de représentants qui diffèrent de l'axe étudié précédemment dans le sens où le feedback peut être rapide et accompagné de solutions. Le téléconseiller ou d'agent d'accueil peut également faire preuve de compétences d'écoute et de compréhension, bref d'une vraie communication humaine envers le chauffeur.

Le dessin suivant illustre la communication entre le représentant de la plateforme et le VTC. La particularité de cet échange, c'est qu'il provienne surtout de la plateforme car, comme nous l'avons expliqué dans les axes précédents, la demande de communication du VTC ne peut pas être dirigée automatiquement vers un représentant de la plateforme sans passer par un traitement automatique. Dans le cas des appels téléphoniques qui passent par des centres d'appel souvent situés à l'étranger, la demande du VTC n'a qu'une faible chance d'aboutir à une solution, notamment si la situation est assez problématique car le processus est inefficace : « (...) *tout d'abord on ne tombe jamais sur la même personne qui gère cela, il faut donc réexpliquer la situation, etc. (Amine)* » L'échange humain entre la plateforme et le VTC se distingue donc par une connaissance de la situation du VTC et la volonté d'entrer en contact avec le chauffeur pour communiquer sur la solution :



Échange direct entre la plateforme et le VTC sans médiation numérique de l'application

La communication entre la plateforme et le VTC peut s'orienter vers un échange sans médiation numérique de l'application lorsque la plateforme rend accessible aux chauffeurs les numéros de téléphone de ses managers décideurs. Cette possibilité est très rare puisqu'elle est observée uniquement chez des plateformes de petite taille. Chez les plateformes de grande taille qui dominent le marché de transport de personnes, la majorité des échanges sont automatisés et il est rarement possible de caractériser certains échanges avec les VTC comme étant des communications sans médiation numérique. Quand cela arrive, il est observé que le téléconseiller ou l'agent d'accueil qui traite la demande du chauffeur, fournit des efforts pour apporter une solution. Le cas de Mehdi, un VTC qui parlait à peine le français lorsqu'il a commencé à exercer, évoque une situation d'échange avec la plateforme où il estime qu'il a été bien accompagné :

« (...) les premières semaines, je me rappelle bien, c'était bizarre pour moi parce que je roulais dans Paris et je ne savais même pas où je suis, je ne savais pas communiquer. En fait les premières semaines ma note de qualité, c'était à 4,14, donc je risquais d'être désactivé sur Uber. Une téléconseillère m'a appelé, qui parle très bien le français et moi je ne parle pas bien du tout. On a mis presque 40 minutes de conversation pour que je puisse comprendre. J'utilisais le traducteur Google pour que je puisse communiquer. Parfois on peut avoir de la chance, j'ai essayé de lui expliquer, elle m'a dit, comment tu as fait pour être ici parce que je voyais des réclamations mais je ne comprenais pas (...) Après cet appel, la dame m'a beaucoup encouragé, elle m'a dit, je vais t'accorder une autre chance, essaye de te comporter bien, ne fais pas des fautes sur la route, et essaye d'être accueillant, donc après j'ai commencé à augmenter ma note doucement. »

La possibilité d'avoir un échange direct avec les plateformes sans une médiation numérique est également visible parfois chez les organisations syndicales. Loin d'être une initiative de la plateforme, les débats autour de la situation des VTC avec les syndicats peuvent être le résultat d'une pression syndicale à travers les manifestations, le blocage des bureaux des plateformes, etc. ou institutionnelle et politique exercée par d'autres acteurs :

« Là ça fait quelques mois qu'ils ouvrent leurs portes pour négocier parce qu'ils ont une pression, parce qu'à l'heure actuelle il y a des chauffeurs qui leur bloquent les locaux donc ça leur met une pression. Ils ont aussi des pressions parce que nous on

« passe par d'autres voies et puis juridiques, ça leur met une pression et donc ça les affaiblit. Vous pouvez constater dans la presse qu'ils sont montrés du doigt partout, les agressions avec les faux chauffeurs, la pollution qu'émettent les chauffeurs, l'insécurité qu'il y a avec les passagers, la fiscalité aussi parce qu'Uber ne paye pratiquement rien en France et ils ont été interdits dans plusieurs pays, les requalifications salariales aux États-Unis, ils ont été interdits en Colombie, en Allemagne, bientôt à Londres » explique Kadir, un syndicaliste.

Dans cette conjoncture, la communication directe entre les plateformes et les VTC sans médiation numérique est surtout repérée dans les plateformes débutantes de petite ou moyenne taille. Plusieurs témoignages insistent sur le fait qu'il est possible d'avoir un modèle info-communicationnel différent de l'automatisation et de la standardisation du processus de travail et d'échange si la plateforme regroupe un petit nombre de chauffeurs et si elle est créée notamment par des chauffeurs. Christian évoque le cas d'une plateforme créée par des chauffeurs de la ville de Toulouse et qui fait preuve d'un bon relationnel :

« (...) au niveau du relationnel déjà, c'est très facile de les avoir, j'ai même le numéro de téléphone du PDG, donc ils sont vraiment très très corrects, que ça soit au niveau des tarifs, ils n'ont pas changé, au niveau de la transparence non plus, au niveau du relationnel. »

D'autres cas montrent qu'avoir une communication directe avec la plateforme, c'est se rendre disponible en cas de besoin. Cela est crucial dans un métier qui présente de nombreux risques : *« (...) une fois j'ai eu une course un peu bizarre, c'est là aussi où je trouve que Lecab c'est beaucoup mieux qu'Uber, c'est qu'on avait un interlocuteur 24 sur 24. (Mathilde) »*

Cependant, si la communication des grandes plateformes internationales est surtout livrée aux algorithmes, c'est qu'il y a un trop grand nombre de chauffeurs par rapport aux moyens mis en place par ces structures pour investir dans leur relationnel. Cela signifie que les plateformes qui tissent aujourd'hui un lien proche avec les VTC peuvent également transformer leur communication en l'automatisant si le nombre de leurs chauffeurs augmentent. Cette constatation a été notée chez plusieurs interrogés qui ont exercé avec les grandes plateformes pendant plusieurs années notamment depuis leur installation en France au cours desquelles s'est fait ressentir une certaine évolution communicationnelle :

« Elle [la communication] a changé ! Elle est évolutive, elle est évolutive parce qu'on a commencé par une communication sur une stratégie où on était plus à l'écoute parce qu'on n'avait pas forcément énormément de chauffeurs à l'époque, voilà, et maintenant c'est une communication où maintenant limite c'est la politique de l'autruche en fait, en gros, vous avez beau vous plaindre, vous vous faites démonter, c'est vraiment un ordinateur qui vous répond, il n'y a plus cet échange avec une personne physique ! (Bassim) »

Cette évolution est par exemple repérée par Mathilde qui a évoqué au début de l'entretien le côté positif de la communication des plateformes pour parler par la suite de son changement :

« (...) déjà ils ont déménagé l'année dernière, avant ils étaient dans le 17^{ème}, certes ce n'était pas facile pour se garer mais moi je trouve que c'était plus facile pour aller les voir. Maintenant ils sont à Puteaux (...) rien que pour faire le trajet, je vais dire, je ne vois pas l'intérêt parce qu'une fois là-bas on n'est pas forcément tout seul, je ne sais pas si maintenant il y a autant de monde, déjà des fois on est obligé d'attendre (...) au fur et à mesure ils ont supprimé des choses qui étaient bien et entre autres il n'y a plus ces réunions (...) »

Dès lors, le peu de cas montrant l'existence d'une communication sans médiation numérique caractérisée par la proximité relationnelle des plateformes par rapport aux chauffeurs ne peut cacher leur organisation dominante de la communication, à savoir l'automatisation et la standardisation du traitement et du feedback. Il émerge de ce modèle une rupture communicationnelle observée dans plusieurs pratiques de méthodes de travail et d'échange entre les plateformes et les VTC. Nous présentons les résultats de cet objet dans la partie suivante.

5.3.2 La rupture communicationnelle entre les plateformes et les VTC

L'expression « rupture communicationnelle » est un genre d'oxymore rapprochant deux éléments en contradiction : le mot « rupture » qui évoque une séparation entre deux parties unies et l'adjectif « communicationnel » formé à partir du mot « communication » qui au contraire met l'accent sur l'action d'établir un lien, un rapport ou une relation. En présentant

les résultats des axes précédents, il est à noter qu'il n'est pas possible de parler de rupture d'« échange » dans le cas des chauffeurs VTC et des plateformes, étant donné qu'ils travaillent ensemble et échangent continuellement. Toutefois, l'idée d'évoquer une rupture communicationnelle a pour but de montrer qu'il n'existe pas un vrai processus communicationnel entre ces « partenaires » dans le sens d'une relation dynamique, honnête et « gagnant-gagnant ». Le premier élément crucial et central mettant un mur entre les VTC et les plateformes réside dans la médiation numérique de l'application algorithmique. Cet outil gère l'ensemble du travail du VTC ainsi que les interactions et les communications entre ces parties, ce qui crée une séparation maintenue par un système automatique et standardisée à travers lequel fonctionne l'application et prolongée dans les appels téléphoniques et les rencontres dans les points d'accueil.

Par conséquent, il est à remarquer que cette rupture communicationnelle est pensée ainsi que voulue par la plateforme car celle-ci adopte des stratégies pour la maintenir et la renforcer. Dans les parties suivantes, nous allons présenter les résultats illustrant ces pratiques, comment cela peut également conduire le VTC à s'accommoder de cette rupture et finalement les conséquences que l'ensemble de cette organisation peut exercer sur les VTC.

5.3.2.1 Stratégies de distanciation communicationnelle et répercussions relationnelles

Le premier élément permettant de montrer l'existence d'une rupture communicationnelle entre les plateformes et les VTC est la confiance. Comme nous l'avons évoqué dans le deuxième axe de cette hypothèse, lié à l'échange automatisé et médié par l'humain de la plateforme, la nécessité de présenter des preuves pour se défendre devant la plateforme en cas de problème souligne une distanciation communicationnelle entre les VTC et les plateformes. En effet, cette distance est d'abord marquée par l'espace, c'est-à-dire que même si le travail du VTC est tracé par l'application qui constitue un outil de surveillance pour la plateforme, il n'est pas possible pour autant de surveiller l'ensemble de l'activité du chauffeur (la conduite, les conversations avec les clients, le respect des heures de travail, le taux de concentration, etc.) De ce fait, l'application reste limitée et participe donc à la création d'une distanciation spatiale entre la plateforme et le VTC :

« (...) il y avait une fois, la seule fois où j'ai eu un problème, un mec qui était un petit peu, je ne sais pas, d'un coup il a commencé à me dire que j'étais en train de faire des détours pour augmenter les tarifs mais ce n'est pas vrai, il était un peu alcoolisé, il s'est énervé, il ne m'a pas insulté ou quoi, il m'a dit, je vais envoyer un mail à Uber, je travaille avec eux, je ne sais pas quoi, bref donc après moi j'ai dit, voilà faites ce que vous voulez, moi je m'en fous de toute façon, l'application elle va traquer mon itinéraire, Uber va voir que je n'ai pas triché. (Abdel) »

Ensuite, la communication entre les VTC et les plateformes ne se fait qu'en cas de problèmes ou de démarches administratives. Ces situations de travail obligeant à échanger n'arrivent pas souvent, ce qui contribue à cette absence de communication quasi-totale entre les deux parties :

« (...) alors il faut savoir qu'Uber en réalité, on ne va pas faire affaire avec eux, tout est dans l'application, après nous, quand on se déplace dans les locaux, c'est pour des choses, quand ils ont besoin d'un document officiel qui impose le déplacement, c'est tout, il n'y a pas vraiment de contact avec eux. (Malika) »

Ce fonctionnement de la relation des VTC et des plateformes n'est pas en faveur d'une création de confiance entre ces deux acteurs. C'est pourquoi la plateforme met en place des méthodes et des stratégies pour se protéger dans les situations où il s'avère important d'accorder confiance au chauffeur. Il s'agit par exemple des problèmes entre le chauffeur et le client, quand il importe d'avoir les coordonnées de ce dernier pour pouvoir porter plainte. Dans ce cas, la plateforme refuse de communiquer directement les informations du client au chauffeur :

« (...) donnez-moi le nom de la personne contre qui je vais déposer la plainte, non, on ne peut pas [Uber]. Il ne donne pas l'identité du client, on me dit, allez déposer une plainte et si le procureur contacte Uber, c'est là qu'Uber donne l'identité. (Anas) »

Le manque de confiance envers le chauffeur est visible également au niveau du contact entre le client et le chauffeur, qui est masqué avant la prise en charge et se coupe complètement après la course ou l'annulation de la prise en charge : *« Non, une fois annulé, le contact se coupe entre les deux. (Anas) »* Paradoxalement, en ce qui concerne les chauffeurs envers lesquels la plateforme peut entamer un lien « personnalisé » et cela en les contactant sur leurs téléphones

pour proposer des courses ou des mises à disposition, ce qui démontre une certaine « confiance », le numéro avec lequel la plateforme appelle reste également masqué :

« (...) ils m'ont toujours rappelée, même pour la mise à disposition à Deauville, ils m'ont appelée personnellement, ils m'appellent d'un numéro masqué [rire] après je ne sais pas pourquoi, et pour descendre dans le sud aussi ils m'ont appelé personnellement, je suis descendue à Nice la première saison. (Nadia) »

En conséquence, il s'avère peu probable d'avoir un lien personnalisé avec les plateformes essentiellement en raison de leur structure de grande taille où l'investissement en matière de communication est plus orienté vers des technologies d'automatisation que vers des ressources humaines :

« (...) je pense que le nombre de chauffeurs qu'ils ont, à mon avis, ils ne peuvent pas se permettre de personnaliser les mails pour chaque cas, ils se sont facilités les mails en faisant des mails préenregistrés, pré-partis. Dans certaines situations il y a une intervention humaine, je pense qu'ils doivent mettre une cellule beaucoup plus rapide pour pouvoir répondre à nous, nous on est confronté parfois à certaines situations, si on n'a pas de réponse immédiate qu'est-ce qu'on fait ? (Mamadou) »

« (...) dans chaque métier, dans chaque travail il y a des inconvénients, Uber c'est, la machine est tellement immense qu'on ne peut pas avoir un lien personnel ! Ils peuvent faire des efforts, c'est sûr, ce qu'ils sont en train de faire, c'est du n'importe quoi mais ils sont un leader mondial, c'est ça leur point fort... (Anas) »

Une partie importante des VTC, lorsqu'ils étaient interrogés sur la communication avec la plateforme, évoquent son inexistence car l'envoi de mails ou les appels téléphoniques ne sont pas en réalité une communication mais un échange limité, ce qui permet de parler d'une rupture communicationnelle : *« (...) franchement la communication, elle est pareille, étant donné qu'on n'a pas de communication avec eux, tout se fait par la plateforme, par mail tout ça. (Malika) »* ou encore : *« (...) en fait il n'y a pas de communication avec Uber, tout se passe par message, par téléphone en fait... des fois je trouve malheureusement qu'ils n'écoutent pas trop le chauffeur, ils écoutent plus le client. (Fatima) »*

Dans cette conjoncture, le VTC apprend à « se débrouiller » dans des situations problématiques qui habituellement nécessitent l'intervention de la plateforme : *« Non, moi je vous ai dit, mes problèmes, je les règle moi-même, pourquoi je vais me casser ma tête avec un truc qui ne va pas aboutir ?... (Anas) »* La distanciation communicationnelle et relationnelle devient également une condition voulue et exercée par le VTC : *« (...) en fait je ne cherche même pas à les contacter parce que c'est un dialogue qui est inexistant (...) s'il y a des expirations de documents d'assurance par exemple, moi-même je n'ai pas envie de dialoguer avec eux, je ne cherche même pas à les appeler. (Hind) »* et tant que la rentabilité du métier est toujours en baisse, il devient insignifiant d'avoir une communication avec la plateforme : *« (...) d'abord c'est la rentabilité, s'il n'y a pas de rentabilité... si le chauffeur n'est pas rentable, il n'est pas content même s'il a quelqu'un qui lui sourit, qui lui fait ce qu'il veut, s'il ne gagne pas, il n'est pas content. (Nadir) »*

Face à des conditions de travail perturbées par une rupture communicationnelle entre les plateformes et les VTC, ces derniers peuvent faire le choix d'arrêter de travailler avec les plateformes, si leur situation le leur permet comme nous l'avons compris dans l'étude de la première hypothèse. Cependant les VTC qui restent dans ce système montrent une certaine adaptation que nous présentons dans la partie suivante.

5.3.2.2 *Adaptation à la rupture communicationnelle*

L'adaptation à la rupture communicationnelle est observée chez le VTC dans une acceptation de sa situation professionnelle dont la partie de communication avec la plateforme est absente. Cette adaptation est d'abord visible dans son analyse et interprétation des différentes stratégies d'attraction de travail avec les plateformes dont il était « victime » tout en expliquant les raisons de ce discours victimaire :

« (...) moi je parle en fait par exemple des mails qu'ils nous envoient, les messages publicitaires quand ils veulent nous faire avaler une baisse ou un truc pour votre confort, pour je ne sais quoi, c'est-à-dire ils prennent, je ne vous cache pas, vous devez le connaître, ils savent que les chauffeurs n'ont aucun niveau, ils ne peuvent pas avoir une réflexion donc ils peuvent leur faire tout ce qu'ils veulent donc ils ne font aucun effort. Bon il y en a d'autres aussi qui sont de nature un peu agressifs, etc. lors des

échanges, donc j'imagine que c'est pour ça, parce que s'ils ouvrent des lignes téléphoniques ils seront insultés tous les jours, parce que j'imagine que vous regardez un peu sur les groupes Facebook, etc. le niveau et comment ça communique et tout le monde, voilà ... je pense qu'ils ont préféré ce moyen de communication mais en même temps ils ne savent pas trop, ils vont dire, bon c'est des petits clochards, on leur donne une majoration de temps en temps histoire de les garder encore et on s'en fout... (Amine) »

Cela signifie que la prise de conscience de la « manipulation » de la plateforme ne conduit pas forcément à une révolte traduite par un arrêt complet du travail ou un engagement radical dans un syndicat, même si cela a été observé chez certains chauffeurs, mais à une acceptation de la situation. De plus, le VTC est constamment exposé à des informations à propos du futur de son métier, un sujet très médiatisé car il fait partie des révolutions numériques actuelles, ce qui renforce cette acceptation :

« (...) quand tu sais qu'Uber au final, tout l'argent qu'on leur donne, c'est pour faire des voitures autonomes dans le futur, tu es dégoûté, je te dis tout l'argent que je leur donne, ce n'est pas pour moi, c'est pour les voitures autonomes, c'est pour me remplacer en fait, pour qu'un jour on nous dise, salut, on n'a plus besoin de toi, bye ! (Mohamed) »

Donc, la plateforme est un acteur impossible à affronter : *« (...) ces gens-là sont forts, moi je vois qu'Uber est plus fort que Macron ! Je pense que Macron travaille chez eux ! (Hassan) »* car il fait partie des géants du web qui sont des multinationales puissantes partout dans le monde : *« (...) c'est un système qui est fait partout. (Aissa) »*

L'adaptation au système des plateformes est également la conséquence de plusieurs années d'expériences de travail au long desquelles les méthodes de punition, telles que la suspension de l'application, entrent dans le registre de l'ordinaire pour le VTC :

« (...) parce que à force de se faire menacer par Uber, ça y est, je me suis fait désactivé plus que 10, 12 fois un truc comme ça, plus même, si je te ressorts les mails mais je ne les compte même plus, même s'ils me désactivent, comme je t'ai dit hier,

j'espère qu'ils font faillite, j'espère qu'ils vont se faire couler, c'est mon souhait le plus grand, honnêtement ! (Mohamed) »

Ce verbatim, de plus, fait entendre la rancune qui découle de cette adaptation forcée en quelque sorte, à la fois par la plateforme à travers ses stratégies communicationnelles et par la situation du VTC car nous rappelons que certains chauffeurs ont investi lourdement dans ce métier, ce qui les a amenés à des endettements les obligeant à rester avec les plateformes.

Dès lors, le chauffeur adopte le rythme de vitesse et de fonctionnement du système des plateformes : « (...) *je n'ai jamais été déconnecté, moi, parce qu'en fait à chaque agression que j'ai eue, je prévenais Uber directement. Je leur envoyais un message, il y a ça et ça, avant que le client ne leur prévient. (Hicham)* » car il traverse des situations où il développe une compréhension de l'administration de ces structures qui sont si automatiques qu'elles n'acceptent pas de retours en arrière, comme le montre le cas de Manal qui avait validé par erreur une course posant un problème avec un client :

« (...) donc j'ai confirmé la course alors qu'il n'aurait pas fallu que je la confirme, il aurait fallu que j'expose le problème tout de suite mais je suis désolée, quand une situation comme ça nous arrive on n'est pas forcément dans l'envie tout de suite de dire voilà ce qui s'est passé par mail ou par téléphone, donc du coup j'ai mis que la course était ok, j'ai patienté un petit peu et au bout d'une heure j'ai envoyé un mail, ils m'ont expliqué qu'ils ne pouvaient rien faire parce que j'avais accepté la course et que j'avais terminé la course. »

Une autre constatation permettant de noter les raisons amenant les VTC à une acceptation et une adaptation à la rupture communicationnelle est la neutralité du système des plateformes par rapport à des questions liées au genre et à l'origine du chauffeur. La programmation des algorithmes des plateformes n'intègre pas certains préjugés sociaux, ce qui motive certains VTC, dont l'apparence, la langue et autres caractéristiques constituaient des entraves pour l'insertion professionnelle dans le passé, à rester dans les plateformes :

« Uber est le meilleur, au niveau du temps, des réponses, des solutions et même culturellement parce que pour les Américains, ils s'en foutent des couleurs des

chauffeurs, ils s'en foutent si tu parles français ou non, si tu parles anglais ou non tant que tu veux travailler... (Mehdi) »

C'est aussi le cas des femmes VTC voilées qui n'ont pas eu de complications en matière de communication avec les plateformes par rapport à ce sujet. D'ailleurs, lorsque nous avons interrogé l'ensemble des femmes VTC sur le fait de savoir s'il y a un comportement différent de la part des plateformes lorsque le chauffeur est une femme, la réponse dans la majorité des cas était négative : « (...) ils peuvent nous inviter à des déjeuners etc. mais sinon non, on reçoit tous les mêmes mails, tous les mêmes messages. (Coralie) » ou encore : « (...) au niveau des applications je n'ai pas ressenti de différence, que ce soit quand je parle avec mes collègues, que ce soit pour les suspensions, les avertissements, les remontées des clients pour un trajet mal effectué, pour moi tout le monde est logé au même enseigne. (Hélène) »

En résumé, la rupture communicationnelle, traduite par un traitement automatique des messages des VTC et des réponses standardisées après des délais importants d'attente et par conséquent l'absence quasi-totale d'un lien relationnel, devient acceptable par les VTC dont la situation financière et personnelle ne permet pas d'arrêter la plateforme. Cette acceptation n'est pas un accord et peut également s'accompagner de pratiques de résistance chez le chauffeur dans le choix des plateformes de travail à titre d'exemple :

« De toutes façons les plateformes sont toutes pareilles, mais quand on parle d'Uber, elle est la meilleure sur le marché au niveau des scénarios qui peuvent se passer, par exemple on arrive chez un client, on attend, dès que les 4 minutes se découlent, il y a un compteur qui commence à facturer l'attente. (Mustapha) »

Toutefois, comme cela est exprimé dans le verbatim, le choix n'est pas radical dans le sens où les plateformes reflètent le même système de fonctionnement avec des différences minuscules. Il y a donc un état d'adaptation à ce système automatique et puissant dont les mécanismes de fonctionnement ne sont pas révélés au début par la plateforme mais compris par les chauffeurs à travers un cumul des expériences de travail. Confrontés à cette situation, les VTC choisissent de s'adapter et cela en répondant aux règles du système, ce qui montre l'existence d'un rapport de force où le chauffeur représente la partie obéissante et vaincue :

« (...) quand on vous déconnecte, on ne peut pas faire grand-chose, on est à leur merci, c'est quand ils décident de nous connecter, on retravaille sinon on envoie des mails, des mails, on attend 15 jours, un mois, une fois qu'ils nous rappellent, là je peux recommencer à travailler, en général c'est comme ça. (Mamadou) »

5.3.2.3 La covid-19 : un événement rapprochant les plateformes aux VTC ?

Il va sans dire que la crise sanitaire a bouleversé plusieurs secteurs d'activités et les méthodes de travail, ce qui rend légitime un nouveau questionnement de l'organisation informationnelle des plateformes. Les trente entretiens effectués pendant ce contexte étaient l'occasion de demander aux VTC si les plateformes ont changé de stratégie relationnelle et communicationnelle. Généralement, les réponses ont été négatives. Les plateformes ont rappelé le nouveau contexte et les règles à adopter (gestes barrières, port du masque, etc.) en envoyant des messages aux chauffeurs. Certaines plateformes ont fourni des gels hydro-alcooliques et des masques : *« Uber nous ont donné du gel, des masques mais pour tout ce qui est protection vitre, etc. on prenait par nous-mêmes, après on est remboursé. (Mamadou) »*

Toutefois, en matière de contrôle ou de surveillance des comportements sanitaires, comme le port du masque par le chauffeur, il n'était pas possible d'aller au-delà d'une prise de photo tous les jours avant le travail :

« (...) si on prend Uber, il nous impose une photo avec le masque tous les jours avant la prise de service... les autres nous demandent de nettoyer la voiture. Moi je range, je nettoie la voiture... je désinfecte, il n'y pas eu de changement notable avec les plateformes (...) il n'y a rien à vérifier, parce que tout se fait par vidéo interposée, donc il n'y a pas de contrôle possible hors une photo, après c'est que de la déclaration sur honneur, c'est tout ! On n'a pas de contrôleur dans la rue ou autre. (Ely) »

Des changements assez conséquents sur le secteur du VTC ont émergé bien avant l'annonce du premier confinement : *« (...) j'avais déjà senti des petites crises en janvier mais je n'avais pas remarqué que ça allait être comme ça. À partir du 30 avril, du 15 avril, là j'ai commencé à me rendre compte que c'était vraiment n'importe quoi. (Hicham) »*

Les chauffeurs qui avaient une clientèle privée ont témoigné d'une perte importante de chiffre d'affaires, ce qui a obligé certains à retourner vers les plateformes :

« (...) alors avant le covid je faisais très peu d'Uber, très peu d'application parce que j'avais une clientèle privée, vu que j'ai une classe E, je pouvais faire la fashion week, je pouvais faire pas mal d'événements et depuis le confinement, le corona etc. bah, j'ai très peu de clients privés qui viennent à Paris pour des réunions, parce que moi je fais beaucoup de professionnels et ils ne viennent plus quoi, c'est tout par visioconférence, ils ne se déplacent plus sur Paris quoi, tout le monde est en télétravail. (Coralie) »

« (...) malheureusement au bout de deux semaines j'ai retiré ce que j'ai dit, j'ai repris les applis. (Manal) »

Dans ces citations et d'autres encore, nous avons repéré une frustration chez ces VTC « obligés » de reprendre leur travail via les plateformes. Cette situation permet d'observer que la plateforme garde toujours son système communicationnel qui est en réalité le système économique qui constitue le noyau et le moteur de son fonctionnement. Le VTC en est conscient et ne montre aucun signe d'espérance de changement.

Tableau récapitulatif de l'hypothèse 2 :

Énoncé de l'hypothèse et validation	Apport d'ATLAS.ti	Résultat de l'hypothèse 2		
		Échange automatisé	Échange automatisé avec une médiation humaine	Échange humain sans médiation numérique
- Délégation de la totalité de l'organisation du travail VTC à une application crée une rupture communicationnelle entre les plateformes et les chauffeurs. ⇒ Une hypothèse validée	-Accès aux groupes de codes « communication des plateformes et des VTC » et « covid-19 ». -Accès au code « être une femme VTC » -Usage de Query Tool (cf. annexe 8)	-L'intermédiation de l'info-communication entre la plateforme et le chauffeur se fait uniquement par les algorithmes. -Cette forme d'échange domine l'ensemble de l'organisation des plateformes.	-L'interaction avec les téléconseillers et les agents d'accueil est possible mais reste standardisée. -Cette forme d'échange n'est pas fréquente.	-L'interaction directe avec les représentants de la plateforme ayant le pouvoir décisionnel n'est présente que via les applications locales avec un petit réseau de chauffeurs. -Cette forme d'échange est très peu observée.

5.4 Résultats de l'hypothèse 3 : Corrélations entre les facteurs individuels et socioculturels et les différentes formes d'épuisement au travail chez les VTC

Pour étudier l'hypothèse 3 de notre recherche, nous avons eu recours à huit groupes de codes, et cela en utilisant la fonctionnalité Code-Document Table d'ATLAS.ti (cf. annexe 7). Nous avons étudié cas par cas en les résumant dans 50 tableaux. Nous avons donc extrait de chaque entretien toutes les caractéristiques individuelles, sociologiques et psychologiques afin de déduire leurs corrélations avec les différentes formes d'épuisement au travail des interrogés.

Pour cela, nous avons sélectionné 6 groupes de codes : « clients privés », « genre » et « les VTC : un groupe professionnel » qui permettent d'accéder aux verbatim aidant à catégoriser les VTC à travers l'étude du sexe, de la situation personnelle, de l'âge, du niveau d'étude et ainsi de suite. Ajoutons à cela que ces codes nous ont permis d'extraire des informations autour des compétences et des expériences professionnelles des chauffeurs qui s'avèrent influentes sur les représentations de ces professionnels. Ces éléments fournissent des explications des formes d'épuisement au travail dont font part les VTC. Concernant les verbatim regroupés dans les groupes de codes « le métier du VTC » et « travail avec les plateformes », la mobilisation de ces données fournit la clé des explications liées à la connaissance et à l'expérience du métier de VTC et du travail via les plateformes. Le groupe de codes « covid-19 » permet d'étudier les verbatim autour de l'expérience de la crise sanitaire qui a eu des effets psychologiques et physiques importants sur notre population d'étude. À ce stade, les vécus varient en fonction de certains facteurs que nous tâcherons de passer en revue.

Les groupes de codes « santé » et « communication des plateformes et des VTC » déjà mobilisés dans les hypothèses précédentes seront également cités au niveau de cette hypothèse, notamment en ce qui relève des verbatim liés aux différentes formes d'épuisement au travail. Cela signifie que les groupes de codes liés à certaines hypothèses peuvent parfois servir à d'autres. En tous cas, les informations de tous les codes sont liées et se complètent. Leurs segmentations et leur distribution en fonction des énoncés des hypothèses a pour but de structurer notre réflexion de manière qu'elle soit progressive et compréhensible pour notre lecteur.

Éléments de l'hypothèse

Notre hypothèse 3 : « L'apparition des formes d'épuisement au travail chez les VTC est liée aux usages addictifs du numérique. Cependant leur degré de gravité varie en fonction d'un ensemble de facteurs sociologiques liés aux VTC : parcours professionnel et scolaire, expériences, origine, indépendance, entourage social, représentations du métier, appartenance à un collectif, etc. Étant donné que les plateformes ne prennent pas en compte ces éléments dans le recrutement, le groupe professionnel des VTC connaît l'existence de différents effets sur la santé physique et psychologique qui ne se ressemblent pas en raison de l'hétérogénéité même du groupe. »

Cette hypothèse dit que les problèmes de santé repérés chez les chauffeurs VTC sont liés à leurs habitudes de connexion permanente aux plateformes comme nous l'avons étudié dans la première hypothèse. Ces problèmes de santé peuvent varier chez notre population d'étude car leurs profils diffèrent. Il est également possible d'observer chez certains VTC les mêmes formes d'épuisement au travail mais qui vont être représentées et vécues différemment, ce qui rend cruciale l'étude des profils des chauffeurs. En effet, les facteurs individuels, sociologiques, psychologiques et socioculturels construisant ces profils et permettant de montrer leur variété rendent accessible la compréhension des différentes expériences des chauffeurs avec les plateformes en pointant les éléments divergents ou similaires entre ces vécus. Malgré l'importance de ce fait dans toute l'expérience du travail VTC, les plateformes ne prennent pas en considération cette variété de profils en élargissant l'accès à leurs espaces.

Dès lors, en créant pour chaque entretien un tableau résumant ces facteurs individuels et socioculturels en plus des expériences et des représentations exprimées autour du métier du VTC et des plateformes en particulier, nous voulons comparer entre les témoignages, l'objectif étant de déduire les éléments redondants mais aussi particuliers susceptibles de répondre à notre hypothèse. Nous entamons alors cette partie par un premier axe autour de la catégorisation sociologique, individuelle, culturelle et professionnelle des profils étudiés en plus d'un résumé de leurs situations professionnelles liées aux plateformes. À ce stade, nous évoquerons les corrélations entre ces variables et le développement des formes d'épuisement au travail chez les chauffeurs. Nous passons en revue dans un deuxième temps l'expérience de la crise sanitaire en soulignant les nouveaux facteurs individuels et socioculturels qui apparaissent et qui influencent la question de la santé des chauffeurs VTC.

5.4.1 Catégorisation des chauffeurs VTC : hétérogénéité d'un groupe professionnel et impact sur la santé

5.4.1.1 Aperçu sur les formes d'épuisement au travail

Cette partie présente les résultats des entretiens liés aux facteurs socioculturels et individuels en relation avec l'apparition et la gestion des différentes formes d'épuisement au travail chez notre population d'étude. Nous catégorisons ces facteurs en plusieurs variables statistiques et non-statistiques selon la possibilité ou non de leur segmentation. Cela signifie que certaines réalités sociales ne peuvent pas subir un traitement par catégorisation car elles présentent des caractéristiques trop changeantes, évolutives et associées à d'autres éléments pour pouvoir être significatives. Avant de passer à leur description, il est important de montrer l'état de santé exprimé par les VTC, que nous organisons dans le tableau suivant en deux catégories : la santé mentale et psychologique et la santé physique :

Santé mentale et psychologique	Santé physique
• Addiction • Agressivité • Angoisse • Anxiété • <i>Burnout</i> • Déception • Découragement • Démotivation • Démoralisation • Dépression • Énervement • Envie de craquer • Frustration • Harcèlement • Incertitude • Insatisfaction • Inquiétude • Nervosité • Pensées suicidaires • Pénibilité • Perturbation • Peur • Pression • Sentiment de culpabilité • Sentiment d'accumulation • Sentiment d'être aspiré dans une spirale • Sentiment de dégoût • Sentiment de dévalorisation • Sentiment de diminution • Sentiment d'injustice • Sentiment de vengeance • Solitude • Stress • Surconcentration • Traumatisme • Tristesse • Usure	• Accident ischémique transitoire (AIT) • Accident vasculaire cérébral (AVC) • Affaiblissement des défenses immunitaires • Angines • Discopathie • Difficultés de marcher • Diminution des capacités sexuelles • Douleur à la cheville • Fatigue physique • Infection intestinale • Tension • Mal au dos • Mal au genou gauche • Mal aux jambes • Mal aux yeux • Mal de crâne • Mauvais fonctionnement des reins • Mauvaise circulation du sang • Mauvaise hygiène alimentaire • Mauvaise hygiène de sommeil • Obésité • Occlusion intestinale • Perte de cheveux • Perte de poids • Perte de souplesse du corps • Prise de poids • Rhume • Syndrome de la vessie douloureuse

Les réponses des interrogés aux questions autour de leur état de santé depuis le commencement du travail VTC à travers les plateformes montrent qu'en globalité il y a un impact négatif visible

à la fois sur la santé psychologique et mentale et la santé physique et qui se manifeste par l'apparition de différentes formes de fatigue et de maladies professionnelles. Dans le tableau ci-dessus, nous avons à la fois cité des maladies professionnelles et des états de fatigue qui ont été exprimés par les interrogés. Cela signifie que nous ne nous appuyons pas sur une définition précise et standardisée de la notion de la santé au travail pour catégoriser celle de notre population. Nous prenons en considération tous les témoignages autour de ce sujet, que nous catégorisons en deux champs : la santé mentale et psychologique pour ceux qui relèvent des faits psychiques et de l'état d'esprit et la santé physique pour ceux qui se rapportent au corps humain.

Comme nous l'avons montré dans la première hypothèse, les plateformes accélèrent le processus de travail de VTC, ce qui facilite le développement des états de fatigue psychologique et physique chez le chauffeur. Le métier du VTC est réputé être une activité exigeante car elle nécessite une certaine flexibilité participant à la création d'un déséquilibre alimentaire, sanitaire ou encore relationnel qui se manifeste dans les rapports sociaux. Les applications peuvent aggraver ce déséquilibre car, premièrement, elles détiennent le monopole de la structuration de la mise en relation (commission, évaluation, rémunération, etc.) et que, deuxièmement, elles adoptent une organisation précipitée de la réception, du traitement et de l'envoi des courses, ce qui place le VTC dans une situation de travail enchaîné ou au contraire modéré si les zones d'exercice connaissent moins de demandes. Dans tous les cas, le VTC se retrouve dans un état psychique difficile si son chiffre d'affaires n'est pas atteint, ce qui force le corps et le psychisme humain à tenir la pression. Plusieurs facteurs permettent d'expliquer la variété des problèmes de santé chez les chauffeurs. Nous entamons cette partie par les variables statistiques de notre étude donnant les premiers accès aux facteurs individuels et socioculturels qui jouent un rôle actif dans l'état de santé des VTC.

5.4.1.2 Les variables statistiques de notre étude

Le tableau ci-dessous présente les nombres de notre échantillon ainsi que la répartition de la population d'étude par rapport aux variables suivantes : sexe, région, âge, études, situation personnelle, statut juridique et syndicalisation :

Variables	Répartition population	Échantillon
Hommes	78%	39
Femmes	22%	11
Région parisienne	82%	41
Région lilloise	6%	3
Région marseillaise	12%	6
25-29 ans	12%	6
30-34 ans	20%	10
35-39 ans	20%	10
40-44 ans	24%	12
45-49 ans	4%	2
50-54 ans	12%	6
55-59 ans	4%	2
60-64 ans	2%	1
65-69 ans	2%	1
Aucun diplôme	2%	1
Niveau collège	6%	3
CAP, BEF	10%	5
Niveau bac	8%	4
BP	6%	3
Bac	10%	5
Bac + 2	32%	16
Bac + 3	4%	2
Bac + 5	20%	10
Bac + 5 et plus	2%	1
Célibataire	24%	12
En couple	16%	8
Marié	48%	24
Veuf	2%	1
Divorcé	10%	5
Indépendant	92%	46
Salarié	4%	2
Sans statut	4%	2
Syndiqué	44%	22
Non syndiqué	56%	28

- ***Le sexe : une différence significative de proportion***

Nous avons interrogé des chauffeurs VTC hommes et femmes. Nous justifions la différence significative entre les proportions des deux sexes, à savoir 39 VTC hommes et 11 VTC femmes, par une occupation masculine importante de ce secteur d'activité. Cette constatation a été observée premièrement dans la construction de notre échantillon de recherche où il était compliqué d'accéder à des femmes VTC et deuxièmement à travers le témoignage de ces

conductrices qui montre que le fait d'être une femme dans ce domaine peut être une opportunité exceptionnelle permettant une meilleure évaluation et appréciation de la part des clients et des plateformes :

« (...) déjà, Uber était très content, ah, tu es une femme, c'est trop bien... quand on va chez eux parfois ils veulent tout savoir de nos vies mais en fait ils s'en foutent, moi c'était toujours agréable, je garde quand même une bonne expérience mais ce n'est pas ce que j'attendais. (Nadia) »

Mais cela peut être aussi une entrave ou être associé à une représentation stéréotypée :

« (...) avant de me lancer vraiment dans l'activité, j'ai demandé quand même à ce que mon mari me "forme", c'est-à-dire que pendant plusieurs jours j'étais avec lui dans son véhicule pendant qu'il transportait des passagers et en fait dès l'instant qu'il disait que ma femme se lance là-dedans et bah, on voyait tout de suite que c'était absurde, vous croyez qu'une femme est faite pour ce type de métier, on le ressentait et même parfois il y avait des clients qui rigolaient, qui disaient que c'est n'importe quoi... après c'était des hommes donc des machos pour moi mais voilà, c'est tout. (Soumaya) »

En ce qui concerne les données récoltées autour de la santé, les deux sexes expriment différentes formes d'épuisement au travail similaires comme le mal au dos, aux yeux, au genou, la prise de poids, le stress, l'incertitude, la démotivation, etc. mais aussi quelques formes particulières selon le sexe, comme la discopathie qui est plus signalée par certaines interrogées :

« (...) je me suis retrouvée depuis 6 mois, là je fais des séances de rééducation chez la kiné, j'ai eu une discopathie, donc c'est un tassement de disques, ce qui arrive très rarement à 27 ans, que même le médecin était choqué, je ne pouvais plus me lever du lit et là je vais chez le kiné toutes les semaines, j'ai la peau qui est complètement morte, en fait je n'ai plus de sensibilité à force de la posture dans la voiture et le siège, les vibrations, porter les valises, des fois ce sont des bagages lourds, forcément ça a un impact sur la santé. (Hind) »

En revanche les problèmes des intestins comme les infections intestinales et l'occlusion intestinale ont été plus observés chez les hommes : *« Et donc j'ai eu des problèmes de santé, j'ai eu une occlusion intestinale, j'ai failli perdre la vie, là c'était donc sur l'année 2016, je n'ai pas travaillé 5 mois jusqu'à fin 2016. (Wahib) »*

Cependant, il est à préciser que notre question relative à la santé au travail était générale (Quelles sont les formes d'épuisement psychique/physique au travail que vous avez développées depuis que vous travaillez via les plateformes ?). La raison réside dans un manque de connaissances préalables sur les types de maladies rencontrées par les chauffeurs de ce secteur d'activité. En outre, nous étions pour l'idée fondatrice de notre méthodologie, l'entretien semi-directif du type récit de vie, qui est de laisser une certaine marge de liberté d'expression à nos interrogés afin de récolter une multitude de données sur le sujet. De ce fait, les réponses étaient tantôt pertinentes, dressant une liste des maladies ou des formes de fatigue vécues, tantôt très courtes ou négatives, ce qui nécessitait que nous insistions en posant de questions basées sur les données récoltées dans les entretiens précédents. Cela motive l'interviewé à se rappeler et à fournir plus d'informations, comme le montre la citation suivante tirée de notre entretien avec la VTC Solène :

« – Au niveau de votre santé physique il y a eu des changements ? – Non. – Pas de mal de dos, de genou, ce genre de chose ? – Si si, le genou gauche, alors c'est une voiture automatique, voilà, mon genou, je suis toujours dans la même position, de temps en temps j'ai besoin de le tirer, après on a un petit peu mal au dos, on est assis toute la journée. »

Dans cette conjoncture, catégoriser minutieusement les maladies liées aux femmes VTC et celles liées aux hommes VTC s'avérerait une tâche infaisable. En effet, la grande majorité des problèmes de santé abordés par les interrogés sont plus ou moins similaires avec des degrés différents de gravité en raison de plusieurs facteurs que nous développerons au fur et à mesure dans les prochaines parties. En outre, il existe une différence importante de proportion des deux sexes interrogés dans notre échantillon de recherche pour les raisons que nous avons expliquées au début de cette partie. Cela ne permet pas d'établir une catégorisation juste à ce niveau.

- La région de l'exercice du VTC : une omniprésence des chauffeurs de Paris

Notre population d'étude représente trois régions françaises : la région parisienne, la région lilloise et la région marseillaise. La région parisienne reste dominante (82%) car elle nous a été plus accessible. Ajoutons à cela sa place privilégiée dans notre recherche, étant donné qu'elle constitue un terrain important des mobilisations syndicales des VTC par rapport à d'autres régions, ce qui nous a permis de rencontrer plusieurs collectifs et d'obtenir une partie importante des témoignages de notre étude.

La particularité de la région parisienne s'explique surtout par son plus grand nombre de VTC, comme le montre le rapport de l'Observatoire national des transports publics particuliers de personnes¹⁸⁴ : en 2018, on peut noter la présence de 31 898 VTC dans la région Île-de-France¹⁸⁵ sur 43 454 dans toute la France. La région Provence-Alpes-Côte d'Azur dont fait partie la région marseillaise, qui représente dans notre étude un pourcentage de 12%, vient en deuxième position avec un total de 3421. Et la région Hauts-de-France dont fait partie la région lilloise qui représente un pourcentage de 3% dans notre échantillon est classée quatrième avec un chiffre de 1512 ce qui lui accorde le plus haut taux d'évolution de toute la France par rapport aux années 2016 et 2017 à savoir 222%. À ce niveau, la segmentation des régions joue un rôle crucial car l'exercice d'un métier comme le VTC est très influencé par les facteurs des zones géographiques comme le climat, le nombre de la population, les politiques de transport et ainsi de suite. Nous prenons en compte ces éléments dans les différents axes d'analyse de notre recherche.

Nous avons montré dans notre première hypothèse que les pratiques d'hyperconnexion diffèrent chez les VTC en fonction des zones géographiques d'exercice de l'activité. D'un côté, les VTC de la région parisienne témoignent d'un rythme accéléré de travail en raison d'un flux important de demandes, ce qui les conduit à une multiplication de courses. D'un autre côté, les VTC de la région lilloise et parfois de la région marseillaise évoquent des périodes de travail modéré ou

¹⁸⁴ « Les taxis et les VTC en 2017-2018 – Rapport de l'Observatoire national des transports publics particuliers de personnes » : <https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/les-taxis-et-vtc-en-2017-2018-rapport-de-lobservatoire-national-des-transport-publics-particuliers> Consulté le 04/09/2021

¹⁸⁵ Lorsque nous parlons de la région parisienne nous faisons référence à toute la région Île-de-France car une partie importante des VTC exercent à Paris alors qu'ils habitent dans d'autres villes de cette zone. De ce fait, ils peuvent aussi bien effectuer des courses à Paris que dans les banlieues. Cela dépend de leur zone géographique d'habitation et de la distribution des courses par les plateformes, sachant que la direction de la course est imprévisible pour le chauffeur avant son acceptation.

lent en raison d'une demande moyenne ou faible. Dans les deux cas, il est observé approximativement les mêmes problèmes de santé au travail avec quelques différences liées au rythme de travail, comme le montre le cas de Mustapha, un VTC de la région lilloise qui parle d'une fatigue liée à l'attente des courses :

« (...) en fait sur ce qui est compliqué sur la région lilloise et je pense même les Provinces, c'est qu'il y a des horaires où il y a du travail et des horaires où il n'y a pas de travail. Si j'arrive à 8h, je vais travailler jusqu'à 9h30 et de cette heure à midi ça ne va pas trop bouger et donc on va plus s'ennuyer, être fatigué à rien faire jusqu'à midi. »

En revanche, le cas de Mohamed, un VTC de la région parisienne, évoque une fatigue liée à l'enchaînement des courses :

« (...) une fois j'ai fait un accident, j'ai failli mourir, tu vois ? un accident sur l'autoroute, j'avais enchaîné une journée de 12 heures, 13 heures, la veille pareille, la veille de la veille aussi, j'ai fait un accident sur l'autoroute, j'étais normal mais peut être qu'avec la fatigue on n'a pas les mêmes réflexes. »

Dès lors, si la région parisienne se distingue par une forte demande, cette situation ne traduit pas forcément une meilleure rentabilité. Chaque région se distingue par un contexte porteur d'avantages, comme la forte demande, et d'inconvénients, comme par exemple les embouteillages pour le cas de Paris. En outre, les plateformes emploient des algorithmes pour rendre la réalisation d'un chiffre d'affaires correct correspondant à une dizaine d'heures de travail. Cette observation est confirmée aussi bien par certaines études autour des systèmes techniques de gestion des ressources humaines tels que les algorithmes des plateformes (Galière, 2018) et par notre propre étude qui montre que les VTC exerçant à temps plein avec les plateformes ne peuvent pas se permettre de travailler moins de 10 heures par jour quelle que soit la région de France. Cet état des lieux permet d'observer plus ou moins les mêmes formes d'épuisement au travail chez l'ensemble de notre population d'étude comme les problèmes qui sont liés à la position de la conduite (mal au dos, au genou, etc.) et ceux liés à l'interaction avec les applications (mal aux yeux, stress, frustration, etc.) À ce stade, nous précisons encore une fois que 82% des interrogés exercent dans la région parisienne, ce qui permet d'envisager que nos résultats soient influencés par cette construction d'échantillon.

- ***Les catégories d'âge : la grande variété***

Les catégories d'âge des interrogés sont très variées. L'échantillon représente dans son ensemble des VTC âgés entre 25 et 69 ans. La catégorie d'âge la plus répandue dans notre étude est celle des VTC âgés entre 30 et 44 ans. Cette tranche représente souvent des professionnels choisissant le métier du VTC à travers les plateformes pendant une étape transitoire de leur vie où ils étaient des salariés et voulaient s'orienter vers l'indépendance. Le métier du VTC via les plateformes reste une voie facile pour développer une entreprise individuelle où il est possible de gérer ses propres horaires :

« (...) pourquoi ils rentrent dans le VTC ? C'est parce que déjà la facilité, et par cette facilité-là, ça leur permet de travailler de temps en temps et d'avoir du temps libre. Ce qui retient les gens, c'est le fait de se connecter et de se déconnecter facilement. Voilà, c'est ça, c'est-à-dire demain je peux travailler 2 heures, 3 heures, personne n'est derrière moi » explique Halim, un VTC et syndicaliste de 33 ans.

Deuxièmement, viennent les catégories des 25 à 29 ans et des 50 à 54 ans. La première constitue la plus jeune tranche d'âge de notre étude et représente souvent des jeunes VTC se sentant mal à l'aise avec la hiérarchie patronale :

« (...) je n'ai jamais supporté, c'est pour ça je vous ai dit, j'ai enchaîné plusieurs travaux pourtant j'étais un bon boss, j'ai toujours laissé une bonne place mais comment dire ? l'autorité, je n'arrive pas » souligne Youssef, 27 ans.

Cela rejoint relativement la catégorie des 30 à 44 ans qui se distingue davantage par des chauffeurs faisant preuve d'un esprit entrepreneurial, un aspect moins observé chez les 25 à 29 ans :

« (...) il faut être entrepreneur, développer sa propre clientèle et essayer d'avoir le moins d'intermédiaire possible, il faut vraiment passer en direct, plus vous avez d'intermédiaire, plus c'est compliqué. » explique Issam, 41 ans

La deuxième tranche, à savoir les 50 à 54 ans, est plus liée à des professionnels ayant été dans l'obligation de quitter leur ancienne profession à la suite d'un changement soudain ou brutal.

Le métier de VTC reste alors le recours ultime car il présente une facilité d'accès dans un marché du travail de plus en plus exigeant, notamment en matière d'âge des recrutés :

« (...) c'est la nécessité, quand on est gérant on n'a pas le droit au chômage ni à quoi que ce soit, donc j'ai déposé le bilan le 31 décembre dans la chambre de commerce (...) Donc pas de revenu, il fallait trouver une solution ! » raconte Anas, 53 ans.

Enfin, la tranche des 60 à 69 ans choisit le VTC car cela reste un domaine « familial » ou « habituel » dans le sens où ces chauffeurs exerçaient déjà dans le secteur du transport depuis des dizaines d'années. Reda, 60 ans, représente le cas d'un ancien professionnel de la Grande Remise qui, après avoir essayé le travail via les plateformes pendant quelques mois, a décidé de retourner travailler dans une entreprise de VTC traitant une clientèle haut de gamme :

« (...) je suis salarié CDI depuis 2018... c'est le luxe, on a des formations de conduite dangereuse, nous avons des primes, nous avons le 13^{ème} mois, la carte 150 euros par trimestre de pressing, 300 euros par trimestre de prime de non-accident responsable, nous avons des tickets restaurant quand on n'a pas de clients qui nous ont payé le repas, on a la boîte qui nous paye un ticket resto de 10 euros. »

Quant à Mathilde, 66 ans, le choix du VTC est venu après sa retraite de chauffeur routier. Cette VTC exprime son besoin de conduire pour se défouler :

« (...) moi, conduire, d'abord c'est un besoin chez moi et c'est un anti-stress. Depuis que j'ai commencé cette activité, j'ai eu plusieurs problèmes importants et graves familiaux, c'est ma thérapie, je continue tant que ces problèmes ne sont pas réglés, le jour où ces problèmes seront réglés j'arrêterai... »

Après avoir passé en revue les particularités des catégories d'âges phares de notre étude, nous abordons dans un deuxième temps leur lien avec la santé des chauffeurs VTC. À ce stade, il est observé que l'âge peut être un facteur aggravant ou au contraire rendant les formes d'épuisement au travail moins visibles. Le travail de VTC devient pénible chez les chauffeurs âgés entre 25 et 49 ans après quelques mois ou quelques années (selon les cas) de travail à rythme accéléré. En effet, nous avons noté chez une grande partie de cette catégorie que les premières périodes au début de leur carrière de VTC étaient marquées par une vitesse intense

de travail qui avec le temps diminue en raison du développement de plusieurs formes d'épuisement au travail :

« (...) à l'époque je travaillais beaucoup beaucoup de nuits et depuis je me suis marié, j'ai arrêté de travailler la nuit, mais aussi par rapport aux problèmes de santé, ça a dérégulé mon sommeil, et je pense que je ne peux plus récupérer mon rythme de sommeil, j'avais aussi des problèmes d'yeux, des yeux qui se fatiguaient énormément, le médecin a dit que c'est à cause de la conduite, du coup j'ai arrêté la nuit donc j'ai basculé de travailler le jour » raconte Mamadou, 33 ans.

En ce qui concerne la catégorie des 50 à 69 ans, la limite de travail est posée dès le départ notamment pour les chauffeurs qui n'avaient pas l'habitude de faire une conduite enchaînée : *« (...) il faut avoir une santé d'éléphant parce que c'est puissant, conduire des gens, je n'avais pas l'habitude de conduire 8 heures par jour »* raconte Reda, 60 ans, qui raconte avoir travaillé via les plateformes pendant 5 ou 6 mois.

Cependant, il a été constaté qu'en ce qui concerne la santé psychologique des chauffeurs, les catégories d'âge peuvent être placées à la même enseigne contrairement à ce qui a été observé dans le cas de la santé physique. Cela signifie que nous observons des cas évoquant par exemple des périodes et des situations de stress, de frustration, de sentiment d'accumulation, etc. aussi bien chez la catégorie des 25 ans que chez la catégorie des 60 ans comme le montre le cas d'Hella, 27 ans :

« (...) je suis déjà de base stressée dans la vie, je n'ai pas mal, j'ai le cerveau qui tourne tout le temps à fond donc il suffit que je sois trop longtemps dans des embouteillages avec un client à bord, je serais capable de m'énervier et au final le fait d'intérioriser tout le temps, de ne pas décevoir le client, et de ne pas insulter celui qui est à côté qui vient de taper le rétro, c'est très stressant, très éprouvant »

Et le cas de Reda, 60 ans :

« (...) je rentrais le soir, je prenais du Tramadol, mon ex-épouse me faisait des massages de dos. C'est quand même un métier qui expose le corps à des violences dont certaines ne sont pas visibles parce qu'on est dans la voiture, et la voiture, c'est des

vibrations, c'est des freinages, il y a des comportements, c'est de l'ordre psychologique aussi, il y a la violence récurrente tous les jours, même moi je suis blindé du point de vue comportement émotionnel, je ne réagis pas, je laisse passer, quand je sors le matin je me dis, je suis heureux et j'ai envie de le rester, et quand on m'insulte, vous êtes idiot, je dis rien mais je finis par le croire. »

En outre, le recul ou le développement des comportements de maturité ou de distanciation par rapport au métier est également observé chez quelques cas appartenant à différentes catégories d'âge de notre étude, comme le montre le cas de Wahib, 34 ans : « (...) apparemment selon ma femme je me suis assagi, je pense que c'est, je sens que je commence à prendre de l'ordre, de l'âge même si je n'ai que 34 ans mais je sens que je prends de l'âge. » et le cas d'Anas, 53 ans : « (...) moi je suis de caractère très très nerveux c'est pourquoi j'ai eu trois fois des problèmes [rire], maintenant je prends du recul avec l'âge. »

- Le parcours des études : des niveaux différents

En ce qui concerne les cursus éducatifs, les niveaux entre les VTC sont très différents voire disparates comme le montre la hiérarchisation du tableau (cf. *supra*, p338) où la première partie affiche la répartition de la population d'étude sans diplôme alors que la dernière partie indique celle possédant un doctorat, le niveau le plus élevé dans un cursus universitaire. Cependant, il est possible de généraliser les résultats à partir des statistiques affichées en indiquant que le niveau le plus fréquent chez notre population d'étude est celui d'un bac + 2 (32%) qui correspond généralement à des diplômes de BTS en vente, en management, en cuisine, etc. Le niveau bac + 5 représente une variante également importante car 20% de nos interrogés sont diplômés d'un master dont quelques-uns ont fait des grandes écoles supérieures d'ingénieur ou de commerce.

À ce stade, il est à préciser que la catégorisation des niveaux des études reste liée aux cursus éducatifs et universitaires dont nous ne retenons que le diplôme le plus élevé car il se peut que le VTC soit titulaire de plusieurs :

« En 2000, j'ai commencé à étudier au CNAM, même avant 2000 j'ai toujours été inscrit dans les universités, j'avais fait une licence d'urbanisme à Paris 8, une licence d'économie à Paris 12 et j'ai commencé mais je n'ai pas fini une licence en

mathématique à Paris Diderot. Et donc en 2000 j'ai découvert le Cnam, du coup j'étais chaque année inscrit au Cnam. Je n'avais pas d'objectif de diplôme, c'était juste pour les connaissances, donc j'ai toujours mes cartes d'étudiant au Cnam. Chaque année je choisisais entre 4 et 6 unités de valeur, ce qui correspond actuellement à une dizaine d'unités d'enseignement. J'ai commencé par la chaire économie et gestion, j'ai fait presque tous les cours de cette chaire (transport, logistique, marketing, commerce électronique, etc.). J'avais même préparé un sujet de thèse mais avec mon activité c'était compliqué, ce n'était pas évident. Donc mes formations au Cnam ont duré une dizaine d'années, je pense avoir fait toutes les unités d'enseignement du second et du troisième cycle » raconte Farid, 55 ans.

Néanmoins, cette catégorisation pose des limites dans la mesure où elle ne reflète pas le vrai niveau de formation du chauffeur. Il se peut que ce dernier suive d'autres types de formations professionnelles qui n'entrent pas dans la logique de cette segmentation normative des études. D'ailleurs, le métier du VTC exige de passer un examen, ce qui fait que certains VTC choisissent de suivre une formation théorique et pratique du métier. Cela signifie qu'à côté des études des VTC qui ne constituent pas une exigence pour l'accès au métier, l'examen reste inévitable notamment après la promulgation de la loi GrandGuillaume en 2016 (cf. *supra*, p.11-12) : « (...) avant il n'y avait pas d'examen, avant c'était une formation qu'on suivait directement et au bout de 3 mois on avait automatiquement notre carte. (Nadia) »

Là encore, certains VTC nous ont parlé de la possibilité d'accéder au VTC si le chauffeur possède un nombre défini d'expériences dans le secteur du transport de personnes et cela en fournissant des fiches de paie à titre d'exemple :

« (...) j'ai déposé un dossier pour l'équivalence parce que j'avais des fiches de paie, tous les justificatifs nécessaires, là j'attends, il y a trois mois que j'ai déposé, normalement ils vont répondre à la fin de mars (...) je ne serai pas obligé de passer l'examen, j'aurai directement ma carte. (Mehdi) »

« Moi en fait je suis ambulancier et je conduis les personnes, chez le VTC c'est chauffeur de personnes et moi je conduis déjà des personnes vulnérables, malades, donc notre formation à nous ambulancier, c'est une formation qui ne rigole pas, il faut vraiment être très intelligent, il faut être presque le médecin quoi, donc ça n'a rien à

voir avec la formation VTC et nous du coup on est exempté de la formation de VTC, il suffit de ramener 12 fiches de paie et on vous donne votre carte. C'est comme ça que j'ai eu, moi, ma carte. (Calvin) »

En outre, nombreux sont les interrogés qui nous ont fait part de différentes formations hors cadre scolaire et universitaire avant le parcours du VTC :

« Alors par rapport à mon cursus universitaire, il est très court, il n'y a pas de cursus universitaire. Moi depuis l'âge de 8 ans j'ai voulu quitter l'école pour faire le métier de pâtissier boulanger. Donc j'ai tanné ma mère et mon père jusqu'à l'âge de 15 ans et demi ou à l'âge de 16 ans, on peut sortir après la troisième du réseau scolaire pour partir en apprentissage. Donc je suis parti en apprentissage pendant deux ans, donc sur Aix-en-Provence où j'ai appris le métier de pâtissier chez Patron. Moi je suis vraiment de cursus manuel. J'ai fait ce métier-là de l'âge de 16 ans, 17 ans, 18 ans. 18 ans, j'ai fait encore une année j'ai fini 2^{ème} dans le département sur Aix-en-Provence. À l'âge de 18 ans j'ai fait une carrière d'un an toujours dans mon entreprise en tant qu'ouvrier qualifié où j'ai commencé à faire à l'époque le compagnonnage. À 19 ans je suis parti à l'armée parce qu'on faisait encore le service militaire à l'époque... et sorti de là je devais continuer ma pâtisserie à l'âge de 20 ans chez un patron qui au dernier moment de sortie de l'armée me dit, non je ne peux plus te prendre parce que j'ai des soucis financiers... (Ely) »

« (...) ma formation de base c'était BP maçonnerie, j'étais jeune quand je me suis lancé donc dans ces études et j'ai de diverses formations professionnelles, permis de poids lourd, j'ai fait une formation ... j'ai fait plusieurs formations professionnelles disons. (Nathan) »

La question des corrélations entre le parcours d'études et de formation du VTC et sa santé au travail n'est pas évidente à déterminer car elle est souvent imbriquée avec celle de la carrière professionnelle du chauffeur avant le VTC. En effet, lorsque l'interrogé partage ses idées par rapport à son profil professionnel et les difficultés du VTC, notamment celles qui impactent sa santé, il y a plusieurs paramètres qui se complètent pour aider à appréhender sa représentation.

Dans les discours des chauffeurs, les études sont rarement séparées des expériences professionnelles. Cependant, lorsque le VTC met en valeur son parcours éducatif, il est question soit de montrer sa capacité de gestion d'une entreprise : « (...) j'ai payé 5 000 euros de formation, j'ai fait 3 mois, on nous a appris comment gérer une boîte, ne pas prendre de crédit de société, chose que je n'ai jamais faite (...) (Hicham) » soit de rappeler son sentiment de non-appartenance au groupe des VTC, une constatation que nous avons notée chez les profils d'un bac+5 :

« (...) je vous avoue que le fait d'être sur le terrain, ce n'est pas ce qui me plaisait le plus, à la base ce n'est pas mon profil, à la base, je ne suis pas en train d'être méprisant vis-à-vis de l'activité, mais moi j'ai fait des études, etc. ce n'est pas ce qui me passionne le plus, je l'ai fait parce que voilà j'avais besoin d'une activité à un moment donné mais je ne compte pas, je ne me vois pas dans quelques années toujours dans un poste de chauffeur... (Abdel) ».

Or, ces données restent insuffisantes pour établir une conclusion sur le lien avec la santé au travail du chauffeur.

- La situation personnelle en mutation

La situation personnelle des VTC est une variable représentant les différents statuts personnels des interrogés. En effet, 48% des interrogés sont mariés, ce pourcentage qui vient en première position est suivi d'un pourcentage de 24% de VTC déclarant être célibataires. Ces statuts dominent dans la répartition de la situation personnelle des VTC et valide de ce fait l'affirmation de la variété des profils des chauffeurs au niveau de notre hypothèse. En effet, ce qui est observé généralement chez notre population d'étude c'est que les VTC mariés occupaient ce statut avant de faire ce métier à l'exception d'un seul (Mamadou) qui raconte avoir décidé de diminuer ses horaires de travail à la suite de son mariage, arrivé après une dizaine d'années d'exercice de cette profession. Les VTC mariés mais aussi en couple, qui représentent un pourcentage de 16%, témoignent avoir des partenaires compréhensifs vis-à-vis la nature de leur travail. Cette compréhension peut être liée au fait que ces partenaires sont également des VTC ou des professionnels qui exercent un métier se caractérisant par une flexibilité importante au niveau des horaires et des déplacements :

« Alors moi j'ai aujourd'hui la chance ou la malchance d'être divorcé, d'avoir une fille de 21 ans qui est autonome et de vivre avec une compagne qui est aussi dans le métier de service et qui est une maîtresse d'hôtel donc ils travaillaient tout le temps. Donc aujourd'hui la vie que nous menons nous correspond à tous... donc c'est aussi un choix, par contre une jeune femme ou un jeune homme qui démarre dans la vie, qui démarre en couple, qui veut avoir des enfants, son couple va exploser dans les 6 mois parce qu'on fait trop d'heures dans la voiture. (Ely) »

La constance des couples de VTC est également liée au passage du VTC à un temps partiel de travail avec les plateformes : *« – Tout à l'heure tu m'as dit, quand on fait Uber à temps partiel ça marche mieux... – Oui, j'ai plus de temps pour ma femme, pour mes enfants, je suis bien. (Hassan) »* ou au développement d'une clientèle privée importante, ce qui permet de diminuer le temps de travail : *« – À partir de quel moment vous avez remarqué qu'il y a moins de conflit dans votre couple ? – Depuis j'ai développé ma clientèle privée. (Ramzi) »*

En ce qui concerne les VTC célibataires et divorcés, qui représentent un pourcentage de 10%, aucune corrélation n'a été exprimée entre ces statuts et le fait d'être un VTC à l'exception d'un seul cas (Hind). Cependant, ces situations stagnent, c'est-à-dire sans mener à un changement pour deux raisons principales notées dans les discours des interrogés : le manque de temps pour faire de nouvelles connaissances et l'image que présente aujourd'hui le métier de VTC via les plateformes à la suite de nombreuses médiatisations :

« (...) je n'ai pas le temps de rencontrer des gens, je ne vais pas dire que je n'ai pas rencontré, j'en ai rencontré un peu et j'ai envie de rencontrer mais il y a des gens qui n'acceptent pas mon métier, il y en a plein. Réellement les gens juste sur ça, demain je suis avec quelqu'un je vais m'adapter, je ne vais pas travailler la nuit, j'irai plutôt la journée, voilà je m'adapte. Mais ça bloque beaucoup de gens, dès qu'on leur dit VTC, pfff ! (Aissa) »

Les corrélations entre la situation personnelle du VTC et sa santé au travail sont présentes. Généralement, un VTC en couple ou marié et qui a des enfants a plus de responsabilités et d'engagements ce qui rajoutera une dose supplémentaire de stress, de frustration, de mal de dos, etc. à son état car d'un côté il est question de faire plus d'heures pour garantir un meilleur chiffre d'affaires : *« (...) au début avec ma femme quand j'ai commencé, dès que ça bip je ne suis plus*

là, ma femme ne comprenait pas ce changement, avant je restais beaucoup avec les enfants, je l'aidais, après je ne suis plus là, je suis toujours à l'extérieur, on court toujours derrière le chiffre et ça met dans un état de stress. (Ramzi) » et d'un autre côté cette situation est susceptible de générer des problèmes avec son partenaire :

« (...) moi j'ai eu une rupture par rapport à mon travail, oui ça pose problème, surtout en tant que femme, parce qu'un homme qui ne fait pas le même boulot, qui ne connaît pas trop ce système-là, il ne va pas comprendre que vous rentrez tous les soirs à 4h du matin, que vous n'avez pas d'heures... C'est compliqué en fait si vous voulez parce qu'on ne peut pas accorder autant de temps à son couple ou à sa maison, à son foyer parce que le travail prend beaucoup plus de temps que le reste, c'est très compliqué, moi j'ai eu une rupture par rapport à ça, donc ça arrive. (Hind) »

- Le statut juridique : domination du statut d'indépendant

La majorité écrasante des VTC (92%) a un statut juridique d'indépendant (microentreprise, SASU, EURL, etc.). Les statuts indépendants les plus répandus varient souvent entre la microentreprise et la société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU). Les raisons de ce choix diffèrent et ne sont pas toujours liées à une déclaration d'augmentation de rentabilité notamment lorsque le VTC change son statut de microentreprise pour un statut de société, comme l'explique le syndicaliste Soufiane :

« La plupart des VTC commencent en micro-entrepreneurs mais ils finissent vite en société. 80% des VTC sont en société. On pense que les VTC sont tous des micro-entrepreneurs mais c'est faux. Ils dépassent tous le plafond des 30 000 euros. En même pas 10 mois tu explodes le plafond. Certains restent comme ça parce qu'ils ne déclarent rien. Et entre 60 et 70% des VTC actuels ne déclarent pas tous leurs revenus. Ce n'est pas normal. »

Les raisons de commencer par un statut de société ou de changer le statut de la microentreprise peuvent être liées à l'éventualité de percevoir ou non des indemnités de chômage, comme le montre le cas de Nadir : *« (...) c'est une question de gestion d'entreprise, si on passe en société, on a un statut de salarié, on peut garder ses droits au chômage pendant qu'on exerce le métier. »* ou pour des raisons de régime d'assurance maladie, comme l'indique le VTC Issam :

« (...) pour rester au régime général avec mon fils qui a une maladie génétique, avec sa prise en charge à 100%, il fallait que je reste sur ce régime-là. »

Pour ce qui est des VTC salariés, il s'agit principalement des chauffeurs salariés des capacitaires et cela représente 4% de notre étude. L'exercice du métier du VTC via les plateformes en tant que salarié est surtout lié à un manque de moyens d'investissement notamment en matière de location ou d'achat du véhicule ou dans le but d'acquérir une première expérience avant de se lancer dans le métier et par conséquent d'investir dedans : *« (...) c'était déjà pour voir si ça allait me plaire ou pas et du coup j'ai travaillé avec le capitaire seulement un mois et après j'ai acheté mon propre véhicule. (Manal) »*

Finalement, les VTC sans statuts, qui représentent un pourcentage de 4%, sont généralement des chauffeurs qui ont commencé le métier sous un statut de microentreprise ou de SASU et qui, au bout de plusieurs années, ont décidé de clôturer leurs sociétés en raison d'un manque de rentabilité. Cette situation reste illégale :

« (...) en fait aujourd'hui si on va dire la réalité je suis dans l'illégalité totale, non mais c'est vrai ! Non, sincèrement. C'est-à-dire je travaille avec quelqu'un et je ne suis pas déclaré, je travaille au black (...) ma société, je l'ai clôturée. Ma société, je l'ai clôturée en 2015 parce qu'il n'y avait plus de rentabilité. (Mahfoud) »

Dans cette conjoncture, le statut juridique peut constituer une source d'épuisement au travail pour deux raisons : le manque de connaissances sur le statut adéquat à la situation professionnelle et le recours à un statut inadéquat à la situation professionnelle, ce qui risque de le faire tomber dans une pratique illégale. Pour la première raison, certains VTC racontent avoir commencé leur métier avec un statut SASU par exemple, alors que leur situation professionnelle ne lui correspondait plus à un moment donné :

« (...) j'avais parlé avec justement une dame qui s'occupe de ça en partenariat avec le centre de formation, elle a vu ma situation, elle m'a dit oui, la SASU c'est plus adapté pour toi, au début oui parce que j'étais au chômage, j'étais en fin de droits donc en fait le statut ne me convenait pas du tout parce que je ne pouvais pas me verser de salaire, on était, en tant que dirigeant de la boîte, on était à 80% de la fiche de paie.

Donc j'ai quand même bricolé pendant, je crois, 2 ans, après j'ai fermé, je me suis mis en autoentreprise. (Youssef) »

La question de la contradiction entre le statut et la rentabilité du travail peut conduire le VTC vers des situations de travail accéléré et enchaîné afin de répondre aux exigences fiscales de sa société. Les conséquences de cette condition sont observées dans l'émergence des différentes formes de fatigue au travail.

La deuxième raison concerne les VTC qui sont sans statut ou sous un statut juridique qui ne correspond pas à la réalité de leur travail, ce qui les place dans des situations de stress permanent car ils exercent dans l'illégalité :

« Physiquement, psychologiquement, parce qu'entretemps moi clairement je n'ai pas peur de le dire, moi je ne peux pas me permettre en tant qu'autoentrepreneur de déclarer quoique ce soit ! parce que si je déclare quelque chose, l'URSSAF m'avaient arrêté en 2018 justement à Orly (...) aujourd'hui tout le monde a peur parce que les applications envoient les relevés à l'URSSAF. (Wahib) »

- Syndicalisation : les raisons de l'adhésion et de la non-adhésion

L'appartenance ou non à un groupe syndical de VTC permet de répondre à plusieurs éléments de notre hypothèse. D'un côté, le choix d'en faire partie, ce qui représente un pourcentage de 44% dans notre étude, a plusieurs motivations dont principalement l'idée de faire pression sur les plateformes numériques afin d'améliorer les conditions d'exercice de la profession (avoir plus de rentabilité, travailler moins d'heures, développer une clientèle privée, etc.) Cette conscience se développe surtout après avoir travaillé dans ce domaine pendant des durées plus ou moins variées selon les VTC. À titre d'exemple, le cas de Soufiane, un syndicaliste, montre que la prise de conscience liée aux mutations professionnelles générées par les plateformes est née chez lui après une semaine de travail :

« (...) j'en ai entendu parler et j'ai essayé une semaine en 2015, juin 2015. Première semaine, j'ai fait 1200 euros avec eux. Et j'ai tout de suite cherché Uber sur les réseaux, ils sont où les mecs ? On a monté un syndicat, après, vous êtes tarés, une bande d'escrocs, vous travaillez avec des gens qui vous disent ce que vous devez faire

alors que vous êtes censés être indépendants... La réflexion, c'était dès le départ, après une semaine. »

En revanche, le cas de Mohamed, qui avait commencé le VTC en 2016, laisse voir que le choix d'adhérer à un syndicat n'arrive qu'après la décision de la Cour de cassation qui en 2020 a reconnu le contrat de travail de fait entre les plateformes et les VTC :

« (...) non pas depuis longtemps, j'ai toujours su que ça existait, j'ai toujours voulu m'affilier depuis un moment, depuis les manifestations de 2016, c'est juste, je n'ai jamais entamé les démarches et là avec ce qui s'est passé au niveau de la justice et tout, là par contre je me suis rendu syndiqué, je me suis adhéré au syndicat. »

À ce stade, l'appartenance à un syndicat peut être motivée par la conscience d'une injustice, d'une exploitation et tout autre sentiment d'oppression :

« (...) en général quand on va dans un travail syndical c'est parce qu'on a une âme qui n'accepte pas certaines choses, qui combatte ces choses-là (...) bien sûr j'ai ressenti de l'injustice par rapport aux plateformes et j'ai ressenti aussi, en fait plus que de l'injustice, c'est-à-dire il y a, disons, des pratiques irrespectueuses, insultantes et qui s'apparentent vraiment, c'est pire que de la provocation et en fait à travers leurs pratiques, qui sont des pratiques illégales en fait moi je sais, tout ce qu'ils font, c'est illégal. (Halim) »

Elle peut être aussi motivée par une reconnaissance de la dégradation du métier à cause des plateformes :

« (...) j'ai goûté au VTC applications et au VTC privé donc je sais qu'il y a un autre monde à côté, une autre façon de travailler et le problème des VTC sur Paris, il y a beaucoup de VTC qui sont endoctrinés par les plateformes, sous majoration, sous Uber, sous tout ça, c'est pour ça ils sont un peu en déficit parce qu'ils disent qu'il n'y a pas d'autres solutions alors que la vie est belle pour tout le monde, c'est juste que... en fait c'est un état d'esprit, vous avez les gagnants et les perdants, les perdants, c'est ceux qui sont en déficit, ils vont toujours trouver une excuse et les gagnants, bah, c'est

ceux qui vont se remonter des manches et ils vont gagner, ils vont trouver des solutions, c'est un état d'esprit. (Hicham) »

Cependant, l'appartenance à un syndicat n'a pas toujours pour vocation d'améliorer l'ensemble du métier. Les motivations peuvent être à titre individuel :

« Après je vous avoue, syndicat ou pas syndicat, moi je n'ai rien à faire du syndicat... moi c'est juste pour passer aux prud'hommes, je veux être indemnisé, j'estime qu'on y a le droit et je veux en profiter et après je me barre. (Youssef) »

En outre, bien que cette appartenance soit un investissement pour le chauffeur en matière d'argent et de temps, il se peut que le VTC soit en mode de préparatifs ou de réflexion pour changer son métier au cas où rien n'aboutira :

« (...) mon objectif, c'est que même si par la suite je ne suis plus dans le VTC, j'ai quand même travaillé, pratiquement ça va faire depuis 2011, même si les lois changeront, que je ne fais pas partie du domaine, au moins pour les collègues qui sont là ou qui restent, pour améliorer leurs conditions, c'est pour les autres aussi. (Mamadou) »

D'un autre côté, le choix de ne pas adhérer à un syndicat, qui représente 56% dans notre étude, a également plusieurs motivations principalement liées à deux éléments : la nature organisationnelle des plateformes et le groupe professionnel des VTC. Le premier élément souligne que les plateformes sont différentes des entreprises traditionnelles de transport en raison de leur structure numérique d'intermédiation : *« Le métier d'Uber, c'est la mise en relation. (Farid) »* Cette forme organisationnelle permet aux VTC de choisir leurs propres horaires de travail, ce qui fait d'eux des indépendants selon ces plateformes : *« (...) les syndicats, les revendications ne sont pas logiques, on est soit indépendant, soit salarié. Quand on a fait un minimum d'étude, on fait la différence entre salarié et indépendant... (Anas) »*

Le deuxième élément fait référence à la représentation que se font les chauffeurs VTC de leur propre groupe professionnel, qui est souvent caractérisé par une désunion et une divergence d'intérêts, même pour les adhérents aux syndicats. Cette situation engendre des obstacles entravant la construction d'un contrepoids face à la dominance des plateformes :

« (...) en fait c'est un métier où chacun tire vers soi, chacun pour soi, si quelqu'un trouve son intérêt avec une plateforme il s'en fout de ce qui se passe derrière, il n'y a pas de solidarité, c'est ça ce qui est un peu dommage, c'est ce qu'on ressent. (Nadir) »

L'image des VTC est également un élément très présent dans les discours de ceux qui refusent de faire partie d'une organisation syndicale :

« (...) je ne me retrouve pas dans ces gens-là. Pour moi un VTC, c'est un chauffeur de luxe, c'est un chauffeur avec des valeurs et avec du savoir-être et dans ce genre de personnes il y a des gens qui ne me représentent pas, je ne peux pas y adhérer. (Ely) »

À côté de ces éléments qui peuvent être rassemblés dans un seul discours, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas forcément segmentés dans les témoignages, il est à noter d'autres raisons de ce choix de non-appartenance au syndicat. Le sentiment de trahison lié à des expériences précédentes de syndicalisme est l'une de ces raisons :

« (...) malheureusement non, j'ai essayé au début mais après, non, je sais qu'il y a un en ce moment qui défend bien et qui, on peut dire, honnête. Juste pour vous dire, je n'ai jamais voté, je ne me suis jamais inscrit sur les listes électorales, je ne veux pas qu'après je me rends compte que c'était un malhonnête, je vais me sentir trahi, les syndicats, c'est pareil, au début je faisais confiance à quelqu'un et j'étais inscrit dans son syndicat, c'était S. et après, maintenant B. est mieux et il passe rarement à la télé mais je trouve qu'il fait du bon boulot mais moi ça y est, comme j'ai senti trahi une fois, ça y est. (Hamid) »

« (...) ceux que vous avez défendus aujourd'hui, c'est les mêmes qui vont retourner contre vous demain, c'est ce qui m'a arrivé, j'avais défendu des commerçants, j'avais menacé des maires de plainte, j'avais fait des courriers de menace carrément au maire, pas de menace agression physique mais de menace de procédure administrative, et au final ils ont rétro-pédalé, les commerçants, ils ont récupéré leurs biens, et ces mêmes commerçants après, ils se sont retournés contre moi et donc je ne peux pas. (Yasser) »

Enfin, la non-appartenance aux syndicats peut être liée au fait que ce métier se fait à temps partiel ou constitue un nouveau travail pendant une période transitoire :

« (...) je participe à certaines de leurs manifestations mais je ne suis pas encore membre à part entière, je préfère quand même comprendre un petit peu ce qu'ils veulent faire parce qu'apparemment il y a plusieurs syndicats mais sur le terrain je ne vois qu'un seul syndicat qui fait un peu de bruit et ils ont raison de faire du bruit. (Bilel) »

Dans cette conjoncture, nous observons un effet positif sur la santé des VTC faisant partie d'un syndicat. C'est un effet d'ordre psychologique provoquant des sentiments d'espoir, de courage, de solidarité, etc. qui rendent le travail moins pénible car les motivations se fortifient et deviennent liées à un combat collectif :

« (...) depuis que je suis avec le syndicat je suis devenu moins peureux, on va dire, s'ils me déconnectent qu'ils me déconnectent je m'en fous parce que j'ai vu des personnes qui ont été dans le même cas que moi et on était tous solidaires. (Hicham) »

5.4.1.3 Les variables non statistiques de notre étude

Bien que les variables précédentes présentent des limites en raison de la complexité culturelle et sociale des sujets étudiés, d'où l'idée de présenter une partie explicative du tableau (cf. *supra*, p.338), il a été quand même possible de les catégoriser afin de comprendre certaines caractéristiques communes et fixes entre les VTC. D'autres caractéristiques ne pouvaient pas être catégorisées de la même manière car elles présentaient des particularités et susceptibles d'évoluer et de changer. Nous présentons ces caractéristiques dans cette partie en les segmentant et en expliquant la variété et la singularité de leur traitement.

- Le VTC à temps plein et à temps partiel : une situation flexible et évolutive

Il aurait pu être possible de diviser le travail des VTC via les plateformes en deux catégories : le travail à temps plein et le travail à temps partiel. Toutefois, cette segmentation installe des

limites en raison de deux facteurs principaux : la situation financière et la situation personnelle du chauffeur VTC et l'acquisition d'une clientèle privée. Ces facteurs déterminent les périodes où le VTC travaille à temps plein ou partiel avec les plateformes. En revanche, ce qui est observé, c'est que les situations et les périodes qui imposent une dépendance totale envers les plateformes, c'est-à-dire un travail à temps plein, sont plus susceptibles de conduire à des formes d'épuisement au travail comme le stress, la frustration, l'énervement, etc. au niveau de la santé psychologique et le mal de dos, de genou, la prise de poids, etc. au niveau de la santé physique.

En effet, la flexibilité que permettent les plateformes au niveau du choix des horaires et des zones géographiques de travail a fait que ce métier est occupé par des professionnels très variés. Dans notre étude, il a été possible de noter quatre catégories de ces professionnels : des chauffeurs VTC qui travaillent à 100% avec les plateformes sans aucune clientèle privée, des chauffeurs VTC qui ont pu développer une clientèle privée faible ou moyenne et qui restent de ce fait assez dépendants des plateformes, des chauffeurs VTC qui ont un taux important de clientèle privée et qui recourent aux plateformes pour combler les heures vides de travail et les chauffeurs VTC qui exercent ce métier à temps partiel car ils ont une autre activité professionnelle qui constitue leur source de revenus principale.

Ces catégories ne sont pas fixes et peuvent évoluer et changer en fonction des périodes de travail et des situations professionnelles, financières et personnelles des chauffeurs. À titre d'exemple, un VTC qui fait une clientèle privée à 100% peut perdre cette clientèle et passer de ce fait dans la catégorie des VTC qui dépendent des plateformes : *« (...) j'ai commencé avec une clientèle et j'ai terminé avec les plateformes parce qu'à force j'ai perdu une clientèle puis d'autres, puis d'autres, après j'ai arrêté. (Hicham) »* À ce stade, en ce qui relève de la première et de la deuxième catégorie, c'est-à-dire les VTC qui dépendent des plateformes, il existe plusieurs facteurs influents sur la question de la santé des chauffeurs. Cela permet de noter que la durée du travail avec les plateformes n'est pas à elle seule une variante déterminante des formes d'épuisement au travail. Ces facteurs sont les suivants :

- La situation personnelle du chauffeur : comme cela nous a été rapporté par plusieurs interrogés, la situation personnelle joue un rôle très important dans la rentabilité du chauffeur. Chaque situation varie en matière de responsabilités, de dépenses, de temps à consacrer, etc. : *« (...) je me suis dit toujours, ce métier je peux le faire tant que je suis*

tranquille, dans mon coin chez mes parents, pas marié mais le jour où je vais avoir une vraie situation familiale et que j'aurai de vraies responsabilités etc. même moi je ne me vois pas marié avec des enfants avec ce métier. (Mohamed) »

- La situation financière du chauffeur : même si le chauffeur travaille à 100% avec les plateformes ou qu'il est prestataire d'une clientèle privée faible ou moyenne, sa situation financière peut différer d'un autre chauffeur qui peut être dans la même situation. Premièrement, le métier du VTC nécessite plusieurs investissements (formation, examen, voiture, assurance, etc.). La location ou les crédits peuvent constituer un poids amenant certains chauffeurs à travailler de longues heures, ce qui peut engendrer et aggraver les formes de fatigue psychologique et physique. C'est la raison pour laquelle certains VTC choisissent de se lancer dans ce métier sans faire de crédits ou de location afin d'éviter tout le stress qu'une telle situation peut provoquer : « (...) *je ne voulais pas m'engager sur un crédit sur un véhicule super cher comme certains font, un véhicule neuf, moi j'ai préféré prendre un véhicule d'occasion jusqu'à aujourd'hui pour avoir justement cette liberté de pouvoir travailler comme je l'entends avec le risque de déconnexion mais comme mon véhicule, il est payé, j'avais moins de pression que quelqu'un qui aurait pris un crédit derrière ! (Yasser) »* Ajoutons à cela qu'avoir un partenaire qui travaille peut créer une sorte d'équilibre financier et rendre l'activité du VTC via les plateformes moins risquée : « (...) *alors voilà, dans ma situation, je suis mariée, j'ai mon mari qui travaille donc on est à deux, si j'étais toute seule, j'aurais réfléchi deux fois et je ne me serais pas lancée peut-être comme ça surtout dans cette période [réfère à la covid-19], donc le fait que j'ai mon mari qui travaille, on a deux revenus sinon avec ce que je fais en tant que VTC, si j'étais seule, non je pense pas que je m'en sortirais. (Solène) »*
- L'effet de l'âge : comme nous l'avons expliqué dans la partie sur la catégorie d'âge, le VTC rencontre certaines difficultés de santé dans son travail qu'il explique parfois par l'effet de l'âge. Cette réalisation personnelle amène certains à la prise de décision de quitter le métier car il ne leur est plus possible de satisfaire à ses exigences : « (...) *à 50 balais vous n'avez plus les mêmes capacités de récupération que lorsque vous avez 20 ans et en fait j'en ai marre d'être toujours fatigué donc je me suis dit, je revends mon portefeuille et je prends ce que je gagne dessus et après je passe à autre chose... ce que je vais quand même faire... (Gilbert) »*

La catégorie des VTC qui travaillent avec les plateformes afin de combler les heures vides de travail entre des courses privées ne sont pas exonérés des effets nocifs de ce métier sur leur santé et cela est surtout lié à leurs propres entreprises :

« (...) j'ai pris 10 kg parce que quand vous vous levez à 4h, 5h, ce n'est pas l'heure de prendre le petit déj, quand vous rentrez il est 9h, 10h, vous avez faim, vous ne mangez pas équilibré parce que votre objectif, c'est de manger et de vous reposer. Après quand vous allez chercher un client et que vous enchaînez à 17h puis à 20h puis à 23h, vous enchaînez, qu'est-ce que vous faites ? vous arrêtez, vous mangez un Mars, un sandwich, un truc qui n'est pas équilibré avec une boisson gazeuse parce que vous avez soif, ce n'est pas du tout, entre le fait d'être tout le temps assis et avoir des heures tout à fait disparates qui ne se ressemblent jamais, tous les jours différents parce que si tous les jours c'était la même chose, on peut réorganiser quelque chose mais comme ce sont tous les jours différents, vous êtes en continuelle adaptation et du coup votre corps, il passe après » raconte Gilbert, un VTC qui travaille à 100% avec une clientèle privée.

Cependant, cette question de santé, notamment dans un contexte lié aux relations personnelles du chauffeur, est à la fois observée dans le cas des chauffeurs qui dépendent des plateformes et ceux qui dépendent de leurs entreprises de clientèle privée, comme le montre le cas de Mustapha, qui avait essayé les deux conditions de travail :

« (...) je suis bien placé pour vous parler de ça parce que j'ai essayé les deux. Chaque scénario a ses avantages et ses inconvénients psychologiquement et physiquement. En fait quand on travaille pour ses clients, moi je trouve qu'il y a un stress, j'avais peur quand le téléphone sonnait parce qu'à chaque fois que ça sonne je croyais que j'ai oublié quelqu'un (...) quand j'étais capacitaire, je me suis endormi plusieurs fois sur la route, ce qui ne m'est jamais arrivé avec les plateformes parce que des fois même si on est fatigué, mais on n'est pas engagé. »

Le VTC qui travaille via les plateformes reste cependant plus exposé aux risques de santé, comme l'explique le syndicaliste Kadir en parlant de la relation avec son épouse :

« (...) à l'heure actuelle on me reproche, sachant que je fais moins d'heure alors je n'imagine même pas les chauffeurs qui travaillent sur les applications, donc il n'a plus de vie, on ne peut pas dire que les applications peuvent gérer son temps parce que ce n'est pas vrai ! Un chauffeur d'application ne peut pas gérer son temps ! pourquoi ? parce qu'il est constamment au volant à travailler pour gagner correctement sa vie et donc on n'y est pas du tout ! »

La catégorie des VTC qui travaillent à temps partiel avec les plateformes, c'est-à-dire le soir, les week-ends et pendant les vacances, témoigne plus ou moins des mêmes formes d'épuisement au travail que celles observées chez les VTC à temps plein :

« (...) il y a eu les augmentations successives des commissions donc c'est devenu compliqué de faire une journée satisfaisante, il fallait faire plus d'horaire, faire 17, 12 heures par semaine devenait compliqué, ça devenait dur, physiquement c'était dur à accepter. (Nassim) »

À ce stade, il est à noter que ce ressenti est à comparer toujours avec l'expérience précédente du chauffeur car ce dernier construit sa représentation du métier et de ses aléas, notamment en matière de santé, à partir des premiers vécus de son activité. Lorsqu'un changement s'introduit, il évoque une évolution ou une mutation susceptible d'impacter sa vie. Dans le cas présenté, Nassim fait le rapprochement entre l'époque où la commission que prenaient les plateformes était inférieure et le développement de formes d'épuisement au travail depuis qu'elle a augmenté. Dans ce sens, Hassan, un VTC qui est passé d'un temps plein à un temps partiel avec les plateformes évoque le fait que, depuis qu'il a pris cette décision, il observe un impact positif dans sa vie : *« – Tout à l'heure tu m'as dit, quand on fait Uber à temps partiel, ça marche mieux... – Oui, j'ai plus de temps pour ma femme, pour mes enfants, je suis bien. »*

Dans cette conjoncture, nous pouvons conclure que les formes d'épuisement au travail sont observées chez les quatre catégories de travailleurs VTC rencontrés dans cette enquête : les VTC qui travaillent à 100% avec les applications, les VTC qui ont une clientèle privée faible ou moyenne et qui restent dépendants des plateformes, les VTC qui dépendent d'une clientèle privée importante et qui recourent aux plateformes pour combler les heures de circulation à vide entre les courses et les VTC qui sont à temps partiel avec les applications car ils ont une activité professionnelle constituant leur principal revenu. Ces épuisements psychologiques et physiques

sont vécus différemment, ce qui amène le VTC à une prise de décision quant à la diminution ou à l'arrêt de son travail via les plateformes. La variété de ces expériences est liée à d'autres facteurs que nous étudions dans les prochaines parties.

- ***Carrières antérieures au VTC : des expériences variées***

Le groupe professionnel des VTC regroupe des chauffeurs représentant des profils hétérogènes. Entre des anciens commerçants, vendeurs, entrepreneurs, ingénieurs, secrétaires, chauffeurs routiers, agents de sécurité, serveurs ou encore des travailleurs enchaînant les « petits boulots », le VTC est un métier hébergeant tous ces professionnels à condition d'avoir la carte de travail VTC, obtenue après examen ou justification d'une expérience professionnelle dans les fonctions de chauffeur professionnel de personnes. Dans la règle générale qui est de passer l'examen du VTC, l'absence d'exigences en matière d'expérience professionnelle antérieure dans le domaine a participé à la création d'un secteur très varié. Cela a permis d'observer dans notre étude que les réactions aux conditions du métier diffèrent voire s'opposent chez les VTC.

À titre d'exemple, les réactions des chauffeurs face à des problèmes professionnels, notamment avec les clients, ce qui est susceptible de provoquer des situations de stress, de frustration, de colère, etc. sont mieux gérées par les VTC qui ont une expérience précédente dans le service des relations avec la clientèle. Eric, ancien téléconseiller d'un centre d'appel, rappelle que le VTC n'a eu aucun changement sur sa santé mentale et physique notamment en ce qui est lié à sa relation avec les clients :

« – Par rapport à ta santé mentale et physique, est-ce que tu as repéré des changements entre 2016 et 2020 ? – Non. – Même avec le changement des conditions de travail ? – Les clients, c'est pareil, c'est pire dans les centres d'appel, j'ai l'habitude. – Parce que tu as travaillé dans le service clientèle ? – Oui. »

Le cas de Bilel, un ancien assureur, montre également cette capacité de maîtrise du relationnel : *« – Vous avez rencontré un problème avec un client ? – Non, pas de conflit avec un client, non [rire] ça je sais toujours gérer les clients... »*

En revanche, on peut observer chez certains VTC qui étaient dans des situations professionnelles d'enchaînement de « petits boulots » une tendance élevée à rencontrer des problèmes professionnels et à les gérer assez mal :

« (...) le client quand il commençait à parler trop fort ou à manquer un minimum de respect je m'arrêtais, allez ! descends de ma voiture, s'il levait le ton, je levais le ton ... voilà... je me faisais déconnecter, je me faisais menacer, maintenant non, j'ai l'impression que même les clients, quand les chauffeurs ont arrêté de se laisser faire, parce qu'au début j'avais peur mais voilà je n'arrivais pas à baisser la tête même si je me faisais déconnecter, je ne fermais pas ma gueule, impossible ! (Youssef) »

D'autres éléments liés aux carrières antérieures des VTC qui permettent d'appréhender leurs problèmes de santé est la capacité d'acquérir une clientèle privée à travers les plateformes, ce qui permet d'être moins dépendant de ces structures et par conséquent moins exposé à certaines formes de fatigue. Cette tendance est observée surtout chez les VTC qui étaient dans des activités entrepreneuriales, comme le montre le cas d'Ely, un ancien chef d'entreprise de parfumerie dans la région marseillaise :

« Pour gagner sa vie il faut faire du Uber quand on n'a pas de clients privés mais se servir d'Uber pour faire du prospect, c'est-à-dire se vendre dans la voiture avec le client d'Uber, essayer de récupérer les clients à fort potentiel et les passer en direct, c'est-à-dire on a quand même des arguments qu'on ne peut pas lutter contre Uber qui gère la course instantanée à la demande mais nous, notre force c'est jouer la ponctualité, la sécurité, la voiture propre, l'accueil, la sympathie et surtout la sécurité d'être là le matin quand un client a besoin d'avoir son chauffeur pour partir prendre un train ou un avion, être là à l'heure pour ne pas louper son avion, chose que lorsque vous êtes en application Uber, votre chauffeur, vous pouvez l'attendre de 5 à 25 minutes le matin... Donc c'est à nous de savoir vendre un service plus cher qu'Uber à ce moment-là, là il faut être capable de dire, la course que vous avez fait aujourd'hui coûte 35 euros, moi je vais venir la faire à 40, 45 euros, je vais être là à 10 minutes avant, je vais vous aider, je serai là pour ramener à l'avion. Donc il faut savoir se vendre, tout le monde n'est pas capable de le faire. »

En revanche, Nathan, également un VTC de la région marseillaise mais qui avait occupé plusieurs fonctions telles qu'agent de sécurité, chauffeur routier, etc., estime que c'est dur d'acquérir une clientèle privée via les applications, ce qui le place dans une situation de dépendance et par conséquent de stress permanent :

« (...) c'est très compliqué ... ce qui nous permet à la base de commencer notre activité nous empêche par la suite de développer une clientèle privée sur Marseille, je parle encore de Marseille parce que j'ai une certaine connaissance, je connais un petit peu, on va dire, ce qui se passe sur Marseille. Quand on commence, on compte sur les applications, elles nous envoient du travail du coup on a cette facilité pour débiter l'activité mais rapidement on se rend compte que pour développer une clientèle privée nous sommes contraints d'appliquer des tarifs supérieurs à ceux des applications et lorsque nous annonçons certains tarifs à certains clients privés qui nous contactent pour les transporter, la réponse dans 80% des cas c'est mais sur l'application c'est moins cher, vous comprenez ? »

Une autre observation liée à la carrière antérieure du VTC et qui permet de noter un impact sur la santé du chauffeur se trouve lorsque ce dernier fait la comparaison entre l'activité qu'il exerçait avant le VTC et son activité actuelle. Cette pensée provoque chez lui un état émotionnel de dépréciation et de sous-estimation de soi. Le cas de Mahfoud, un ancien chauffeur luxe de la Grande Remise illustre ce cas au moment où il évoque l'expérience de son passage au VTC des plateformes et comment cela a entraîné un effet négatif sur sa personne :

« En fait au début j'ai passé une période où j'avais l'impression que j'étais dévalorisé en fait, voyez, en fait par exemple moi j'ai subi, c'est comme si mon métier, il a été dévalorisé, je l'ai subi, c'est moi qui l'ai subi, voyez, c'est-à-dire j'étais habitué à mettre, je vous donne un exemple, avant j'étais chauffeur, je ne dénigre pas le métier ou je ne mets pas en question les gens qui travaillent ou des choses comme ça, loin de là mais j'explique juste une évolution de ce corps de métier. Avant quand on était chauffeur de Grande Remise, quand vous rentrez dans un café dans Paris ou des choses comme ça, vous aviez du respect pour vous, les gens, vous êtes toujours bien habillé, costume cravate, on a beaucoup de pourboires donc les bons chauffeurs, ils investissent une belle montre, de belles chaussures, donc vous rentrez, ça se voit,

comme vous êtes dans les beaux quartiers, dans le 8^{ème}, ils voyaient rentrer, ils voyaient la Mercedes, vous êtes chauffeur, on vous dit, vous conduisez qui ? vous rentrez dans un café il y a une certaine reconnaissance, on va dire, de votre métier. »

- Futures perspectives : projeter dans l'incertitude

La représentation que tisse le VTC du futur de son métier permet de noter si son discours porte un ton positif, négatif ou neutre, ce qui fournit une ficelle supplémentaire aidant à décrypter les raisons de son épuisement au travail. De manière générale, les discours des VTC expriment une grande incertitude quant au futur de leur métier. En effet, le manque d'une réglementation juridique des plateformes à l'image des entreprises traditionnelles de transport, ce qui crée une dépendance envers les plateformes source d'instabilité :

« (...) j'ai vu que les pouvoirs publics, ils n'en avaient rien à faire parce qu'ils ne nous écoutaient même pas, que les applications, ils avaient un pouvoir sur les politiques, un lobbying incroyable et qu'en vérité si on n'avait pas beau manifester on ne serait jamais écouté quoi. Donc finalement, heureusement qu'on a lancé la procédure prud'hommes parce qu'il n'y a que ces actions-là qui font le changement. D'ailleurs on voit aux États-Unis et tout, il y a des requalifications, il y a des redressements qui sont faits, qui réclament à Uber de l'argent, il y a des tarifs minimums qui sont appliqués. Ici en France rien a changé, ça s'est empiré. (Badr) »

Dès lors, plusieurs interrogés nous ont fait part de leurs réflexions par rapport à des solutions afin d'arrêter partiellement ou définitivement le VTC : *« (...) je continue à chercher autre chose parce que je ne suis pas convaincue que sur le long terme ça le fasse, j'ai peu d'espoir. (Hélène) »* La deuxième raison réside dans une information très répandue chez notre population d'étude, à savoir l'investissement d'Uber dans les voitures autonomes. Cela soulève des réflexions chez les VTC quant au caractère éphémère de leur profession :

« (...) tu as la liste, tu dis qu'en fait on nous mène dans le bateau depuis le début quand tu sais qu'Uber au final tout l'argent qu'on leur donne, c'est pour faire des voitures autonomes dans le futur, tu es dégoûté, je te dis tout l'argent que je leur donne ce n'est pas pour moi, c'est pour les voitures autonomes, c'est pour me

*remplacer en fait, pour qu'un jour on nous dit, salut on a plus besoin de toi, bye !
(Mohamed) »*

Les VTC discutent différemment de leur vision du futur sur leur secteur d'activité dans la mesure où certains fournissent des arguments fondés sur une continuelle lecture et observation des évolutions de leur métier, alors que d'autres évoquent des idées de leur ressenti qui peuvent être vagues ou superficielles. Dans les deux cas, l'impact que ces visions exercent sur la santé des chauffeurs varie en fonction du niveau de sécurité du chauffeur par rapport à son futur. C'est-à-dire que si le chauffeur est sur le point de changer de métier, il commence à relativiser la pénibilité de son travail car il sait que cela ne va pas durer longtemps : *« (...) après, il faut passer à autre chose, ça dépend des personnes, il ne faut pas être rancunier, il faut éviter le stress, il faut pouvoir abandonner pour mieux vivre [rire]. (Nadire) »*

D'autres VTC, qui dépendent toujours des plateformes sans connaître encore une issue, expriment dans leurs discours des états de colère et de frustration :

« (...) c'est frustrant, c'est-à-dire, on est que de la chair à canon en fait, la chair à canon et quand on ne sert plus à rien, on est comme un citron qu'on presse qu'on presse qu'on presse et quand il n'y a plus de jus, on jette à la poubelle, c'est ça ! c'est pour ça après quand il y a eu l'opportunité de les mener en justice, je vais à fond, je ne lâcherai pas ! parce qu'ils ne méritent que ça ! je leur souhaite la faillite moi ! un chauffeur qui souhaite la faillite à Uber, voilà. (Mohamed) »

Le sentiment de sécurité qui peut jouer un effet positif sur la santé des chauffeurs n'est pas toujours lié à un changement de métier. Certains VTC qui ont toujours l'intention de rester dans ce secteur et qui adhèrent à des syndicats et croient profondément en un changement de leur situation professionnelle portent une vision positive qui constitue un carburant fortifiant leur espoir et leur courage : *« (...) je ne sais pas mais en tout cas depuis la création de ce syndicat on est plus visible... on sait maintenant que les VTC existent. (Mamadou) »*

La personne représentant le syndicat exerce un rôle central permettant d'orienter cette vision et ce ressenti chez cette catégorie de chauffeur :

« (...) moi, c'est plutôt la personne B., je sais comment il est dévoué, je voyais des syndicats avant mais je ne me suis jamais intéressé et là, B., je ne le connais pas personnellement mais j'ai vu ses vidéos sur Facebook et donc je sais qu'il fait vraiment du bon travail, qu'il est dévoué quoi, donc je me suis adhéré. (Ramzi) »

En outre, le projet de la coopérative, une structure alternative du modèle des plateformes et qui consiste en une organisation faite et gérée par les VTC, constitue un objectif important pour prendre le contrôle sur le secteur. Cela place certains VTC croyant en cette solution dans un état d'optimisme et de positivité :

« (...) pourquoi je défends les VTC ? Parce que je suis en train de créer un modèle qui est une coopérative. Le but de la coopérative, c'est qu'on soit actionnaire de notre plateforme et que si demain on génère un chiffre d'affaires plus une rentabilité on soit nous-même des investisseurs de notre futur. On pourrait envisager nous-même de passer par Tesla et j'en passe, et acheter même des voitures autonomes et exploiter nous-mêmes avec notre société à nous qui serait une société de transport et parce que tout simplement je voudrais redistribuer ces richesses-là. (Bassim) »

- Origines et croyances : les logiques derrière les comportements et les représentations

La question des origines est importante dans notre objet de recherche étant donné que notre population d'étude représente 70% de chauffeurs d'origine maghrébine et 8% de chauffeurs d'origine africaine subsaharienne. Sans avoir préparé de questions liées à ce sujet, les interrogés se sont exprimés sur leurs origines à travers les différentes thématiques abordées dans les entretiens. Nous avons retenu que lorsque le chauffeur justifie ses choix ou ses comportements dans le contexte de travail par ses origines ou les origines dominantes dans le métier du VTC, il était possible de lier ses arguments à sa santé mentale ou physique.

En effet, à travers la première et la deuxième hypothèse, il était à noter qu'un conflit entre un chauffeur et un client conduit dans la majorité des cas à la suspension du compte du VTC par la plateforme. Nous avons expliqué que cette décision suscite un état de frustration, de stress, d'anxiété, etc. chez le chauffeur étant donné qu'il se retrouve sans travail et donc sans revenu. Dans ce sens, ces VTC partagent parfois certaines réflexions sur leur comportement vis-à-vis

des conflits professionnels dont l'orientation de l'action a pour logique des acquis culturels liés à la région ou au pays d'origine selon l'interprétation de l'interrogé :

« (...) quand un client monte dans ma voiture, à l'arrière, moi je suis devant, il me met son pied comme ça à côté de ma figure et je dis, s'il vous plaît monsieur, il me dit, faites votre travail ! ça veut dire quoi ? moi je le descends sur l'autoroute, mais vraiment, wallah [je jure], je suis sérieux ! pour te donner un ordre d'idées, je suis d'origine du Maroc, de Salé, donc à partir de là, je veux dire, c'est simple, ce n'est pas de Salé là où il y a des villas, moi je ne dis pas que parmi les pauvres mais parmi les gens qui sont modestes, entre les gens modestes et les gens pauvres, donc moi, quelqu'un qui me parle comme ça, moi, mon honneur n'a pas de prix, même si tu payes 400, 500 euros ta course. Il n'y a qu'à partir de 10 000 euros et encore on peut discuter, mais oui les rapports client, le client, il commence à changer mais encore aujourd'hui il y a des gens qui disent, tu es obligé de prendre ma course, mec, je ne suis obligé de rien, je ne suis pas ton esclave ! (Wahib) »

En ce qui relève des croyances du chauffeur, certains VTC ont justifié leur capacité à relativiser les difficultés de leur travail (problèmes de santé, conditions de travail, conflits professionnels, etc.) par leur foi et leurs convictions personnelles. Ces facteurs exercent un effet positif sur le VTC, ce qui permet de les catégoriser parmi les éléments influents sur la santé mentale et psychologique du chauffeur :

« (...) en tant que musulman, on ne voit pas les choses de la même manière, on se dit, voilà de toute façon, on n'aura pas plus que ce qu'on doit recevoir, on passe à côté de plein de choses, on va à l'essentiel, après j'ai aussi vécu, un enfant avec un handicap, un enfant qu'ils vous disent, il a jusqu'à 4 ans et puis du coup il a 13 aujourd'hui, il faut rester optimiste, il y a plein de chose. (Issam) »

« (...) en fait je suis quelqu'un qui a la foi, on va dire, croyant, donc ça m'aide à rester positif, voilà. (Erwan) »

- ***La personnalité : facteur de gestion de l'activité***

La personnalité du chauffeur constitue un facteur important à prendre en considération dans l'étude de la santé au travail. Cet élément peut aider à observer si par exemple le chauffeur est doté des capacités de gestion des difficultés du métier. Cela peut être noté dans les solutions qu'il met en œuvre pour tranquilliser l'atmosphère du travail :

« (...) je mets de la musique douce, je mets du jazz, déjà, ça me permet en fait de m'évader du brouhaha, et de l'agression globale qu'il y a dans la circulation, quand le client écoute cette musique, ça le calme aussi. Du coup je me crée cette bulle dans la voiture pour oublier l'extérieur, et c'est comme ça que j'arrive à supporter... Je m'impose des pauses pour me déconnecter de tout ça. (Mahfoud) »

Ces solutions diffèrent et peuvent être spécifiques au sexe, c'est-à-dire que face à un contexte intense de travail qui risque de mener à des conflits, la réaction d'une conductrice VTC ne va pas ressembler à la réaction d'un conducteur VTC, à titre d'exemple :

« (...) au niveau des clients, oui ils se comportent différemment avec moi parce que, comme les collègues me disent, si c'était nous, des choses ils n'auraient pas faites et en plus ils n'auraient pas pu nous parler comme ça. À contrario, je trouve que par rapport à certaines situations, quand le client est violent ou il est nerveux ou quand il a bu, j'arrive à mieux gérer la situation parce qu'un homme va réagir avec son ego tandis que moi je vais réagir avec ma finesse en parlant parce que je n'ai pas envie qu'il me tabasse. (Hélène) »

Ces compétences de bonne gestion des aléas du travail se retrouvent également chez les VTC qui arrivent à prendre du recul par rapport à leur situation professionnelle même si elle reste un moteur de stress, notamment lorsqu'il s'agit d'un manque de rentabilité :

« (...) c'est un stress financier mais sur moi en fait ce n'est pas un stress parce que déjà j'ai une personnalité qui fait que ça glisse, en fait, j'arrive à me détacher, etc. il y a des choses plus importantes mais c'est un stress financier, voilà, quand j'ai des échéances financières un peu chez moi, le loyer, les trucs comme ça à payer, que je

n'ai pas fait avec cet argent, oui c'est un stress financier mais sinon en santé non, ça ne réagit pas trop. (Eric) »

La personnalité est aussi un élément aidant à noter si les difficultés du métier du VTC sont vécues intensément par les VTC ayant un caractère nerveux à titre d'exemple :

« – Qu'est-ce qui est donc difficile dans ce métier ? – La conduite, le dos, le pavé dans Paris, tag tag tag... toute la journée, 8 heures par jour et puis les nerfs avec les autres automobilistes, les bus, les clients, c'est stressant, il faut mettre des barrières, il faut se protéger un petit peu parce que moi je suis de caractère très très nerveux, c'est pourquoi j'ai eu trois fois de problèmes. (Anas) »

- Représentations du métier du VTC : les significations d'un travail en mutation

Le chauffeur se forme des représentations de son métier avant et tout au long de son expérience dans ce domaine. Ces représentations sont des idées, des opinions, des imaginations, des perceptions ou encore des sensations que le VTC éprouve pendant les moments où il exerce son métier mais aussi lorsqu'il en discute ou en entend parler dans les médias et dans son entourage professionnel et personnel. Elles peuvent également s'établir à travers la participation ou non du VTC à la pérennité de son métier, c'est-à-dire lorsqu'il s'engage dans des actions défendant ses droits, comme les manifestations, l'adhésion à une organisation syndicale, la médiatisation de sa cause etc. :

« Il y a toujours le contact des journalistes de l'époque quand il y a des choses qui se passent, là pour les agressions ils voulaient que je passe sur France Info mais j'avais une course et tout, je ne pouvais pas à 18h. Sinon il y a Libération, ils appellent S., S. les envoie vers moi, les M6 tout ça, donc j'ai fait au moins 5 reportages, je suis passé 5 fois aux infos moi depuis 2016, dernièrement encore c'était à France Info le 15 novembre par rapport aux requalifications. Donc maintenant il nous reste que ça, les médias, donc on fait de la com, il nous reste que ça quoi ! on est obligé de communiquer pour alerter et voilà. (Badr) »

À ce stade, nous avons noté plusieurs données pouvant être catégorisés dans cette partie autour des représentations du métier du VTC. Cette segmentation aide à identifier certaines corrélations avec la santé au travail de notre population d'étude.

Les représentations que forme le chauffeur de son métier sont observées sous plusieurs aspects : les informations qu'il conserve par rapport à la genèse du VTC, l'image qu'il a des conducteurs, le rôle politique contribuant à l'évolution de son activité, sa médiatisation, l'opinion politique et publique autour d'elle ou encore ses mutations. L'histoire du métier de VTC est par exemple un sujet abordé par certains VTC qui exerçaient dans ce domaine d'activité bien avant l'arrivée des plateformes numériques et la démocratisation de ce service. Ce sont souvent des fondateurs de syndicat qui font preuve d'une culture générale du VTC et qui l'emploient dans leur discours pour insister sur les changements brutaux et indésirables produits par les plateformes et la mise en place d'un cadre juridique élargissant les frontières d'accès au VTC. Ainsi, le rappel de ces transformations est réitéré à l'image d'un conte historique qui à partir des années 2010 commence à connaître sa période sombre et sa chute :

« (...) le métier de chauffeur VTC s'appelait la Grande Remise. L'ancêtre de ce métier remonte à l'époque des rois et des carrosses. Il y avait la grande remise qui était pour les grands invités et les gens riches et la petite remise pour les invités du monde rural. Avec le temps, la petite remise est restée sur les invités du monde rural avec des ventes de tickets à la place et ensuite c'est devenu taxi mais la grande remise et les grands carrosses royaux sont restés la Grande Remise et jusqu'à 2009, on a supprimé le statut Grande Remise pour mettre en place le statut VTC... et donc c'est un métier qui a existé depuis bien longtemps. (Soufiane) »

Ensuite, le rôle politique et son influence sur l'orientation de l'évolution du VTC est un axe très présent dans les verbatim. En effet, il existe une idée très répandue chez les interrogés, à savoir l'absence d'un rôle actif de l'État et du gouvernement pour une réglementation juste de leur secteur. De ce fait, une méfiance est souvent exprimée envers les institutions politiques qui sont perçues comme des soutiens des plateformes et par conséquent méprisant les VTC pour des raisons liées aux origines et à la classe sociale de cette population :

« C'est la responsabilité de l'État, d'avoir accepté un état de fait face à l'état de droit. Dans l'état de droit, on ne laisse pas des ignorants se faire bouffer par un

prédateur qui crée un modèle économique qui revient à l'époque des tâcherons, les gens payés à la tâche. On ne laisse pas ça au nom de l'état de fait "ce sont des gens de la banlieue, ils n'ont pas d'avenir". Il ne faut pas accepter ça. (Soufiane) »

Cette représentation est animée par un travail syndical ayant rencontré plusieurs obstacles pendant des périodes de manifestation et d'opposition aux règles des applications et cela de la part du gouvernement :

« (...) c'est vrai il y a eu un boycott du ministère des transports envers S., il y a eu un boycott parce que S. était un danger pour le ministère des transports et malgré qu'il avait des adhérents... parce que S. c'était le mec anti-plateformes, et le gouvernement à l'heure actuelle est pro-plateformes. (Bassim) »

En outre, le rôle des médias et de la recherche à travers la publication des données sur les opérations de lobbyings qu'exercent les plateformes dans le secteur politique fortifie ce manque de confiance qui tisse un sentiment d'injustice envers ce qui est cru être une institution de confiance :

« Quand on arrive dans un pays, la première chose c'est le lobbying parce qu'ils savent déjà, ils sont armés d'avocats, ils savent que toute leur activité est en général illégale, interdite et ce ne sont pas des pratiques qui sont conformes. Donc il y a l'idée, par exemple, la requalification et tout ça mais qu'est-ce qu'ils vont faire ? ils vont faire dans un premier temps du lobbying, on voit très bien qu'ils sont protégés par Macron, ça c'est clair et net ! (Halim) ».

Ajoutons à cela que l'interview de Médiapart avec Emmanuel Macron en 2016¹⁸⁶ qui à l'époque était le ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, interview dans lequel il défendait la présence des plateformes, en l'occurrence Uber, en France, est devenue célèbre dans le monde du VTC. La raison réside dans les propos de Macron jugés dévalorisants vis-à-vis des chauffeurs VTC, ce qui rejoint les autres éléments décrits ci-dessus :

¹⁸⁶ « En direct de Médiapart » : Macron l'antisocial ? : <https://www.youtube.com/watch?v=OPNx6sPqkkE> consulté le 24/03/2021

« Lors d'une émission avec Macron on lui a posé la question sur le système d'Uber, etc. Il a dit qu'il préfère que ces jeunes [les chauffeurs VTC] soient "exploités", il n'a pas dit "exploiter" mais c'était dans ce sens, chez des plateformes comme ça que de vendre du shit en bas des immeubles. Donc quand vous voyez la logique d'un président on peut comprendre. Après il y a des lois qui sont claires et le ministère ne veut pas sortir des décrets pour mettre de l'ordre dans tout ça. (Amine) »

Si les médias ont participé à une diffusion importante de la situation des chauffeurs VTC, l'image qu'ils ont montrée provoque un sentiment de dévalorisation et de sous-estimation chez notre population d'étude :

« (...) ils sont tout le temps en train de se plaindre, les chauffeurs, tout le temps tout le temps, on les entend tous les jours se plaindre à la télé, sur Facebook, au final on est vu comme des miséreux, des merdes tout simplement. (Hella) »

« Aujourd'hui c'est encore pire, ça été médiatisé d'une façon négative, on vous dit, c'est vrai vous gagnez trois euros l'heure, c'est vrai vous ne gagnez pas d'argent ? C'est encore pire ! (Mahfoud) »

Les médias numériques participent également à la formation de cette représentation et deviennent de ce fait un espace toxique pour certains car provoquant des états de dépression :

« (...) les groupes Facebook tout ça, ça m'a soulé parce qu'avant c'était bien, ça permettait un peu de relier les informations, les manifestations, il y avait des questions pertinentes avant en 2016, 2015, 2017 là maintenant dans le groupe je ne vois que des gens qui se plaignent, que des gens qui, je ne sais pas, franchement c'est fatigant, il y a trop de monde... c'est devenu un groupe déprimant, moi je suis anti-déprime, ça me soule, la déprime. (Mohamed) »

En revanche, en ce qui concerne les forums fermés et dont les contenus partagés sont continuellement vérifiés par les modérateurs, il est soutenu que ce sont des espaces positifs de partage d'information et de travail :

« (...) sur le forum je suis quasiment tous les jours, ce matin j'ai posté (...) ce qui m'intéresse, c'est avant tout les conditions, on sait ramener des réflexions, j'aime bien moi des réflexions, j'essaye par exemple de poster à la fin, je mets une interrogation, comme ça, ça pousse les gens à réfléchir un petit peu... (Yasser) »

Dès lors, il est observé que la représentation du métier du VTC, notamment lorsqu'elle est liée au sujet des plateformes numériques, est plutôt orientée vers un registre de mal-être au travail. Hormis les questions liées aux conditions de l'exercice du travail VTC, les chauffeurs expliquent les raisons d'une absence d'action gouvernementale en leur faveur par la présence de racisme et de discrimination chez les responsables politiques. Les VTC sont conscients que leur groupe professionnel rassemble une grande population issue de l'immigration.

Dans ce sens, ils soulignent les difficultés d'accès au marché du travail :

« (...) ma situation est particulière parce que je venais de Roubaix, Roubaix déjà c'était tristement connu, déjà pour des anciennes affaires de stupéfiants, qui hébergeait des terroristes et tout ça donc, ça faisait peur, vraiment, quand on allait par exemple pour chercher du boulot, peu importe où on allait, quand on voyait Roubaix sur la pièce d'identité, voilà vous êtes des amalgames et on n'avait pas une possibilité d'exercer chez tout le monde, donc c'était vraiment restreint à cause de ça. Clairement il y avait du racisme, je le dis clairement il y avait du racisme, en plus d'origine maghrébine, ça ne passait pas, je suis marocain, et du coup voilà j'étais obligé de subvenir aux besoins de ma famille... (Bassim) »

De ce fait, le seul refuge, la seule solution pour gagner sa vie devient le VTC via les plateformes qui dès le départ visaient ce type de population :

« Donc en 2015 et 2016, il y avait le bus '70 000 entrepreneurs'. Un bus financé par Uber et les plateformes tournait en banlieue pour recruter. Voici le discours caricature, mais c'est le discours : "– Salut ! tu viens de la banlieue, tu n'as pas de diplôme, tu n'as pas d'avenir, viens, on va te donner du boulot. Tu es au chômage mon gars ? mais tu sais que tu vas gagner minimum 5 000 par mois. – Quoi ? 5 000 par mois ? – Oui ! il faut juste enlever le prix du gazoil et du véhicule." (Soufiane) »

Dans cette conjoncture, il est très fréquent dans les discours des VTC de parler d'esclavage ou de néo-esclavage ou d'esclavage moderne lorsqu'ils font référence à leur travail et à leurs conditions de travail :

« Ma relation avec Uber est comme à l'époque du roi et son peuple, aujourd'hui on vit au XVe siècle, la différence entre avant et aujourd'hui, avant le peuple fait des guerres pour le roi et sa famille, le peuple est sale, aujourd'hui on est propre, le peuple est propre, son ventre est plein, son odeur est bien, le patron est pareil mais on est esclave avec des costumes et cravates, l'esclavage, c'est qu'on travaille avec des ordres numériques ! Nous on travaille avec des commandes, il n'y a pas de patron devant nous, mais le patron, c'est l'appareil, le téléphone va droit va à gauche comme des robots, si tu te trompes deux ou trois fois tu es bloqué ! (Mohcine) »

Même pendant nos enquêtes empiriques, c'est-à-dire les périodes que nous avons passées dans les rencontres avec les VTC au sein des syndicats, des manifestations et des locaux des plateformes, le mot « esclave » était fréquemment employé par les chauffeurs pour décrire leur travail à un degré où cela s'est transformé en un humour exprimé publiquement.

Enfin, il ressort que malgré cette atmosphère difficile voire pénible que tissent les représentations du métier, il existe un certain nombre d'aspects positifs aidant à comprendre un autre côté du choix et de la continuation de l'exercice du VTC. L'amour du métier est un facteur crucial donnant au chauffeur une belle signification à son activité, ce qui oriente son état d'esprit dans un champ de positivité aidant à surmonter plusieurs obstacles. Cet amour peut être expliqué par la possibilité d'être indépendant, un aspect si apprécié par la grande majorité des chauffeurs. De plus, la nature du métier qui fait que le chauffeur est amené à se déplacer et à conduire a un effet agréable sur certains :

« (...) je me suis dit, quand on a goûté à l'expérience d'être un chauffeur indépendant, d'être libre, d'être en mouvement, parce que j'adore être en mouvement, de ne pas avoir un compte à régler, un supérieur hiérarchique, d'être seul maître à bord, je me suis dit qu'elle était là pour me déclencher aussi pour le rachat d'une moto et repartir et faire un métier que j'aime. (Ely) »

Faire de nouvelles connaissances avec des clients fournit une raison supplémentaire expliquant cet amour qu'ont les VTC envers leur métier :

« (...) personnellement être dans ma voiture, avec ma musique, bon à l'époque sur Marseille, j'aime ma ville, j'aime ma voiture, j'aime ma musique, je n'avais pas de patron au-dessus de moi, je rencontrais plein de gens, j'ai rencontré des personnes importantes avec qui je suis toujours en contact, qui sont devenues des amis, franchement c'était super cool. (Hella) »

Néanmoins, il arrive que malgré ce sentiment agréable et puissant qu'éprouvent les chauffeurs vis-à-vis de leur travail, les conditions difficiles de son exercice amènent certains à la prise de décision de ne plus le faire tant qu'il n'y a pas de changement des conditions du métier :

« (...) c'est un métier que j'aime, c'est un métier qui me plaît, c'est un métier que j'aime, c'est juste que c'est un métier que je ne veux plus faire en application, ce n'est pas un métier que je veux arrêter, pas du tout. Maintenant si je n'ai pas le choix parce que vraiment, s'il n'y a plus d'issue, j'arrêterai parce qu'en application ça ne me convient plus mais si je pouvais garder mon métier et travailler autrement, je le garderais. (Hind) »

5.4.2 La covid-19 : un nouveau contexte pour questionner la santé au travail

Comme dans chaque partie de notre travail de recherche, il est incontournable d'aborder la crise sanitaire et en quoi elle change ou pas les données et les variables observées. Nous rappelons que 60% de nos entretiens, soit 30 entretiens sur 50, ont été réalisés trois mois après le premier confinement de 2020. Nous avons donc récolté des informations liées à l'expérience de la covid-19 chez notre population d'étude, ce qui nous permet de les mobiliser dans cette partie pour répondre à notre hypothèse de recherche.

5.4.2.1 Les aides financières du fonds de solidarité

Le premier nouvel élément qui apparaît à ce niveau consiste dans les aides financières du fonds de solidarité. Depuis le déclenchement de la crise, les VTC faisaient partie des indépendants

éligibles à recevoir ces aides en fonction d'un ensemble de critères, notamment une perte supérieure à 50% du chiffre d'affaires. Cependant, étant donné que certains de nos interrogés ne déclaraient pas leurs revenus ou qu'ils exerçaient à temps partiel ou qu'ils ont commencé à travailler à une date qui n'entre pas dans les conditions d'accès au fonds de solidarité, il n'était pas possible pour eux de bénéficier des aides. À ce stade, le tableau suivant affiche le nombre des VTC ayant reçu ces aides financières et ceux qui ne les ont pas reçues. Les pourcentages annoncés correspondent à un échantillon de 26 VTC. Les 4 autres chauffeurs exclus du décompte, étant donné que l'échantillon des VTC interrogés pendant la crise est de 30 personnes, sont soit des VTC ayant témoigné de leur expérience passée dans le métier ou des VTC qui ont commencé l'activité quelques mois après le commencement de la crise :

VTC ayant reçu le fonds de solidarité	VTC n'ayant pas reçu le fonds de solidarité
76,9 %	23%

Les aides financières liées à la crise sanitaire permettaient aux VTC qui en bénéficiaient de ne pas travailler pendant le premier confinement de 2020. Comparés aux VTC qui ont travaillé pendant cette période, ces chauffeurs étaient protégés physiquement de la pandémie, dans le sens où ils n'étaient pas exposés aux risques du virus ni abandonnés à des états psychologiques compliqués face à une double situation de stress à savoir l'incertitude de la pandémie et l'incertitude financière. Cette époque a permis à certains de retrouver leurs bonnes habitudes, souvent négligées en raison des conditions de leur travail :

« (...) oui, je cuisinai [rire] vous rigolez mais ce sont des choses que je ne pouvais pas faire avant, c'est-à-dire quand j'étais même avec le producteur[un client], quand j'allais, je partais à 8h du matin, je revenais des fois à 23h, tu n'as pas le temps de vivre réellement et là franchement j'étais contente d'être chez moi, je regardais la télé, la télé que j'avais jamais allumée [rire] en soi c'est rien de faire à manger mais moi, c'était important de réapprendre à manger, machin et tout. (Nadia) »

Certes, cette catégorie de chauffeurs évoque avoir ressenti des situations dures psychologiquement d'un côté parce que le début de la covid-19 constituait un contexte inédit créant de ce fait un stress universel : « (...) même côté perso ça fait quand même un sacré choc

émotionnel de se retrouver dans une crise sanitaire à regarder les infos, même moi je n'étais pas bien alors je n'ai pas travaillé. (Hella) » et d'un autre côté la projection future sur un métier comme le VTC qui posait déjà des incertitudes avant la pandémie conduisait certains à un état d'inquiétude : « (...) on a toujours de l'inquiétude, ça s'est sûr tant que le covid n'est pas parti on a toujours cette inquiétude en fait. (Fatima) »

En ce qui relève de l'état physique des interrogés, certains pensent avoir eu le virus pendant les premiers mois de sa propagation :

« (...) oui, au mois de janvier, février, je suis tombée gravement malade, je suis restée pendant 10, 15 jours à la maison... je suis partie en urgence parce que arrivée à un moment je ne pouvais plus respirer, voilà ce soir-là j'avais l'impression que j'allais mourir, je suis partie le lendemain voir le médecin, il a dit, c'est une grippe, j'ai dit, ce n'est pas le covid ? il a dit, écoutez le covid c'est une grippe, qui m'a fait comprendre que c'était ça quoi, il m'a donné de l'amoxicilline et je suis rentrée à la maison, je suis restée bloquée à la maison, je n'ai vu ni ma mère ni ma fille que j'ai laissée chez ses grands-parents. (Malika) »

Cependant, la situation des VTC qui étaient dans l'obligation de travailler pendant le premier confinement peut être catégorisée comme étant plus problématique que celle qui correspond au reste des VTC dans la mesure où elle mettait en place un double risque qui est financier et sanitaire. Toutefois, nous pouvons remarquer qu'il y a d'autres facteurs qui entrent en jeu comme la personnalité du chauffeur et qui permettent de noter que, malgré la dureté d'une telle situation, elle peut être relativisée et vécue avec beaucoup de courage et de maturité comme le montre le cas de Youssef, un VTC ayant travaillé pendant le premier confinement :

« (...) oui, c'était très difficile psychologiquement parce qu'on ne savait pas, en fait c'est comme si du jamais vu, c'était difficile d'avoir un avis, difficile de penser quelque chose, on se disait que comment on va faire (...) je l'ai vécu avec beaucoup de maturité. »

5.4.2.2 Une nouvelle mobilisation syndicale

Le deuxième nouvel élément qui apparaît pendant la crise sanitaire et qui est lié à la question de la santé au travail est la mutation des mobilisations syndicales. Il a été observé qu'après quelques mois lors du premier déconfinement de 2020, plusieurs manifestations ont été organisées notamment à Paris, qui regroupaient un nombre très important de VTC¹⁸⁷, une situation jamais observée auparavant selon certains organisateurs et participants avec qui nous étions en contact. Certains de nos interrogés pensent que le sentiment d'appartenance et de solidarité au sein de leur métier s'est renforcé pendant cette crise, ce qui est susceptible d'engendrer un effet positif à la fois sur le plan collectif du groupe et sur le plan individuel lié aux chauffeurs :

« (...) on s'est réuni, on leur a montré qu'on était solidaire et il y a aussi l'économie et le covid-19 qui a fait que tout le monde soit impacté et que maintenant tout le monde est conscient de la réalité du terrain. (Hicham) »

À ce stade, il est à rappeler que les objectifs de ces manifestations variaient entre des revendications pour accéder à certains endroits récemment interdits aux VTC comme la rue de Rivoli à Paris, la dénonciation des « faux chauffeurs VTC » qui exercent avec des cartes falsifiées et surtout des demandes de soutien économique face à la crise sanitaire. Les syndicats rencontrés pendant cette période répondaient avoir été reçus au sein de certains ministères pour discuter davantage de leur situation professionnelle en ce contexte de crise. Cette occasion leur a permis de s'exprimer sur les conditions d'accès au fonds de solidarité par exemple pour les VTC qui n'entrent pas dans les critères exigés :

« (...) lorsque j'étais reçu au ministère grâce à B. qui m'a invité parce que j'ai fait le déplacement pour la manifestation, j'ai dit, monsieur Morin, qui nous a reçu, vous vous rendez compte à l'heure actuelle, les collègues qui ont pris le risque d'aller travailler pendant la période de confinement parce qu'ils ont pris le risque de travailler, parce qu'ils pouvaient être eux-mêmes contaminés et contaminer leurs proches quand ils rentrent à la maison, ces gens-là se trouvent pénalisés parce qu'ils

¹⁸⁷ « Opération escargot des VTC à Paris qui réclament une prime Covid-19 » : https://www.lexpress.fr/actualite/societe/operation-escargot-des-vtc-a-paris-qui-reclament-une-prime-covid-19_2129388.html Consulté le 25/07/2021

ne respectent pas les 80% de perte de chiffre d'affaires, on les pénalise alors qu'on devrait les féliciter parce qu'ils ont participé de façon active à la reprise du fonctionnement de notre pays parce qu'ils transportaient principalement le personnel médical et je trouve ça inadmissible (...) voilà pourquoi en l'occurrence on demande une rentrée dans la liste s1 et pas s1bis parce que les activités qui font partie de la liste s1 n'ont pas à justifier d'une perte de chiffre de salaire, ils ont droit automatiquement au fonds de solidarité parce qu'ils ont eu des démarches administratives par exemple et de ce fait ils ne génèrent pas de chiffre... (Nathan) »

5.4.2.3 Vers une valorisation de la relation clientèle ?

Le dernier nouvel élément lié à la santé des VTC et qui est relatif au contexte de la covid-19 est la possible mutation des rapports entre les clients et les VTC. Depuis le début de nos entretiens, la grande majorité des chauffeurs nous ont fait part d'une représentation négative des clients des plateformes, qui adoptent des comportements désagréables et irrespectueux selon nos interrogés :

« (...) maintenant j'étais un peu déçue par rapport à la clientèle que j'avais auparavant, je la jugeais irrespectueuse mais j'ai vu les clients d'Uber, c'est encore pire, je me suis dit, non ce n'est pas possible, c'était vraiment je prends je charge je décharge, ce n'était pas le métier que je voulais, la proximité au client, tout ça s'est dégradé avec l'arrivée d'Uber. (Nadia) »

Ajoutons à cela le sentiment de solitude que provoque l'organisation accélérée avec laquelle ce métier est exercé via les plateformes :

« (...) il faut savoir qu'on rencontre beaucoup de gens, des gens de tous, de tous lieux, de toutes conditions, vous avez un sentiment de solitude, vous avez une vraie solitude, vous ne sympathisez pas et même si vous le faites, les courses durent en moyenne 20 minutes ou une demi-heure et en ce temps on va discuter mais on ne va pas dire que vous connaissez quelqu'un ou vous avez créé une relation, vous avez juste fait une course, les gens sont souvent au téléphone ou dans leurs pensées, la suite de ce qu'ils comptent faire, donc il y a une vraie solitude du VTC. (Mathieu) »

Ce sentiment de solitude peut être expliqué par le fait que le VTC soit exercé via une application numérique car quand le chauffeur développe sa propre clientèle privée, le rapport s'avère différent :

« (...) ma clientèle, c'est toujours la même et donc de fait quand la personne vous appelle elle est plus dans une prestation qui est personnalisée, c'est-à-dire que moi, la personne, on a une discussion dans la voiture, elle revient deux mois après je reprends la discussion, ah tu te rappelles la dernière fois, bah oui ! et on n'avait pas fini donc on va continuer donc pour moi la relation n'est pas construite sur les mêmes choses qu'un VTC qui travaille avec les plateformes parce que le client, il va le voir et peut-être ne pas le revoir jamais parce que moi, les clients me parlent de leurs relations conjugales, je leur dis même, ça fait 50 euros pour le psy en rigolant. (Gilbert) »

Dans cette conjoncture, certains VTC abordent en entretien le changement des comportements des clients des plateformes qui deviennent plus sympathiques pendant le contexte de la covid-19 :

« (...) les clients, c'est vrai, j'ai l'impression qu'ils ont changé un peu, la grande majorité, direct ils montent, ils demandent, ça va ? comment ça allait ? comment s'est passé le confinement, le covid ? jamais je n'ai eu autant de questions que là mais normal on va dire, pas extraordinaire. (Mohamed) »

En revanche, pour d'autres chauffeurs, la relation empire et devient insupportable :

« (...) si je peux me connecter le moins possible en Uber, je le fais, quoi, parce qu'en plus là depuis le déconfinement, déjà au début les clients n'étaient pas très sympas là c'est encore pire, je trouve que l'idée du confinement, les clients sont exécrables, il y en a qui ne disent pas bonjour, il y en a qui ne portent pas de masque, on est obligé de faire la guerre avec eux pour qu'ils portent le masque, ils ne comprennent pas comme ça, Uber nous envoie toujours des mails tout le temps, toute la semaine, franchement je ne prête pas plus attention que ça, avant quand un client me notait mal, ça me faisait mal au cœur. (Coralie)

Tableau récapitulatif de l'hypothèse 3 :

Énoncé de l'hypothèse et validation	Apport d'ATLAS	Résultat de l'hypothèse 3	
-Les différentes formes d'épuisement au travail sont vécues différemment par les VTC compte tenu de l'hétérogénéité de leur groupe professionnel. Dans ce contexte les facteurs sociologiques, individuels, culturels, etc. s'avèrent importants pour analyser la santé au travail. ⇒ Une hypothèse validée	-Accès aux groupes de codes « clients privés », « Genre », « les VTC : un groupe professionnel », « le métier du VTC », « travail avec les plateformes » et « covid-19 ».	Variables statistiques	Variables non statistiques
		-Il s'agit des catégories d'âge, du sexe, des statuts juridiques, etc.	-Il s'agit du travail à temps plein ou partiel, les carrières antérieures, les futures perspectives, etc.
		-La conjugaison de ces variables permet d'expliquer le degré de gravité de l'épuisement au travail et de souligner que la souffrance au travail existe dans le métier du VTC via les plateformes.	

Conclusion

Le logiciel ATLAS.ti est un outil d'aide au traitement qualitatif des données récoltées dont l'usage peut prendre plusieurs logiques. Nous avons justifié notre recours à ce logiciel par la grande quantité de données que représente notre enquête. Notre but était d'utiliser différentes fonctionnalités de présentation des résultats accessibles sur ce logiciel et surtout d'accéder facilement aux verbatim que nous avons catégorisés à travers plusieurs codes. Ceux-ci ont été définis en fonction des mots clés qui traduisent notre problématique et nos hypothèses.

Dans la première hypothèse, nous avons avancé l'idée que l'addiction au travail via les applications chez les VTC s'accroît dans l'hyperconnexion. Ce sont les plateformes qui s'avèrent responsables de ce phénomène dans la mesure où elles organisent le travail de manière accélérée et contraignante puisqu'elles appliquent le principe de l'évaluation permanente.

L'addiction du VTC aux plateformes est déclenchée et renforcée par deux mécanismes qui opèrent selon les périodes et les zones géographiques : l'enchaînement des courses, qui veut dire que le chauffeur effectue un travail accéléré ; et l'attente des courses, qui signifie que le chauffeur est en situation de travail ralenti. Ces mécanismes fonctionnent à travers deux règles fondamentales : le taux d'acceptation et l'évaluation des clients. Le fait que le travail et la rémunération reposent sur ces deux aspects conduit les chauffeurs à une hyperconnexion. Dans cette mesure, les plateformes s'avèrent le moteur déclencheur de ce phénomène puisqu'elles sont d'un côté les organisatrices du travail VTC et qu'elles fournissent d'un autre côté une expérience optimale du travail grâce à leur design intuitif. Les technologies qu'elles mobilisent sont capables de traiter des données massives et d'effectuer des envois rapides et instantanés. Cette situation n'est pas compatible avec le VTC malgré les tentatives de ce dernier à répondre au flux informationnel. C'est la santé physique et psychologique qui constitue une limite face aux exigences des plateformes. Ce constat qui se traduit par le développement de différentes formes de fatigue amène certains VTC à des déconnexions totales (arrêt définitif du travail) ou partielles (pauses, vacances, etc.). Cependant, la crise sanitaire a redéfini ces pratiques de résistance en conduisant certains chauffeurs à de nouvelles expériences d'hyperconnexion.

Dans la deuxième hypothèse, nous avons annoncé que la délégation de l'organisation du travail VTC aux algorithmes crée une rupture communicationnelle. Cette situation pèse sur le déroulement du travail VTC et sur la relation entre les chauffeurs et les plateformes.

En effet, les algorithmes sont très limités face à la particularité de certaines situations de travail. Pour cela, le chauffeur essaye d'entrer en contact avec les représentants de la plateforme. Afin de souligner la logique info-communicationnelle dominante dans les plateformes, nous avons choisi de faire une segmentation des types d'échange via ces espaces. Premièrement, l'échange automatisé signifie que l'interaction entre le chauffeur et la plateforme est médiée uniquement par les algorithmes de l'application. Cette situation développe chez le travailleur un ressenti d'être face constamment à une machine. Deuxièmement, une logique automatisée médiée par un téléconseiller ou un agent d'accueil lorsque le chauffeur insiste pour dépasser les réponses des algorithmes. Or, la quasi-totalité de ce type d'échanges reste standardisé. Troisièmement, une logique humaine qui renvoie aux interventions des représentants des plateformes, qui à la différence de la catégorie citée avant, ont la possibilité de prise de décision et montrent une volonté d'aider le chauffeur. Toutefois, le modèle dominant des plateformes est celui qui repose sur une logique automatisée avec peu d'interventions sans médiation numérique. En conséquence, il émerge de cette réalité une rupture communicationnelle qui isole le VTC.

Dans la troisième hypothèse, nous avons formulé que le degré de gravité des différentes formes d'épuisement au travail chez les VTC est lié à un ensemble différent de facteurs sociologiques, individuels, psychologiques, etc. Les plateformes ne prennent pas en considération cette hétérogénéité dans le recrutement, ce qui fait des VTC un groupe professionnel hétérogène.

Nous avons élargi notre étude des formes d'épuisement au travail non seulement aux maladies professionnelles mais à l'ensemble des états de santé qui sont généralement de l'ordre de la fatigue. À ce stade, nous avons segmenté les facteurs aidant à identifier l'émergence de ces formes de fatigue en deux catégories : les variables statistiques et les variables non statistiques. En résumé, la première catégorie fait référence à des éléments tels que l'âge, le sexe, la situation personnelle, etc. dont nous avons déduit des statistiques. Le but était de présenter un aperçu général de notre population d'étude afin de souligner les facteurs responsables de la santé au travail. La deuxième catégorie regroupe des éléments incalculables. Par exemple, il est compliqué de dégager des statistiques des VTC qui travaillent à temps partiel et à temps plein car ces situations changent souvent. Nous avons déduit que seule la conjugaison de l'ensemble de tous ces facteurs peut expliquer le degré de gravité de la fatigue au travail notamment en raison des changements du contexte de travail comme l'événement de la crise sanitaire. Un constat qui reste inchangeable est celui de la souffrance au travail des chauffeurs VTC des plateformes numériques.

Chapitre 6 : Interprétation et thématisation des résultats

Introduction

Le chapitre précédent présentait l'ensemble des résultats de notre enquête empirique auprès de 50 chauffeurs VTC dans plusieurs régions françaises. Nous avons organisé les données traitées à l'aide d'ATLAS.ti de manière à répondre à tous les éléments de nos trois hypothèses de recherche que nous résumons de la manière suivante : les plateformes organisent le travail des VTC à travers un système médiateur info-communicationnel renforçant les mécanismes de l'hyperconnexion qui génèrent plusieurs formes d'épuisement au travail vécues et gérées différemment par les chauffeurs en raison de l'hétérogénéité de cette population d'étude.

Dans ce présent et dernier chapitre, il s'agit pour nous d'interpréter les résultats ainsi que de réorganiser leur synthèse en plusieurs grands thèmes éclairant le fonctionnement des plateformes de transport. Notre objectif est de reformer notre propre théorie de la communication organisationnelle, c'est-à-dire de pouvoir élaborer ou réélaborer un cadre de compréhension du fonctionnement des plateformes en relation avec la santé au travail. L'ancrage dans les SIC permet d'apporter une réponse à notre problématique de recherche. Pour rappel, notre interrogation est la suivante : la médiation par les plateformes numériques de transport d'un certain type d'informations et de communications dans le cadre particulier de l'organisation du travail VTC a-t-elle des répercussions sur la santé au travail des chauffeurs ?

Dès l'introduction générale de ce travail de recherche, nous avons attiré l'attention sur la particularité des plateformes comme étant à la fois des technologies et des entreprises. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi de les conceptualiser comme une nouvelle forme organisationnelle. Chez Le Moëne, la notion de forme organisationnelle fait référence à des structures instables, indéterminées, flexibles, matérielles et immatérielles, bref, tout ce qui va contre une conception objective et normative de l'action humaine (cf. *supra*, p.14-16). C'est cette ouverture et cette prise en considération de la complexité des milieux socioéconomiques qui nous fournissent les premières ficelles pour penser les plateformes numériques.

La particularité d'une organisation telle que la plateforme complique sa conceptualisation en raison de la présence de plusieurs éléments paradoxaux qui forment sa logique organisationnelle. Dotée d'un système info-communicationnel très normatif et distinguée par des logiques décisionnelles très flexibles, la plateforme est une forme organisationnelle instable, ce qui ne permet pas de l'insérer au sein d'une théorie pensant les sociétés comme des

entités organisées selon des règles et des normes. Comparée aux entreprises classiques, la plateforme n'apparaît pas comme une entreprise alors qu'elle constitue un espace organisationnel du travail des chauffeurs. Ainsi, ce sont les théories de la communication organisationnelle autour des conversations et des textes (Taylor et Cooren), des récits (D'Almeida), de la rationalisation (Bouillon), de la collaboration (Zacklad), etc., ayant pour terrain de recherche les entreprises salariales, qui fournissent plusieurs éléments repérés dans l'étude des plateformes que nous analysons selon une perspective différente.

À ce stade, de la même manière que l'étude de la médiation info-communicationnelle diffère entre les entreprises salariales et les plateformes, la question de la santé au travail, qui a connu des avancées en matière de droit, s'avère totalement absente des politiques gestionnaires des plateformes. L'hyperconnexion qu'abordent Carayol *et al.* en 2017, liée à l'usage des TIC par les cadres, est un phénomène omniprésent chez les chauffeurs, ce qui génère une souffrance au travail susceptible d'être comparée à ce qu'Alemanno et Cabedoche ont analysé autour des salariés de France Télécom, mais qui nécessite aussi d'être traitée avec une approche différente en raison de la présence de mécanismes de morbidité particuliers. Les différentes formes d'épuisement au travail des VTC montrent une corrélation entre le travail via les plateformes et l'affaiblissement de la santé. Ce contexte révèle donc des similitudes entre les plateformes et les entreprises salariales mais aussi des éléments radicalement différents et contradictoires renforçant ainsi la complexité de notre objet de recherche.

Dans cette conjoncture, nous organisons ce chapitre en deux grandes parties.

Premièrement, nous analysons la rationalisation des applications chargées de l'organisation info-communicationnelle des plateformes en montrant à la fois ses logiques normatives et les limites de leur conception. Cette étude permettra de penser les plateformes comme une nouvelle forme organisationnelle que nous avons choisi d'appeler la « techno-plate-entreprise ».

Deuxièmement, nous examinons en quoi la santé au travail et les plateformes sont incompatibles. L'analyse des logiques info-communicationnelles des plateformes et des chauffeurs permettra de comprendre cette dissonance ainsi que d'approfondir les raisons politico-organisationnelles de l'automatisation d'un travail conçu pour une population particulière.

6.1 Une rationalisation « irrationnelle » de l'organisation info-communicationnelle du travail VTC

L'organisation du travail VTC via les plateformes numériques de transport est constituée par une info-communication médiée par des algorithmes. Cette logique organisationnelle est extrêmement rationalisée puisque la totalité du travail des chauffeurs, et non seulement leurs activités cognitives, est informée, inscrite, notée et validée sur une application numérique. C'est dans ce sens que les plateformes sont des organisations plus rationalisées que celles décrites par Bouillon (2005, *op. cit.*).

En effet, la rationalisation de l'organisation du travail a toujours été présente, notamment avec le développement du machinisme et de l'industrialisation qui ont engendré une organisation dite « scientifique » du travail appelée le taylorisme. Malgré la mise en cause de cette logique managériale et productive (Zarifian, 2009, *op. cit.*), la rationalisation n'a pas disparu mais elle a évolué pour pouvoir gérer les nouvelles modalités de travail flexible.

Dans notre cas d'étude, la nouvelle forme organisationnelle que nous évoquons dépasse la mise en place des systèmes informationnels de collecte des données, d'organisation des connaissances ou de partage et de communication qui opèrent aujourd'hui dans les entreprises, comme cela a été étudié par Lépine (2001, *op. cit.*), Bouillon (2005 ; 2015, *op. cit.*), Bruno (2011, *op. cit.*) et Zacklad (2020b, *op. cit.*), où existent des rapports visibles entre les salariés, les managers et la direction. Les plateformes numériques de transport sont construites à partir de systèmes informationnels algorithmiques de mise en relation mais elles franchissent la notion de technologie pour devenir des entreprises dans la mesure où elles prennent en charge l'organisation et la rémunération des prestations. Toutes ces tâches sont pensées au préalable pour être appliquées par des algorithmes. Or ce fonctionnement connaît parfois des interventions et des modifications au regard de l'évolution du contexte, ce qui nécessite de repenser l'organisation. Dans la partie qui suit, nous analysons donc cette nouvelle forme organisationnelle info-communicationnelle à partir de la rationalisation de son système algorithmique, la logique de plateforme qu'elle applique à toutes les actions des usagers et les contextes susceptibles d'influencer sa normalisation en nous appuyant sur les résultats de nos trois hypothèses de recherche présentés et analysés dans le chapitre précédent.

6.1.1 La plateforme ou la rationalisation de l'organisation info-communicationnelle

Une technologie numérique algorithmique ne peut qu'être rationnelle puisqu'elle est conçue à partir d'un ensemble de savoirs applicables inscrits dans un domaine scientifique appelé l'informatique. Elle est donc une création d'ingénieurs fondée sur des logiques mathématiques pratiques censées apporter des solutions aux problèmes étudiés. Cependant, nous avons tenté de montrer tout au long de cette thèse que la plateforme n'est pas que technologie. C'est aussi une entreprise, que certains auteurs qualifient de « plateforme-entreprise » (Compain *et al.*, 2019, *op. cit.*), occupant le rôle du management et de la direction puisqu'elle est responsable de l'organisation du travail, de la gestion des tâches et des travailleurs et de toutes les décisions organisationnelles, qu'elles soient liées au travail ou à l'ensemble de la plateforme.

Dans cette conjoncture, le fait que les plateformes numériques de transport appliquent les mêmes logiques rationnelles de technologie à leur organisation du travail ne peut que soulever de nombreux questionnements dont nous avons fait le choix de traiter ceux qui sont liés au domaine de l'information et de la communication. En effet, il semble qu'il y ait un retour en arrière dans la conception de l'organisation du travail car à l'instar des organisations tayloriennes qui appliquent les logiques de rationalisation à la fois dans la production industrielle et dans la communication fonctionnelle de l'entreprise, les plateformes de transport conçoivent le management de la même manière rationnelle que pour la conception de leurs applications technologiques de travail.

En revanche, les entreprises post-tayloriennes se sont distinguées par des départements de communication, des ressources humaines et un management de plus en plus « humanisé » même s'il est toujours critiqué en raison de ses innombrables paradoxes (de Gaulejac, 2013, *op. cit.*). Dans ce sens, il arrive que les plateformes soient comparées aux entreprises tayloriennes, d'où l'apparition des termes tels que le « taylorisme digital » ou le « néotaylorisme ». Or, il existe certainement des complexités qui empêchent de s'installer complètement dans cette approche comparative puisque chaque ère se distingue par de nouvelles logiques technologiques et organisationnelles. Nous entamons donc cette réflexion par l'analyse de la transformation du VTC à partir de sa plateforme et les changements info-communicationnels que ce phénomène engendre.

6.1.1.1 *L'évolution du fonctionnement interactionnel du VTC*

Avant de devenir une grande société de technologies, Uber était une startup à la recherche d'investisseurs pour financer sa nouvelle innovation technologique de la mise en relation. L'idée était de lancer un service intermédiaire entre des demandeurs de courses (clients) et des prestataires (chauffeurs ou particuliers). L'histoire d'Uber est reçue comme une *success story* dans le monde des startups à l'instar des sociétés comme Microsoft, Apple, Facebook, Google, etc. Il existe plusieurs points similaires entre ces startups, devenues aujourd'hui des géants du numérique, notamment ce qui relève de la création de technologies algorithmiques programmées pour interagir avec les usagers à partir d'un ensemble de logiques et de normes. À titre d'exemple, l'expérience d'usage sur des plateformes comme Facebook, Uber et autres s'organise à travers un ensemble d'étapes préétablies (accès au compte, requête de recherche, réponse et suggestion, etc.). Toute demande d'utilisateur qui entre dans cette organisation préalable aboutit à un résultat. En revanche, toute demande qui dépasse cette logique programmée d'interaction n'aboutit pas et peut être dirigée vers un centre de question ou de proposition.

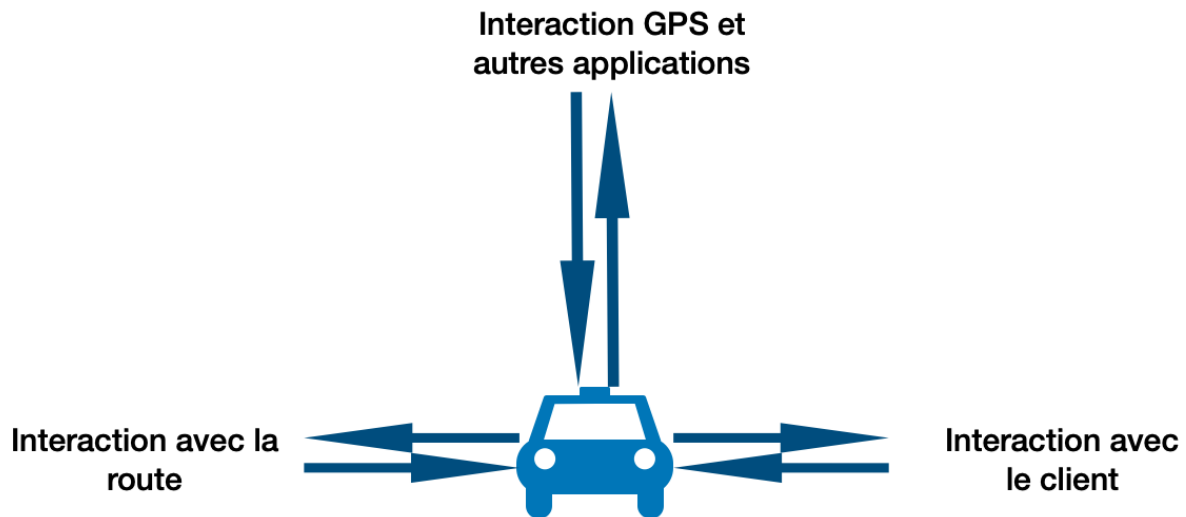
Cependant, à la différence de Facebook, Apple, Google, Microsoft, etc., Uber intervient dans l'organisation de transport de personnes. Dans ce sens, le métier du VTC n'a pas juste connu une transition numérique lorsqu'Uber a décidé d'entrer dans ce marché, c'est-à-dire une transformation collaborative impliquant des sujets et des technologies digitales dans les processus de production et d'info-communication comme ce qui se passe aujourd'hui dans de plus en plus d'organisations et de professions (Zacklad, 2020b, *op. cit.*). En réalité, le VTC a été « plateformisé » ce qui a transformé toute l'organisation de sa réglementation vis-à-vis de sa clientèle et des protocoles de professionnalisation.

Afin d'illustrer cette mutation, nous présentons trois dessins montrant la différence entre le fonctionnement du VTC sans technologies numériques, sa transition digitale et enfin sa plateformisation, qui constitue notre objet de recherche.



Fonctionnement classique du VTC

Comme le montre le dessin ci-dessus, le fonctionnement classique du VTC, c'est-à-dire sans intermédiation de technologies et de plateformes, opère essentiellement à travers deux interactions. La première est celle d'une interaction avec la route puisque le chauffeur exerce un métier physique qui consiste à transporter un client dans un véhicule vers une destination déterminée. Ce travail s'effectue dans un environnement routier où circulent des voitures, des camions, des vélos, des trottinettes, etc. et où traversent des piétons. Le mouvement qui caractérise cet espace et la vitesse avec laquelle le déplacement se fait nécessitent des capacités physiques et mentales comme la concentration sur la route ainsi qu'une bonne connaissance de la ville et de la région. La deuxième interaction est celle qui se fait avec le client et qui peut varier en fonction des contextes et de la personnalité du chauffeur et du client. La fréquence de cette interaction n'est donc pas toujours un facteur présent comme ce qui est le cas pour l'interaction avec la route. Cependant, ce qui distinguait le VTC du taxi ou d'autres formes de transport de personnes, c'était la qualité du service, dans le cadre duquel le chauffeur doit faire preuve d'un bon protocole d'accueil et de professionnalisme, d'où l'importance de cette interaction avec le client.

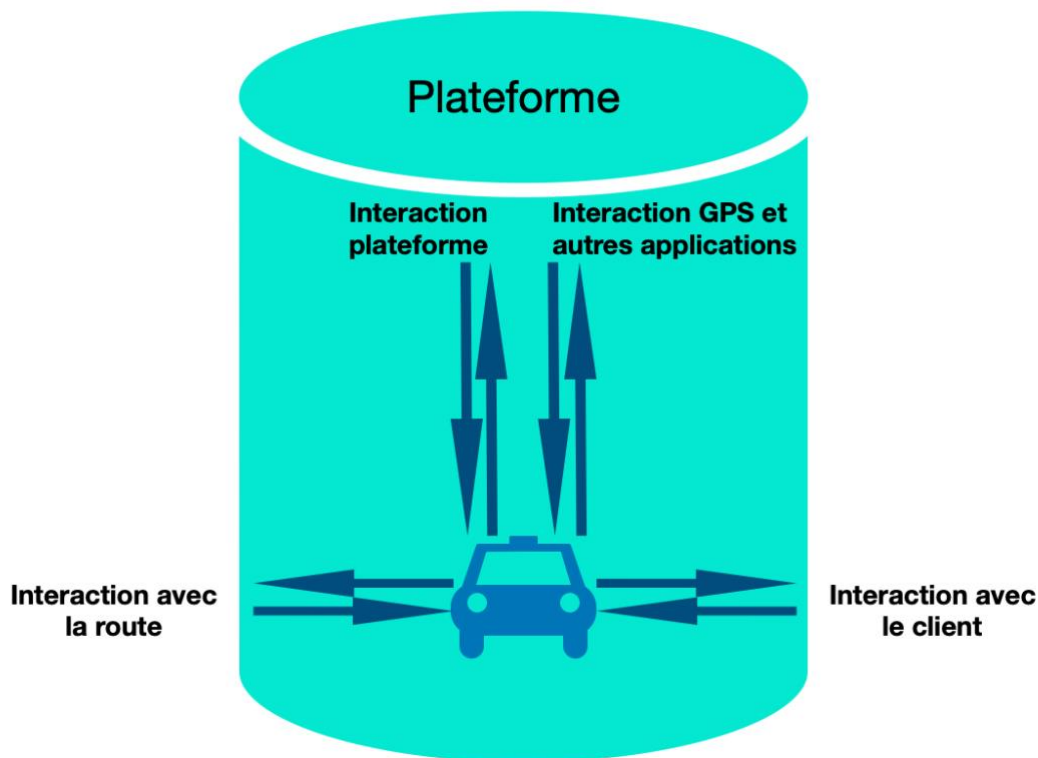


Transition numérique du fonctionnement du VTC

Lorsque les technologies numériques ont fait leur entrée dans les organisations, le VTC n'était pas un cas isolé. Au contraire, la transition numérique de ce métier, comme l'illustre le dessin ci-dessus, consiste en une intégration de plusieurs technologies telles que les applications de réservation, de planning et de GPS (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.282-283). Concernant les technologies auxquelles recourt le chauffeur en parallèle de ses interactions avec la route et le client, nous notons essentiellement la présence du GPS. Ce changement de pratique a contribué à l'élargissement de l'accès au VTC puisqu'une des compétences incontournables de ce métier, à savoir la bonne connaissance des zones géographiques de travail, devient accessible à tout le monde grâce au GPS. En outre, la présence aujourd'hui du GPS dans les voitures des chauffeurs constitue un facteur de transparence et de crédibilité de la course que le client peut vérifier.

Dans ce contexte, où l'innovation provient d'une entité extérieure au métier du VTC, à savoir les entreprises de technologie, et où le chauffeur s'avère obligé d'intégrer ce changement dans son travail pour crédibiliser sa prestation, nous n'évoquons pas la transition numérique dont parle Zacklad dans un nombre important de ses travaux de recherche. L'auteur défend la thèse d'une démarche collaborative dans le processus de transition numérique des organisations, alors

que dans le cas des plateformes numériques de transport l'innovation technologique a été intégrée à travers une démarche descendante.



Plateformisation du VTC

La transformation la plus remarquable du métier du VTC est sa plateformisation en premier lieu par l'entreprise Uber qui continue à être le leader du secteur du transport de personnes en France. Comme le montre le dessin ci-dessus, l'arrivée des plateformes a rajouté une nouvelle tâche interactionnelle au travail du chauffeur, à savoir l'interaction de ce dernier avec les différentes applications de mise en relation. Cette nouvelle interaction est plus puissante puisqu'elle détermine la validité des autres interactions. En effet, les plateformes prennent le contrôle sur l'ensemble des interactions du chauffeur dans le sens où elles surveillent et tracent la mise en relation, la prise en charge, le dépôt du client et l'itinéraire à suivre qui est accessible sur son GPS, même si plusieurs de nos interrogés recourent à d'autres applications de GPS compte tenu des dysfonctionnements de celui de la plateforme (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 2, p.308). Dès lors, la plateformisation du VTC n'est pas une transition numérique puisqu'elle ne se limite pas à l'intégration seulement d'une technologie de mise en relation mais qu'elle prend le contrôle sur toute l'organisation interactionnelle du chauffeur.

6.1.1.2 Plateformiser pour rationaliser l'irrationnel

Lorsque nous avons choisi la forme géométrique du cylindre pour aborder la plateformisation du métier du VTC dans le dessin de la page précédente, nous avons voulu montrer deux points cruciaux permettant d'expliquer en quoi ce phénomène a complètement changé le VTC.

Premièrement, la plateformisation de l'organisation info-communicationnelle du VTC peut se définir à ce niveau comme un encadrement de l'ensemble des interactions du chauffeur au sein d'un espace virtuel fermé dont le code d'accès n'est à la disposition que de ses propriétaires (Cardon, 2015, *op. cit.*). Bien que les interactions avec la route et le client soient placées dans un environnement extérieur à la plateforme, celle-ci estime qu'il est possible de tout encadrer à partir du moment où elle est informée par le chauffeur du transport du client en ayant également accès à sa localisation. La plateforme a donc besoin aussi bien de la confirmation du chauffeur que de preuves pour appuyer ce témoignage qui se confirme à travers un traçage virtuel du déplacement. Ajoutons à cela le rôle incontournable du client qui évalue la prestation (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.275-276).

De ce fait, l'encadrement des interactions du chauffeur au moment de son travail est réalisé par la plateforme qui, dans sa vérification de la validation de la prestation, s'appuie en grande partie sur les réponses du chauffeur et du client puisque son application algorithmique n'a pas accès aux interactions du chauffeur avec la route et le client. Le témoignage de ce dernier s'avère plus écouté et privilégié selon un grand nombre de nos interrogés pour des raisons qu'ils interprètent en relation avec la culture américaine des affaires qu'incarne Uber partout où elle s'installe : « *Uber c'est une société américaine et toutes les sociétés américaines passent le client en premier, même s'il a tort, c'est lui qui est roi, c'est leur mentalité. (Mustapha)* »

Deuxièmement, nous avons placé le VTC dans la base circulaire en bas du cylindre et la plateforme dans la base circulaire en haut du cylindre où il est possible d'ouvrir cet espace fermé d'encadrement. L'idée est de montrer que c'est la plateforme qui a cette possibilité de surveillance de l'ensemble des interactions des VTC ainsi que le pouvoir décisionnel d'application, de changement ou de modification des règles d'encadrement programmées sur son application. Cette possibilité d'ouverture du système algorithmique est importante parce que toute technologie numérique a besoin d'assistance (Casilli, 2019, *op. cit.*). Or la plateforme est à la fois une technologie et une entreprise et dans cette dernière, ce sont les managers qui

prennent en charge l'accompagnement et le suivi des salariés. Certes, nous avons souligné dans le chapitre précédent, au niveau de notre deuxième hypothèse, que la plateforme met en place des agents d'accueil et des téléconseillers pour gérer les demandes des chauffeurs (cf. *supra*, p.314-318). Cependant le style standardisé de ces interventions, qui s'avère peu différent de l'application algorithmique, permet de conclure à ce stade que la rationalisation observée dans le fonctionnement des technologies numériques est pratiquée aussi au niveau du relationnel de la plateforme avec les travailleurs.

Par conséquent, platformiser signifie surveiller et contrôler l'ensemble des interactions qui définissent le travail du chauffeur VTC à partir d'un encadrement médié par des technologies algorithmiques qui tracent les activités du chauffeur, transmettent et traitent les réponses des usagers. Ce constat justifie notre recours, dans le premier chapitre, au concept du dispositif de Foucault, développé à partir de la métaphore du panoptique et qui reste d'actualité à l'ère des plateformes numériques. Certes, l'utilisateur est considéré à l'ère d'Internet et des TIC comme étant un sujet-acteur qui recourt à une technologie jouant un rôle d'accompagnement ou d'assistance (Peeters et Charlier, 1999, *op. cit.*). Néanmoins, nous rappelons que les plateformes sont des technologies et des entreprises chargées de l'organisation du travail VTC, ce qui ne permet pas de réduire leur rôle à des assistants ni de valoriser celui des chauffeurs en parlant d'acteurs. Ces travailleurs sont certainement autonomes puisque l'encadrement du travail VTC par les plateformes se fait à distance et selon les horaires choisis par les chauffeurs (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 3, p.357-362). Or dès que le chauffeur démarre son activité, il entre dans une expérience d'exécution des tâches où c'est l'application qui donne des ordres. Breton et Proulx (2012, *op. cit.*) expliquent déjà que la notion même d'usage impose des contraintes externes, comme l'offre technique, et des contraintes internes, comme la mise en situation professionnelle, qui interviennent dans l'usage d'une technologie et diversifient de ce fait les pratiques des usagers.

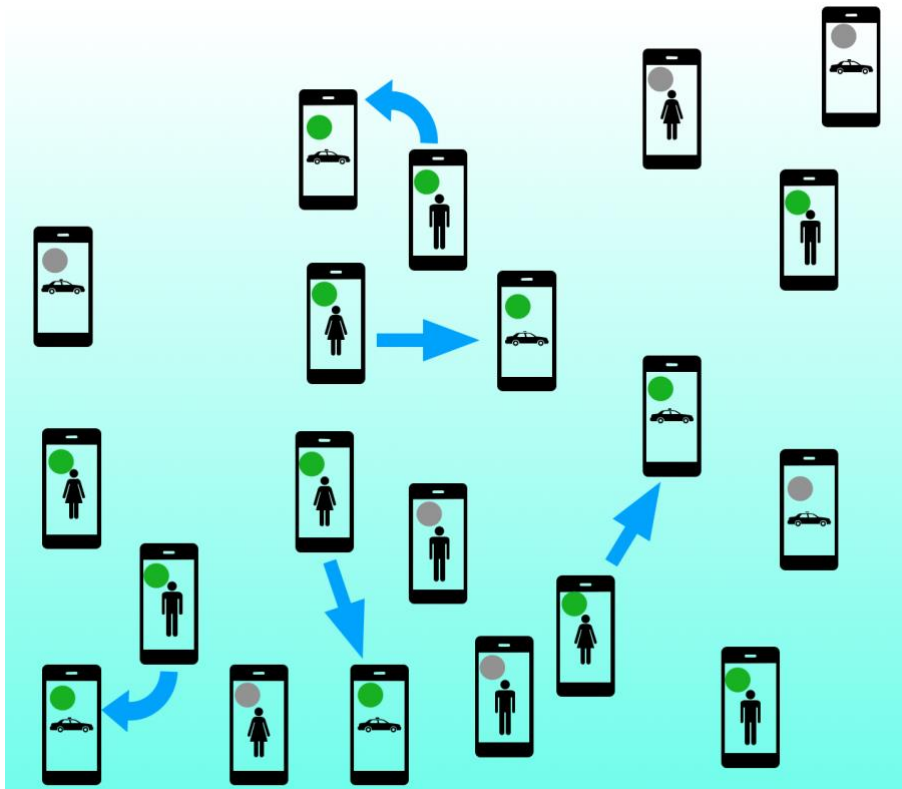
Cette réalité de l'usage, qui échappe souvent aux chauffeurs et qui constitue une zone à contrôler par les plateformes pour réduire les incertitudes (Crozier et Friedberg, 2014 [1977], *op. cit.*), permet aussi de constater que l'encadrement technologique du travail VTC, qui semble ne s'appuyer que sur des logiques rationnelles, fonctionne en réalité à partir des réponses des usagers. À titre d'exemple, les évaluations, qui relèvent d'une règle cruciale encadrant le travail VTC, proviennent des clients qui expriment des opinions subjectives. Dans ce sens, nous pouvons dire que la plateforme rationalise l'activité du VTC à partir de l'« irrationnel », c'est-

à-dire les avis des clients, qui relèvent d'un domaine personnel et donc non-scientifique. Cette réalité n'est pas choquante dans la mesure où tout domaine de l'organisation, c'est-à-dire tout milieu où interagissent des humains faisant preuve d'une action organisée, ne peut fuir les logiques subjectives, irrationnelles et désorganisées. Mais ce qui s'avère paradoxal, c'est le fait que la plateforme pense en même temps l'organisation de toute l'activité du VTC uniquement à partir d'une médiation info-communicationnelle standardisée puisqu'elle est incarnée par des algorithmes et parfois par des agents d'accueil et des téléconseillers coupés de la réalité des interactions du VTC (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 2, p.310-318).

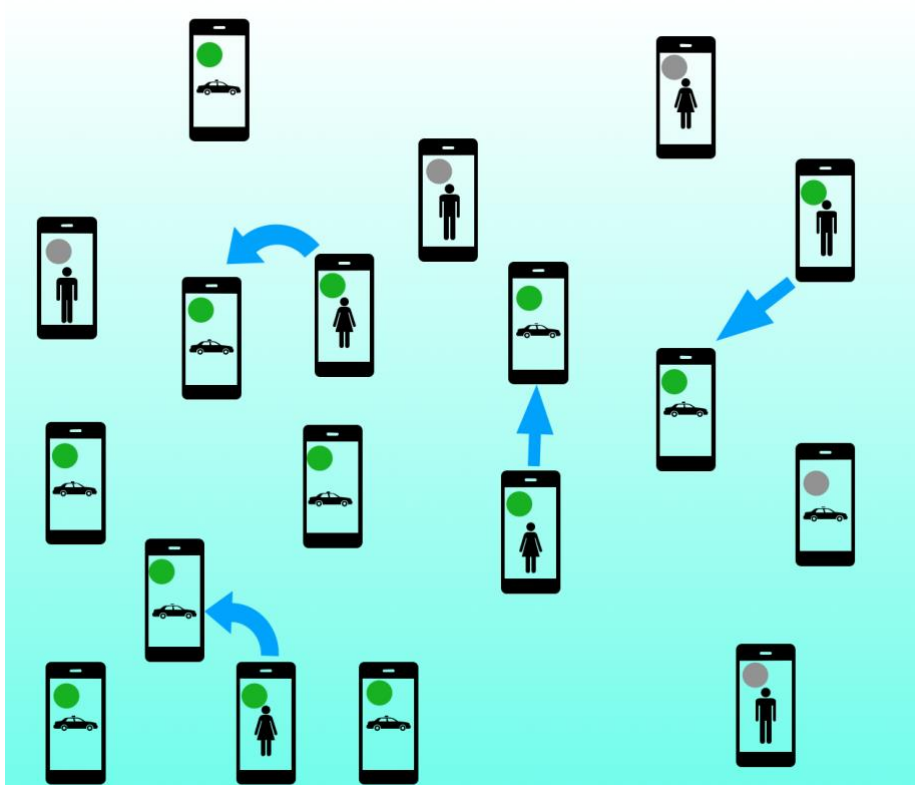
6.1.1.3 *La fréquence de la rationalisation des interactions*

Pour qu'une application de mise en relation fonctionne, il importe qu'elle soit programmée à partir des modélisations de la réalité de l'activité VTC. Cela signifie qu'il faut que ses concepteurs soient bien informés des différentes logiques du fonctionnement de ce métier afin de créer une technologie capable de tout gérer. De ce fait, la plateforme part d'une ambition, à savoir que toute l'activité du chauffeur peut être conçue et tous les problèmes résolus au préalable. Cette connaissance se traduit en un langage informatique applicable dans une technologie algorithmique. Ce constat n'est pas nouveau puisque toutes les grandes entreprises de technologie développent et perfectionnent leurs produits et services numériques à partir de cette idée de la possibilité de tout calculer.

Dès lors, si ces sociétés se sont imposées dans le monde, c'est que le principe de création de technologies algorithmiques de traitement et de calcul a montré ses preuves. Dans le VTC, la mise en relation via les plateformes opère lorsque ces entreprises sont dotées d'un réseau de chauffeurs et de clients ayant recours à leurs applications. Cependant, plusieurs facteurs extérieurs influencent cette mise en relation, notamment les zones géographiques et les périodes de l'année, puisque le métier de transport de personnes est fortement lié aux événements quotidiens, politiques, économiques et culturels qui participent ou non au mouvement des personnes :



Une mise en relation dans un environnement de fortes demandes



Une mise en relation dans un environnement de peu de demandes

Les dessins ci-dessus illustrent les deux contextes représentatifs de la fréquence avec laquelle l'activité du VTC fonctionne. Dans le premier dessin, la mise en relation dans un environnement de forte demande montre une présence de chauffeurs VTC connectés moins importante par rapport au nombre des clients connectés demandeurs de courses. Dans le deuxième dessin, c'est le contraire qui s'affiche, c'est-à-dire que la mise en relation dans un environnement de peu de demande souligne une présence de chauffeurs VTC connectés plus importante par rapport au nombre des clients connectés demandeurs de courses (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.278-286).

Cependant, la plateforme ne se contente pas de cette réalité pour opérer. Elle cherche à influencer ces différents contextes à travers plusieurs stratégies comme le lobbying, la publicité, les mails et les SMS de réduction et de majoration. Ainsi, de la même manière que les entreprises classiques développent des récits de communication pour donner sens à leur activité économique et pour intégrer leurs acteurs internes et influencer leurs environnements externes (d'Almeida, 2012 [2001], *op. cit.*), les plateformes cherchent à propager un discours dans la société pour imposer leur modèle économique et social. Cette constatation montre que la technologie en elle-même peut être très limitée face à l'environnement où elle opère. Son influence émerge et se concrétise lorsque ses usagers cèdent à ses logiques de rationalisation et de normalisation des interactions. Néanmoins, au moment où les chauffeurs, les institutions juridiques, les syndicats et la société civile résistent et réussissent à imposer une opposition, c'est la plateforme qui adapte sa rationalisation au contexte de son opération (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 2, p.319-321, hypothèse 3, p.353-357).

Dès lors, la rationalisation de l'activité VTC peut varier en fonction des réactions de l'environnement. Celui-ci ne cesse d'évoluer et de changer, ce qui conduit parfois les plateformes à intervenir dans leur mise en relation automatique et algorithmique. Nous allons à présent analyser ce point.

6.1.2 Limites de la rationalisation de l'organisation info-communicationnelle VTC

Dans de nombreux contextes, le développement d'une technologique algorithmique est motivé principalement par des logiques financières même si l'idée de départ peut être complètement détachée de ce raisonnement. Dans le cas d'Uber, c'est l'expérience personnelle de ses créateurs (cf. *supra*, p.10) qui leur a permis de réaliser qu'il y avait un manque de satisfaction vis-à-vis

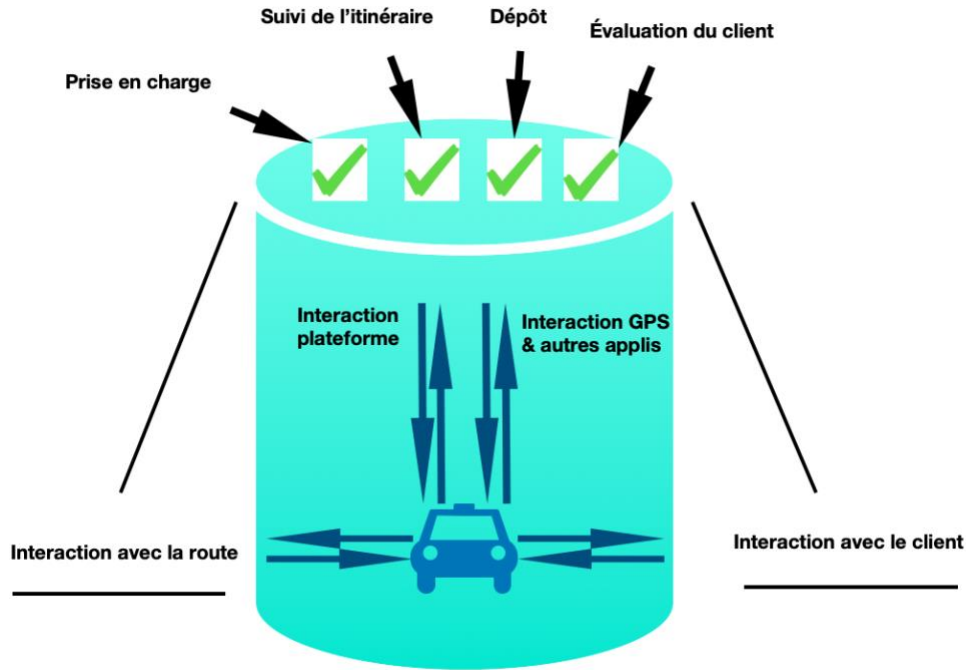
d'un besoin de déplacement facilité en ville. Or il n'est possible de financer la concrétisation d'un tel constat dans le monde des affaires que lorsqu'il y a des études prouvant la possibilité d'un retour sur investissement à court ou à long terme. Ce facteur est crucial et contribue fortement au lancement des startups et à leur transformation en entreprises, voire parfois en de grandes sociétés à l'image des géants du numérique.

Toutefois, il se peut que ce projet technologique rencontre des difficultés inattendues ou, plus justement, incalculables sur le terrain de son opération, un constat que Meunier *et al.* (2019, *op. cit.*) décrivent comme un écart entre le monde sensible et le monde des calculs. Une technologie est susceptible de fonctionner dans un contexte réel à partir des éléments de sa programmation. Lorsque cette connaissance est confrontée à l'inconnu, elle risque de cesser d'être bénéficiaire pour son entreprise et ses actionnaires¹⁸⁸. Les concepteurs prévoient parfois ces situations en développant une assistance technique et humaine capable d'apporter une aide rapide à l'identification et à la modification des dysfonctionnements techniques ou aux changements liés à la société. Dans le VTC, comme nous l'avons expliqué précédemment, il arrive que le contexte extérieur influence le fonctionnement des plateformes, comme par exemple les manifestations, les grèves, l'évolution de la réglementation juridique, la concurrence, etc. Dans cette partie, nous étudions en quoi le système algorithmique des plateformes est un automate qui s'avère parfois incapable de gérer la complexité qu'il rencontre et qui entrave son organisation du travail VTC. Nous analysons aussi le fait que ces limites nécessitent des relances des usagers puisque les plateformes font le choix de ne pas contrôler toutes les remontées automatiques du système.

6.1.2.1 L'automatisation du système algorithmique de l'application

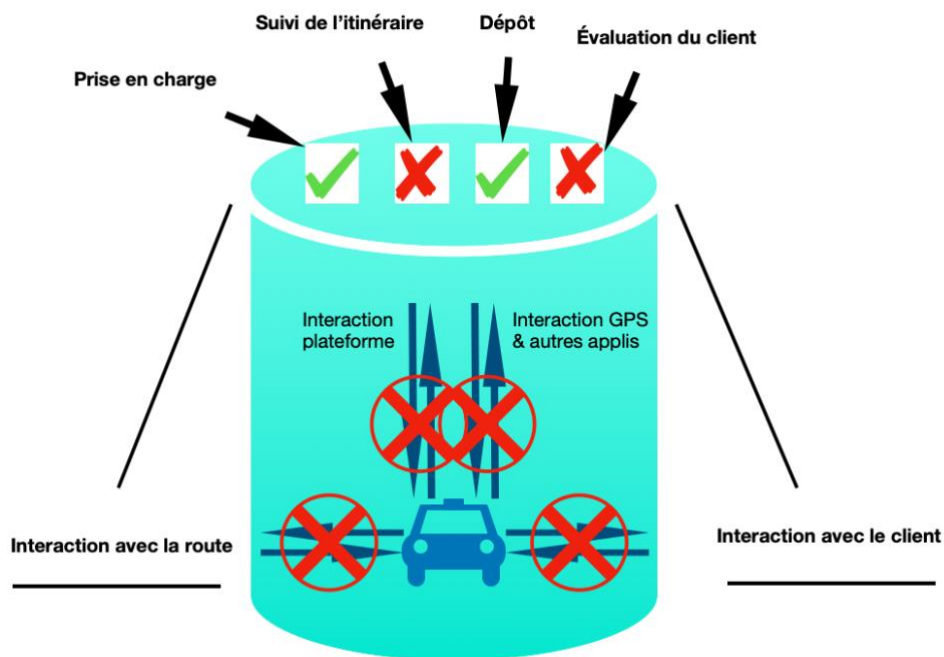
L'innovation d'Uber réside dans la création d'une technologie dotée d'un système algorithmique capable de gérer automatiquement l'organisation du travail VTC. L'interaction entre le chauffeur-usager et l'application de la plateforme aboutit à des validations du système lorsque les normes et les règles d'usage sont respectées :

¹⁸⁸ Dans la note de bas de page n° 46 de la page 70, nous avons cité un article évoquant le fait qu'une brève panne chez Google en 2013 aurait pu coûter un demi-million de dollars de revenus pour cette entreprise.



Un fonctionnement fluide du système algorithmique de l'organisation du VTC en interaction avec les usagers

Le dessin ci-dessus montre que le système algorithmique de la plateforme fonctionne de manière fluide, c'est-à-dire en permettant facilement la mise en relation, en validant les courses et en proposant de nouvelles courses, lorsque l'ensemble des interactions du VTC sont conformes aux normes de la plateforme. Cette validation s'effectue à travers un processus où interviennent l'application, le chauffeur et le client. L'application constitue l'espace où le déplacement du chauffeur est tracé et enregistré mais elle a besoin du retour du chauffeur et du client pour procéder à d'autres étapes du travail. Dans ce sens, le chauffeur doit valider la prise en charge et le dépôt à la fin de la course en suivant l'itinéraire du GPS. Le rôle du client arrive à la fin puisqu'il est chargé d'évaluer le chauffeur. Si toutes ces étapes s'avèrent conformes aux normes de la plateforme, celle-ci proposera d'autres courses mises en relation pour le chauffeur. Si, dans le cas contraire, une ou plusieurs étapes du travail s'avèrent inadaptées aux règles de la plateforme, souvent à la suite d'une mauvaise notation du client, le système algorithmique bloque automatiquement l'accès à la plateforme pour le chauffeur :



Un fonctionnement bloqué du système algorithmique de l'organisation du VTC en interaction avec les usagers

Le système algorithmique de la plateforme est programmé pour suspendre le chauffeur lorsque sa notation est affectée par de mauvaises évaluations de la part des clients (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.288-292). Comme le montre le dessin ci-dessus, la mauvaise note de satisfaction donnée par le client est liée au fait que le chauffeur n'a pas suivi l'itinéraire dicté par l'application. Cela signifie que le dessin illustre un exemple de situation de travail où le client peut sévèrement évaluer la prestation et qu'il peut exister d'autres raisons expliquant l'avertissement ou la suspension du chauffeur de l'application comme les comportements agressifs, la saleté de la voiture, la chute du taux d'acceptation des courses, et ainsi de suite. Dans tous les cas, c'est l'évaluation du client qui détermine la continuité ou non de l'activité du VTC de manière automatique et sans interruption. Ce constat met en exergue la vision capitaliste derrière ce système qui est d'accorder une place très importante au client « roi »¹⁸⁹. Cette stratégie est économique par excellence compte tenu des objectifs de la plateforme, à savoir de vendre son service, de se différencier de la concurrence, de fidéliser les clients, d'augmenter sa notoriété, bref d'occuper le marché.

¹⁸⁹ Donada Carole et Nogatchewsky Gwenaëlle (2008), « Le client est roi ! », p.68-77, dans Pezet Anne et Sponem Samuel, *Petit bréviaire des idées reçues en management*, Paris, La Découverte, 280 pages.

Dans ce sens, le chauffeur n'est là que pour servir cette finalité à laquelle la plateforme, pour l'atteindre, a dévolu le système algorithmique qui organise l'ensemble du travail du VTC. Ce choix peut être interprété en fonction de deux éléments essentiels : premièrement, la foi qu'ont les propriétaires et les actionnaires de la plateforme dans les algorithmes numériques ; et deuxièmement, l'effet de réseau, qui signifie dans un sens économique que l'augmentation de la quantité des utilisateurs génère une augmentation de la valeur créée tout en baissant le coût de production (Reillier et Reillier, 2018, p.63-74). Autrement dit, la capacité des technologies numériques à gérer des tâches et à apporter des solutions à l'utilisateur relève d'une conviction chez les propriétaires et actionnaires des plateformes, car dans le cas contraire, ces acteurs ne se seraient pas investis dans une telle affaire. Ajoutons à cela que l'augmentation du nombre des usagers ne s'accompagne pas d'une augmentation des coûts, ce qui porte le nom d'effet de réseau. Néanmoins, il se peut que ce fonctionnement idéal des plateformes soit interrompu par la complexité qu'impose l'environnement social, économique, culturel et politique de leurs opérations.

6.1.2.2 La complexité de l'environnement ingérable par l'algorithme

Pour intégrer une technologie numérique dans le processus d'organisation d'un métier ou d'un service, il importe de disposer, en plus de compétences informatiques, de connaissances sur les domaines en question. Tout d'abord, l'objectif de la digitalisation est d'accélérer le processus de production ou de vente comme ce qui est le cas à titre d'exemple pour les caisses automatiques, les distributeurs de billets, les guichets bancaires et ainsi de suite. Ces machines ont un point commun, à savoir la capacité de traitement rapide et massif des demandes pour une meilleure gestion des flux info-communicationnels.

Dans le VTC, cette même logique de numérisation de l'organisation du travail a été appliquée puisque l'innovation d'Uber réside dans la mise en relation directe et instantanée entre les chauffeurs et les clients, ce qui la différencie de la réservation par mail ou par téléphone. En outre et à l'instar des multinationales qui appliquent cette même gestion automatique à plusieurs pays dans le monde où elles opèrent, Uber a pensé un unique modèle de mise en relation qu'elle a administré à l'échelle planétaire. Ce constat a été aussi souligné par Bouillon (2005, *op. cit.*) en évoquant le cas des entreprises, des services publics et des administrations qui ont des similarités dans la normalisation de l'organisation du travail à travers un appui sur les technologies. Or la rationalisation de l'organisation du VTC a rencontré plusieurs obstacles

dans certains pays où les lois se sont opposées aux politiques d'Uber¹⁹⁰. Ajoutons à cela que même au niveau du fonctionnement quotidien du VTC, l'application ne gère pas toujours les situations particulières que vivent les chauffeurs dans leur travail (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 2, p.310-313).

L'environnement réel du VTC, c'est-à-dire les routes, les clients, le climat, les périodes de l'année, les lois, les embouteillages, ne peut en tout cas être complètement calculé et prévu dans la programmation d'un algorithme. Cet écart a été souligné par Meunier *et al.* (2019, *op. cit.*) en mobilisant le terme de *glitch* qui veut dire une panne brutale générée par un algorithme durant l'expérience interactive avec la technique, ce qui montre l'incapacité des calculs à prendre en compte l'environnement sensible des usagers. Ce dysfonctionnement peut être aussi lié dans notre cas d'étude au fait que les plateformes mettent en place un modèle d'application de mise en relation opérant partout dans le monde, ce qui signifie que les programmeurs n'ont pas assez de connaissances du VTC et que leur conception standardisée de son fonctionnement réside dans une idée trop minimale de ce métier. Pour ces acteurs des plateformes, le VTC n'est qu'un déplacement d'un point A à un point B comme le traduit le *design* de leurs applications (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.286-288).

L'expérience intuitive et simplifiée de l'usage des applications des plateformes se transforme totalement en un échec dès le moment où l'algorithme affiche des réponses erronées ou bloque l'accès à la plateforme. Cette réaction se produit lorsque l'algorithme se trouve face à un événement ingérable dans le sens où ce dernier n'a pas été modélisé au préalable et inscrit sur la programmation de la technique. Pour sortir de cette situation, le VTC doit contacter la plateforme par mail ou téléphone ou bien en se déplaçant à un point physique d'accueil. Cette partie du traitement des demandes des chauffeurs en dehors du système algorithmique est à la fois semblable à ce dernier, puisqu'elle est également standardisée et recourt à des procédures automatiques même si ce sont des humains qui y interviennent, et différente, en ce qu'elle est ralentie et difficilement accessible (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 2, p.314-318).

Dans cette conjoncture, la plateforme est loin d'être une technologie rapide, instantanée, intuitive et surtout innovante dès lors qu'elle n'arrive pas à gérer la complexité qu'impose l'environnement sensible de l'activité VTC. Cette conclusion n'est pas originale puisque

¹⁹⁰ Voir la note de bas de page n°161 de la page 233.

jusqu'à maintenant toute technologie a besoin d'une assistance humaine afin de veiller à la continuité correcte de son fonctionnement. Or ce que proposent Uber et les autres plateformes comme assistance consiste dans une intervention peu performante face non seulement à la complexité de l'environnement mais également face au nombre massif des chauffeurs-utilisateurs. Les centres d'appel de ces plateformes sont souvent situés à l'étranger et les points physiques d'accueil sont très flexibles en matière de temps d'ouverture et même d'espace, étant donné que les locaux ne sont pas toujours ouverts et qu'il arrive que les chauffeurs soient accueillis dans des hôtels, des cafés ou des espaces de *co-working*. Ce peu d'investissement dans les services info-communicationnels des plateformes peut être interprété selon deux points essentiels : l'un est lié au coût qu'une telle solution pourrait avoir et l'autre réside dans la vision futuriste d'Uber qui investit massivement en recherche et développement, en premier lieu dans son projet de voitures autonomes.

En ce qui concerne le premier point, il s'agit du phénomène de l'externalisation des services des entreprises que Bouillon (2021) analyse ainsi en partant de la pensée de Le Moëne : le développement des départements de communication a pour vocation de répondre à la crise managériale qui résulte de la dislocation organisationnelle génératrice d'instabilité permanente. Or le cas des plateformes montre que la totalité de l'organisation du travail est externalisée, notamment ses services info-communicationnels. Cette situation met en exergue une vision indifférente envers le management parce que son objectif est de renouveler continuellement ses travailleurs jusqu'à ce qu'elle réalise son projet futuriste. Ce constat nous amène au deuxième point : l'investissement d'Uber dans les voitures autonomes.

En effet, les entreprises développent des départements de communication lorsque le facteur humain s'avère crucial pour la pérennité de l'organisation. Pour les plateformes, le contexte diffère dans la mesure où les chauffeurs occupent un poste temporairement « en attendant les robots » (Casilli, 2019, *op. cit.*), c'est-à-dire les voitures autonomes.

Dans cette attente, le système algorithmique est toujours là et la complexité de l'environnement ne peut disparaître. Il arrive alors que les plateformes modifient certaines de leurs règles de fonctionnement afin de continuer d'opérer dans un contexte donné. Néanmoins, en ce qui relève des modifications à l'échelle individuelle, les relances des usagers sont nombreuses puisque l'assistance humaine de l'application n'est pas encore compatible avec le nombre des usagers, ce qui ne permet pas des interventions rapides pour résoudre les problèmes rencontrés.

6.1.2.3 Preuves et relances par les chauffeurs : les nécessités pour une garantie d'accès

La programmation rationnelle des systèmes algorithmiques des plateformes n'opère pas de manière absolue dans le sens où les acteurs des plateformes responsables des prises de décision peuvent y appliquer des modifications et des changements. À titre d'exemple, lorsque la loi Grandguillaume a été votée en 2016 (cf. *supra*, p.11-12), Uber a décidé quelques jours après d'augmenter sa commission de 20 à 25% du chiffre d'affaires. Cette décision a été appliquée, dans le calcul algorithmique, à chaque course de chaque chauffeur-usager. Donc, les plateformes suivent attentivement les contextes où elles opèrent et réagissent rapidement aux changements juridiques ou autres qui peuvent influencer leur fonctionnement.

Cependant, de telles réactions rapides ne concernent que les grands changements souvent liés à la promulgation d'une loi, à des grèves et des manifestations massives des chauffeurs, etc. En ce qui relève des situations quotidiennes de travail où le chauffeur doit avoir recours à la plateforme pour résoudre un problème qui entrave son accès à l'application, le retour des assistants n'aboutit pas facilement à des solutions et les prises de décisions varient et ne reflètent pas toujours la même logique. Avec la multitude de ce type d'expériences, le chauffeur apprend à gérer lui-même certaines situations, comme les conflits avec les clients, afin d'éviter d'entrer en contact avec la plateforme. Lorsque certains problèmes s'avèrent ingérables pour lui, il s'assure de disposer de preuves et d'arguments suffisants pour se défendre devant la plateforme en vue d'obtenir une décision en sa faveur.

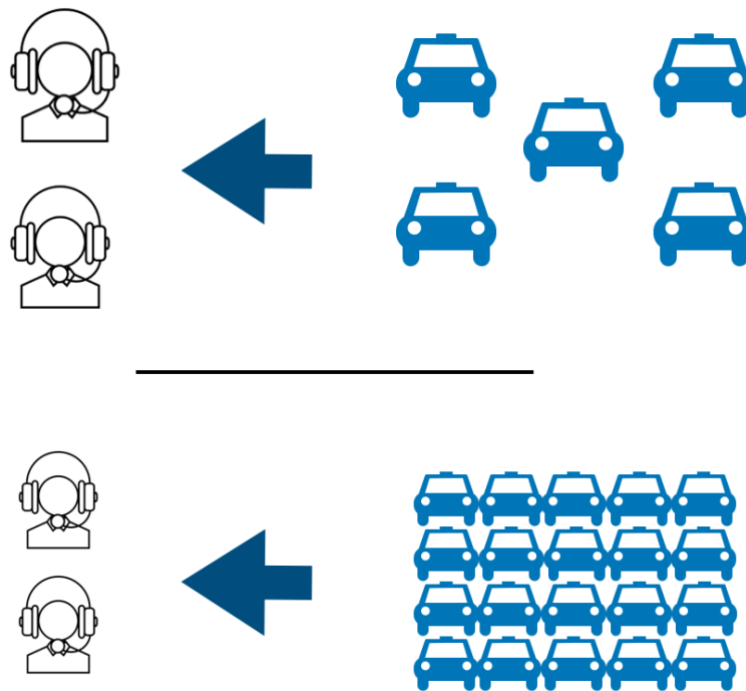
Le fait que la plateforme s'appuie sur l'évaluation des clients pour la notation des chauffeurs conduit ces professionnels à collecter dans chaque course les preuves nécessaires pour se défendre dans le cas où la notation du client ou la rémunération de la plateforme seraient supposées être non conformes à la réalité du service. À titre d'exemple, nombreux sont les chauffeurs qui gardent des captures d'écran des devis de courses et de la rémunération finale pour demander des ajustements si le prix ou la commission sont incorrects. Les captures d'écran servent aussi à garder des traces des conversations avec les clients pour les envoyer, si c'est nécessaire, aux plateformes dans le cas d'un conflit ou d'un malentendu. Il y a même des chauffeurs qui installent des caméras dans l'intention de se protéger et d'éviter à tout prix d'arriver à des conflits avec les clients (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 2, p.313-318).

Ces pratiques défensives des chauffeurs devant les évaluations des clients manifestent une tentative de se protéger d' « une souffrance morale » provoquée par le poids des modalités d'évaluation qui non seulement conduisent les acteurs à intérioriser les normes de l'entreprise mais à « *faire émerger en permanence des modalités de régulation autonome* » (Le Moënné et Alemanno, 2010, p.7).

Néanmoins, les preuves ne sont pas tout ce qui compte pour résoudre un problème d'accès à l'application puisqu'il faut relancer à plusieurs reprises la plateforme pour obtenir une solution. Dans cette conjoncture, il apparaît que le contrat de travail entre les plateformes et les chauffeurs n'est pas fondé sur une confiance morale. Certes, il n'est pas possible de parler d'une absence radicale de confiance étant donné que si les chauffeurs choisissent de travailler avec les plateformes, c'est qu'ils sont sûrs d'être rémunérés et que si les plateformes donnent accès aux chauffeurs, c'est qu'elles ont vérifié la conformité de ces professionnels aux exigences du métier du VTC (permis de conduire, carte professionnelle, véhicule, etc.). Alemanno (2016, *op. cit.*) souligne justement que la communication organisationnelle est fondée sur trois dimensions (processuelle, dispositionnelle et contractuelle) et que dans cette dernière dimension, le contrat juridique, moral et psychologique entre l'entreprise et les salariés génère dès le départ de toute activité une confiance susceptible d'évoluer ou de disparaître.

Cette situation est ce qui est observée dans notre cas d'étude où le fondement du « contrat de travail »¹⁹¹ entre le VTC et la plateforme démarre sur une confiance mutuelle et se transforme en un rapport prudent où c'est le chauffeur qui doit être toujours équipé de preuves pour justifier la qualité de ses prestations. Ce constat s'explique par la grande quantité des chauffeurs-usagers qui travaillent via ces plateformes et qui sont gérés par des systèmes algorithmiques et la standardisation du service d'assistance info-communicationnelle peu performant :

¹⁹¹ Il ne s'agit pas de parler ici d'un contrat de travail dans le sens juridique du terme compte tenu de l'absence d'une convention écrite et signée, à l'image des CDD ou CDI, entre les plateformes et les chauffeurs. Nous évoquons alors ce terme pour souligner le fait que lorsque la plateforme « embauche » un VTC, ce dernier est « libre » de s'engager à réaliser les tâches ordonnées contre une rémunération.



Déséquilibre entre l'augmentation des chauffeurs-usagers et les assistants de l'application

C'est cette délégation quasi-totale de l'organisation du VTC aux algorithmes, génératrice d'un flux très important d'usages, qui permet de comprendre que la confiance ne peut pas être tissée entre les chauffeurs et les acteurs décisionnels de la plateforme. Ces derniers comptent sur leurs applications pour tracer l'activité du chauffeur et prennent en considération les évaluations des clients pour noter et rémunérer les VTC. Dès lors, cette situation permet d'interpréter la vision de la plateforme par rapport à l'information et à la communication perçues comme une interaction strictement liée à l'accomplissement des prestations, ce qui permet tout à fait de la déléguer à un algorithme. Dans ce sens, comment est-il possible de faire confiance à un « partenaire » avec qui la communication ne dépasse pas la notion superficielle de transmission, de réception et de renvoi d'un feedback cadré ? La confiance nécessite une bonne connaissance d'autrui, qui se construit à travers des interactions dépassant la normalisation et la standardisation du système algorithmique.

6.1.3 Les plateformes : des « techno-plate-entreprises » ?

Dès le début de ce travail de thèse, nous avons montré que la notion de plateforme ne peut pas être restreinte à celle de la technologie notamment dans un contexte de travail numérique. C'est pour cette raison que nous avons insisté sur la nécessité de repenser la plateforme à travers un

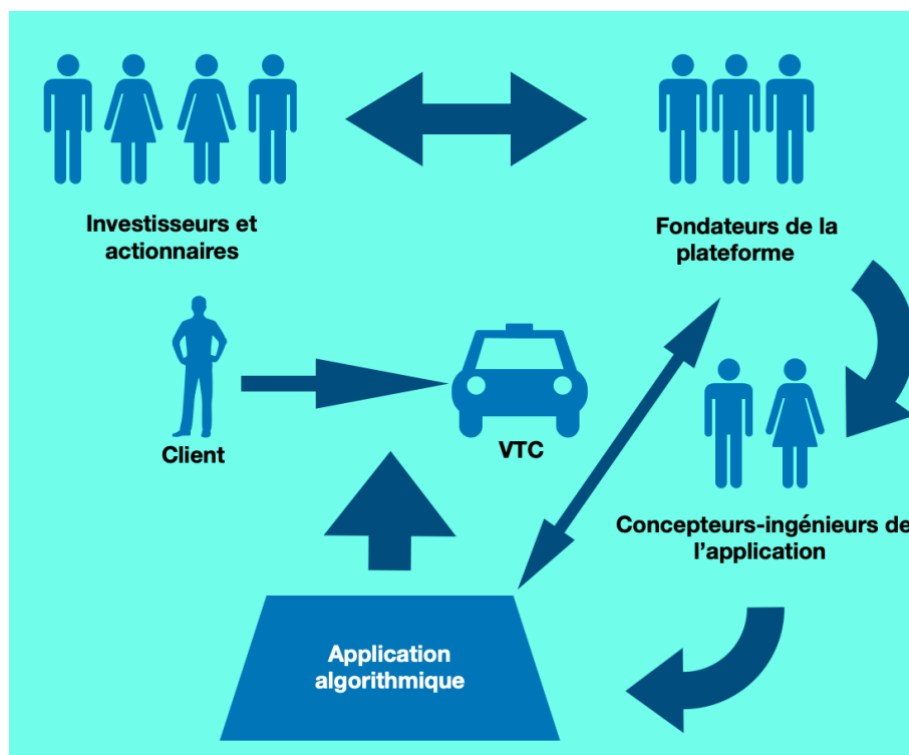
ensemble de définitions révélant au début des manières similaires de caractériser cette notion mais qui évoluent et changent aussi au fur et à mesure du développement exponentiel des plateformes (cf. *supra*, chapitre 1, p.31-51). À titre d'exemple, en comparant entre la définition de la plateforme qu'a proposée le CNNum en 2015, où l'accent a été mis sur la fonction d'intermédiaire de ce « service », et sa définition de 2020, où la question du travail et du rôle de donneur d'ordre a été soulignée, nous notons une prise de conscience relative à l'hégémonie de ces entreprises numériques.

En effet, lorsque toute une activité telle que le VTC est organisée par des algorithmes programmés et susceptible d'adhérer aux modifications de leurs gestionnaires, l'objectif est de toujours faire opérer le travail en faveur des entreprises qui le structurent face aux changements et aux évolutions de la société. Dans ce sens, Flichy et Beuscart (2018, *op. cit.*) soulignent que le pouvoir des acteurs des plateformes réside dans cette capacité à transformer l'activité des personnes qui se traduit par le contournement des régulation et l'opération de formes massives de collectes de données. Mais pour arriver à de telles conclusions, il importe de préciser la logique organisationnelle à travers laquelle les plateformes opèrent. Pour cela, il est nécessaire de dépasser la réflexion traditionnelle de la pensée organisationnelle qui perçoit les interactions en entreprise comme des rapports directs et visibles.

En effet, à partir du moment où il y a une technologie chargée d'organiser les opérations info-communicationnelles entre les acteurs de la plateforme, il y a toute une redéfinition de l'entreprise. L'activité d'un médiateur numérique dans le cas des plateformes de transport consiste à transmettre des informations de travail au chauffeur, à traiter et à gérer la réception du feed-back qui doit être intégré dans le cadrage communicationnel de l'algorithme afin de garantir une interaction automatique. Dans ce contexte, la technologie rend invisible les acteurs décideurs de la plateforme et transforme les chauffeurs en des profils numérisés et tracés. Cette manière de travailler permet de dire qu'il y a une nouvelle logique organisationnelle où les interactions entre les acteurs de la plateforme-entreprise existent sans qu'elles soient perceptibles, observables et renouvelées puisque l'application est programmée pour reprendre les mêmes procédures d'interaction à chaque nouvelle opération. Dans cette partie, nous analysons l'évolution de la structuration de la plateforme, c'est-à-dire la transformation de l'info-communication entre les managers et les travailleurs et la nouvelle forme organisationnelle qu'elle représente et que nous avons choisi de nommer par le terme de « techno-plate-entreprise ».

6.1.3.1 La structuration de la plateforme comme startup : l'hégémonie d'une médiation algorithmique

À l'instar des entités économiques, les plateformes sont des structures composées d'un ensemble d'acteurs interagissant de manière organisée afin de contribuer à la production qui définit la finalité de l'ensemble des actions. Mais avant de se transformer en une entreprise, une plateforme comme Uber était une startup avec une structuration relationnelle où apparaissent ses fondateurs et concepteurs :



Structuration relationnelle techno-plateforme d'Uber lorsqu'elle était une startup

Nous entendons par la structuration relationnelle techno-plateforme d'Uber au moment où celle-ci était encore une startup l'organisation du fonctionnement interactionnel entre les différents acteurs qui contribuent à son fonctionnement. Les fondateurs de la plateforme sont les personnes qui ont eu l'idée originale et innovante de créer une technologie de mise en relation directe et instantanée entre des conducteurs et des clients. Pour mettre en exécution leur plan, ils ont réussi à attirer l'attention d'investisseurs et d'actionnaires très puissants comme Google, Softbank, Saudi Arabia's Public Investment Fund, etc. Ensuite, la mise en place d'une telle technologie a nécessité des concepteurs-ingénieurs capables de traduire la vision organisationnelle du métier de transport de personnes qui était celle des fondateurs en un

langage informatique à programmer sur un algorithme. Le produit final, à savoir l'application, a donc rendu possible la mise en relation directe entre les conducteurs et les clients à l'échelle planétaire¹⁹².

Cette nouvelle organisation du travail VTC permet de souligner que les organisateurs de la plateforme, appelés à ce stade d'analyse les fondateurs, dont les décisions sont susceptibles d'être influencées par les actionnaires et les investisseurs, pensent que le management du travail des chauffeurs est un plan organisé en une seule fois pour être répété partout et à n'importe quel moment via un système algorithmique programmé. Il y a dans cette représentation du management une réduction du métier de chauffeur privé perçu comme un transport répétitif d'un point A à un point B. Une telle vision dégage aussi une image diminuée du professionnel qui exerce ce métier puisqu'il est considéré comme un simple exécutant à manager par une technologie. Dès lors, l'info-communication se transforme en un cadre interactionnel strictement défini par la technologie à laquelle le travailleur doit aliéner ses actions pour s'adapter à cette nouvelle définition de son rôle.

Afin d'approfondir plus loin cette manière de penser le métier VTC, les biographies des fondateurs d'Uber permettent de comprendre que ces entrepreneurs occupent des activités professionnelles très diverses dans le domaine du numérique, comme le développement des applications, l'investissement et le financement des technologies et des entreprises numériques ou encore l'administration de ces structures. Ajoutons à cela que certains d'entre eux s'intéressent aussi aux investissements immobiliers ou à d'autres affaires qui peuvent être différentes du secteur des technologies. Les fondateurs d'Uber sont donc des hommes d'affaires spécialistes du numérique avec une approche unique dans tous les secteurs où ils investissent.

Ce contexte montre que les idées de technologies susceptibles de transformer des organisations émanent aujourd'hui de personnes qui n'ont pas forcément des connaissances et des formations approfondies sur les métiers et les professions où ils interviennent mais qui possèdent des capitaux et des savoirs techniques en développement technologique. Pour eux, toutes les informations, transmissions, interactions, communications dans n'importe quel domaine

¹⁹² À la différence de l'étude Vayre (2018, *op. cit.*) qui a défini les différentes étapes de la conception des algorithmes à partir de l'analyse de discours des concepteurs des algorithmes, nous abordons de manière concise la structuration relationnelle de la startup Uber à partir de l'actualité sur ce sujet que nous avons collectée pendant plusieurs années et que nous citons au fur et à mesure dans ce travail d'analyse et certains éléments identifiés dans les entretiens de notre propre enquête empirique.

peuvent être numérisées selon une même approche rationnelle et normative concrétisée par des technologies. En ce sens, le cas des plateformes de transport se différencie de ce que Zacklad évoque dans sa théorie de la « sémiotique des transactions coopératives » qui montre que la transition numérique des organisations émane d'une démarche collaborative entre tous les acteurs. À l'instar de ce que Sarrouy (2012, *op. cit*) souligne à propos de l'organisation collective que génère l'algorithme PageRank de Google où les interactions des usagers forment un processus commun de production de façon non intentionnelle, les plateformes gèrent le flux des demandes des clients à travers une organisation collective des tâches des chauffeurs sans que ces derniers visent intentionnellement de participer à un travail « collaboratif ».

À ce stade, nous nous demandons si le passage d'Uber d'une startup à une grande société du numérique a renforcé les mécanismes automatiques et standardisés de la médiation algorithmique du travail VTC. Cette question nous apparaît importante afin de mieux appréhender l'évolution de la médiation info-communicationnelle des plateformes et de voir si les modalités de rationalisation du travail VTC se renforcent avec l'élargissement de la taille d'Uber et des autres plateformes-entreprises.

6.1.3.2 La structuration de la plateforme comme société : le renforcement de la médiation algorithmique

La transformation d'Uber d'une startup en une grande société de technologie qui opère dans de nombreux pays du monde montre que cette vision minimaliste du management, de l'information et de la communication a réussi à s'imposer. La structuration d'Uber a évolué pour prendre la forme d'une société traditionnelle où existe une équipe administrative dont chaque membre prend en charge des tâches bien définies et bien organisées. À titre d'exemple, l'organigramme de cette plateforme montre que Dara Khosrowshahi en est le directeur général, Nelson Chai le directeur financier, Jill Hazelbaker la senior vice-présidente et chargée du marketing et des affaires publiques, etc. (cf. annexes 16 et 17). Cette équipe délègue des managers dans chaque pays où opère sa plateforme. En France, c'est Laureline Serieys qui est nommée manager générale d'Uber.

Cependant, cette organisation administrative n'a rien changé dans le travail du chauffeur puisque la même logique de médiation algorithmique est restée présente voire s'est intensifiée. Comme nous l'avons montré précédemment, l'expansion du nombre des usagers ne s'est pas

forcément accompagnée d'un développement de ressources humaines capables d'assister l'activité du chauffeur. Ajoutons à cela que déléguer le management à des gestionnaires dans chaque pays d'installation ne signifie pas leur donner le pouvoir d'agir. Les différents secrétaires généraux de syndicats interviewés dans le cadre de cette thèse insistent sur le fait qu'il est difficile de négocier avec les managers d'Uber puisque ces derniers parlent d'une impossibilité de prendre des décisions sans l'accord des gestionnaires de la plateforme situés en Californie aux États-Unis (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 2, p.318).

Il y a donc un monopole du pouvoir décisionnel par les gestionnaires et les actionnaires puissants d'Uber, ce qui permet de pointer que l'évolution de la plateforme-entreprise au niveau de sa taille, ses investisseurs et gestionnaires n'a pas pour objectif de changer et de transformer la médiation info-communicationnelle managériale déléguée aux algorithmes pour gérer le chauffeur VTC. Les actions de cette société s'inscrivent plutôt dans la recherche de nouveaux marchés, la plateforme de nouveaux métiers et l'investissement dans la recherche et le développement, notamment dans leur projet de voitures autonomes :

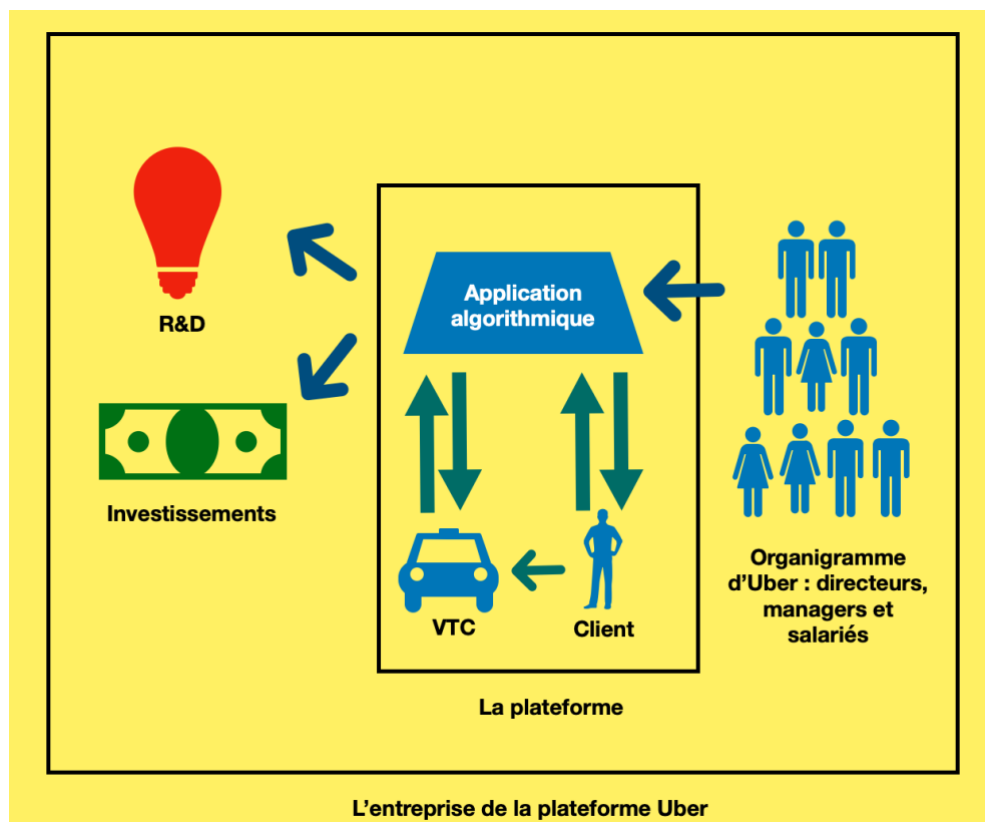


Structuration relationnelle techno-plateforme de la société Uber entre les gestionnaires et les VTC

Dès lors, Uber se dégage complètement de sa responsabilité de direction et de management dont elle délègue une version limitée et automatique aux algorithmes et une version relativement représentative mais sans pouvoir décisionnel aux managers qu'elle nomme dans les pays où elle s'installe. Un tel contexte met en exergue la capacité des technologies numériques à donner naissance à de nouvelles formes organisationnelles sans fondement structurel lié au partage décisionnel, à la négociation avec les partenaires ou encore à l'adhésion aux lois juridiques de leurs secteurs d'activité. Par conséquent, nous avons choisi de qualifier la société Uber par le terme de techno-plate-entreprise, une notion que nous développons dans la partie suivante.

6.1.3.3 La techno-plate-entreprise : un dispositif sans issue

Jusqu'à maintenant, nous avons abordé la plateforme-entreprise à partir d'un focus sur le rôle de la médiation algorithmique des chauffeurs VTC. Dans cette partie, nous adoptons une analyse plus globale de la structure de la plateforme afin de montrer les particularités de cette forme organisationnelle que nous nommons une techno-plate-entreprise :



Une techno-plate-entreprise : exemple d'Uber

Dans nos analyses précédentes, nous avons souligné l'évolution d'Uber vers une grande société de technologie afin de mettre l'accent sur les raisons derrière le renforcement des modalités de rationalisation de la médiation info-communicationnelle de cette plateforme et d'autres plateformes en voie de croissance. Afin de résumer ce constat, nous inventons le terme de « techno-plate-entreprise » qui signifie la transformation d'une startup d'application en une grande société de technologie avec une organisation administrative et salariale à l'image des organisations traditionnelles. Elle opère à travers les profits que génère son application algorithmique de mise en relation entre les conducteurs et les clients. Ce qui est particulier dans le service qu'elle vend, c'est qu'il est lui-même une organisation avec des travailleurs et des clients, dans laquelle les directeurs et managers d'Uber occupent ce même rôle mais via une médiation technologique répétitive du processus info-communicationnel du management. Les profits générés par cette application en matière d'argent et de données personnelles sont par la suite investis dans la recherche et le développement (R&D) et dans d'autres affaires.

La techno-plate-entreprise englobe alors deux structures : l'une est administrative avec plusieurs sous-administrations puisque Uber est une multinationale ; et l'autre est une plateforme avec deux types d'utilisateurs, à savoir le client et le chauffeur. Dans notre travail de thèse, nous avons fait un focus sur l'étude de l'organisation info-communicationnelle du travail VTC. Cette double organisation gérée par les mêmes directeurs et managers est rendue possible par la mise en place de l'application algorithmique à qui a été déléguée une gestion automatique des utilisateurs. Comme le montre le dessin de la page précédente, les directeurs et managers d'Uber peuvent ordonner l'application de la plateforme, c'est-à-dire y intervenir, modifier et changer les règles, contrairement aux utilisateurs qui restent à l'intérieur du cadre de la plateforme sans possibilité d'accès à l'entreprise.

Cette situation permet alors de décrire la plateforme comme un dispositif de surveillance et de contrôle des VTC afin de générer des profits en matière d'argent et de données personnelles pour de futurs investissements et recherches, et un espace cadré où il s'avère impossible d'accéder aux vrais décideurs de toute l'organisation du travail. De ce fait, ce qui marque une différence entre le dispositif panoptique que décrit Foucault et le dispositif de la plateforme, c'est que le chauffeur se retrouve à l'intérieur d'un espace virtuel qui, bien qu'il soit invisible, constitue une forme organisationnelle qui gère le travail du chauffeur via une application algorithmique. L'objectif est ici de contrôler et surveiller le travailleur non pour le gouverner

comme le souligne Foucault mais pour générer des profits et c'est ce que Ferraris (2018) appelle le « panoptique renversé » :

« Au fond, gouverner est le dernier des intérêts du Kapital (à supposer qu'il existe). Les structures capitalistes, qui existent évidemment, ne s'intéressent pas au gouvernement, mais bien au profit, et ce dernier s'obtient en connaissant, non en gouvernant. Et si, en laissant de côté la figure vague du Kapital, nous voulions en venir plus concrètement aux GAFAM, aux géants du web, Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft, on découvrirait que leur fonction est plutôt celle des ministres dans les États d'ancien régime, qui informent et éventuellement évaluent, mais ne décident pas. » (p.25)

Par conséquent, le chauffeur reste le seul acteur isolé de cette double organisation dynamique et prospectiviste à la recherche de nouvelles innovations futures en matière de technologie de transport. L'isolement du chauffeur se traduit par son enfermement dans un dispositif sans issue notamment lorsque le travail devient problématique et conflictuel et que les moyens pour résoudre les difficultés s'avèrent inaccessibles. Ce contexte révèle une souffrance au travail qui risque d'engendrer différentes formes d'épuisement physique et psychologique au travail. La partie suivante sera consacrée à analyser cette conclusion.

6.2 Santé au travail et plateforme : une incompatibilité info-communicationnelle

Nous pouvons résumer l'idée phare de toute la partie précédente dans l'énoncé suivant : la présence d'un médiateur technologique normatif, rationnel et automatique, qui prend en charge la totalité de l'organisation info-communicationnelle du travail VTC, impose aux chauffeurs d'aliéner leurs actions à sa logique, de subir des conditions compliquées de travail en raison de l'incompatibilité des algorithmes avec la réalité sensible du terrain et génère de ce fait une rupture de communication et donc de confiance entre les plateformes et les travailleurs. Dans cette partie, nous analysons les conséquences que cette forme de management et d'organisation entraîne pour la santé au travail des chauffeurs telles que les verbatim et leurs représentations statistiques l'ont montré dans le chapitre précédent.

En effet, les différentes formes d'épuisement au travail dont ont fait part les chauffeurs interrogés dans cette enquête mettent en relief les difficultés voire l'impossibilité parfois du corps et du psychisme humain à endurer le rythme et les logiques du système technologique de la plateforme. Cette dureté a été soulignée par la totalité de notre population d'étude mais son expérience a été différemment vécue compte tenu des divers facteurs sociologiques, psychologiques, personnels, culturels, etc. qui catégorisent le groupe professionnel hétérogène du VTC (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 3, p.333-382). De ce fait, les résistances individuelles et collectives des chauffeurs vis-à-vis de la plateforme qui émergent de ces situations particulièrement difficiles de travail sont variables et adoptent des voies et des actions différentes.

En définitive, bien qu'il existe une diversité d'expériences de la santé au travail chez nos interrogés, les mécanismes cruciaux aidant à appréhender leur cas d'étude s'avèrent liés à la conception de la plateforme. Ce phénomène constitue une sphère spatiotemporelle à laquelle les chauffeurs accèdent pour travailler mais où ils subissent également des transformations de leur corps et de leur psychisme à partir des opérations info-communicationnelles orientées par le système de l'application et où ils se trouvent dépourvus du pouvoir d'agir. Dans la partie qui suit, nous analysons cette incompatibilité entre la santé au travail et la plateforme à travers un focus sur l'opposition entre la logique info-communicationnelle du travailleur, et celle de la plateforme, entre les choix organisationnels pour soumettre le chauffeur aux exigences de l'application et la résistance collective des VTC pour échapper à cette hégémonie en nous

appuyant sur les résultats de nos trois hypothèses de recherche présentés et analysés dans le chapitre précédent..

6.2.1 L'info-communication : une notion divergente entre la plateforme et le chauffeur

Les pratiques info-communicationnelles des individus avec leurs semblables telles que les conversations, les débats, les écritures, etc., diffèrent lorsque c'est la machine qui assume le rôle de l'interlocuteur. Le développement du web et des TIC intégrait certainement les logiques individuelles d'info-communication afin d'être accessible aux usagers. Or ces services et technologies adoptent également de nouvelles pratiques de l'info-communication auxquelles les usagers ont dû s'adapter. Dans cette adaptation, il y a le renoncement à certaines habitudes, connaissances et raisonnements. Il y a aussi une ouverture vers de nouveaux apprentissages afin d'acquérir les savoirs et les pratiques nécessaires à leur usage, dans une optique d'intégration au contexte qui valorise ou impose le recours à ces technologies. Cette réalité justifie la complexité de la notion d'usage que Breton et Proulx (2012, *op. cit.*) lient à plusieurs contraintes relatives à la fois à la technique, au contexte social et à l'utilisateur.

L'individu-usager se transforme donc puisqu'il fait l'expérience de nouveaux objets de plus en plus importants et incontournables pour sa vie quotidienne. Dans le domaine du travail VTC, nous avons démontré précédemment que ce métier a été platformisé (cf. *supra*, p.389-398). Une telle transformation dépasse la question de la transition numérique pour devenir toute une organisation automatique de l'activité du chauffeur. En effet, ce qui se révèle problématique dans ce contexte n'est pas lié à la question de l'accessibilité de l'utilisation dans la mesure où les applications des plateformes sont construites pour interagir avec les usagers de manière intuitive et aisée sans complications nécessitant de grands efforts d'apprentissage (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.286-288). Au contraire, c'est la facilité même de cette utilisation dont les mécanismes attirent les chauffeurs dans une expérience de travail accélérée et sans interruption qui rend de plus en plus difficile par la suite l'adaptation à la plateforme.

Ce constat nécessite donc de penser à travers un angle différent la question de l'usage notamment lorsque les « compétences numériques », dont Bouillon (2015, *op. cit.*) évoque l'importance pour intégrer les nouvelles évolutions organisationnelles, ne constituent plus un enjeu majeur dans un contexte où la technologie fonctionne intuitivement. D'autres auteurs comme Alemanno et Mass (2021, *op. cit.*) soulignent surtout la nécessité de développer des

« compétences de compréhension des enjeux sociaux et sociétaux » dans un environnement où le développement permanent des technologies numériques dépasse les logiques techniques d'usage. Dans le cas des chauffeurs VTC, la prise de conscience des enjeux de santé liés au travail via les plateformes émane des différentes formes d'épuisement au travail qui leur permettent de réaliser l'incompatibilité de leur propre santé et les mécanismes fonctionnels de la plateforme. Dans cette partie, nous focalisons notre analyse sur les interactions informationnelles entre la plateforme et les chauffeurs et en quoi cela constitue un déséquilibre relationnel renforçant la quête par le VTC d'un véritable interlocuteur derrière l'application algorithmique.

6.2.1.1 Le monopole informationnel pour maintenir la dépendance

Lorsque le chauffeur VTC fait le choix de travailler avec une plateforme de transport, il accepte d'être accompagné tout au long de son travail par une application numérique qui lui dicte ses tâches. Dans cet usage, le chauffeur sait qu'il doit s'adapter à la logique informationnelle de la technologie et qu'il ne peut faire des demandes ou des manipulations en dehors du cadre interactif proposé. De ce fait, c'est le VTC qui cède à la technologie dans le sens où il doit suivre les instructions affichées car toute tentative de sa part pour modifier le cadre de l'usage et de l'interaction ne pourra aboutir (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.286-288). La raison réside dans la programmation de la technologie inchangeable et incapable de comprendre toute communication de l'utilisateur dépassant la structuration de son espace.

Il y a dans cette totale intégration et acceptation de la technologie, une obéissance aux logiques langagières, formelles et organisationnelles de la plateforme qui aboutit à une renonciation de la part créative, émotionnelle, relationnelle, imaginative et inventive du travailleur. Celui-ci suit le flux informationnel dans lequel l'application l'emporte (accélération ou ralentissement du travail) (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.278-286) pour l'amener à différents endroits imprévus et transporter des personnes inconnues. Alors que le principe du travail VTC est différent de celui du taxi en ce que le chauffeur est censé avoir des réservations préalables, ce qui signifie qu'il doit avoir des informations sur les clients et les destinations avant la prise en charge, la plateforme renverse ces conditions pour renforcer la dépendance envers elle.

Les plateformes numériques semblent alors s'opposer à la tendance économique actuelle qui, pour répondre aux nouveaux enjeux du marché, revalorise des domaines plus personnels tels

que la créativité, devenant ainsi une solution pour répondre à plusieurs problèmes émergents (Kogan et Andonova, 2019). Tout en incarnant l'image du développement numérique récent, les plateformes adoptent des logiques organisationnelles de l'ancien modèle économique. En situant le chauffeur dans l'instantanéité du travail, elles le dépourvoient de choix puisqu'il devient un exécutant de tâches séparées et dictées. Les informations sur les courses fournies par l'application sont envoyées au chauffeur successivement et non d'un seul coup. Autrement dit, ce n'est qu'après avoir accepté la course que le chauffeur peut connaître la destination et le nom du client.

Ainsi, cette manière de procéder propre à l'organisation de l'information s'avère opposée à ce qui est observé aujourd'hui dans les organisations où l'approche descendante et participative est de plus en plus valorisée, notamment avec la présence de technologies « capacitanes » renforçant le pouvoir d'agir des sujets-acteurs (Zacklad, 2020a). À la différence de la métaphore de l'eau fluide que d'Almeida (2012 [2001], *op. cit.*) cite pour décrire la nouvelle fonctionnalité de l'information dans les organisations modernes, la plateforme accapare l'information et applique une approche descendante de la communication (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèses 1 et 2). Cette situation crée une dépendance totale envers l'application en incitant le travailleur à renoncer à tout effort nécessaire pour trouver des clients, pour investir davantage dans son service ou tout simplement pour développer et mobiliser des compétences entrepreneuriales afin de construire sa propre société.

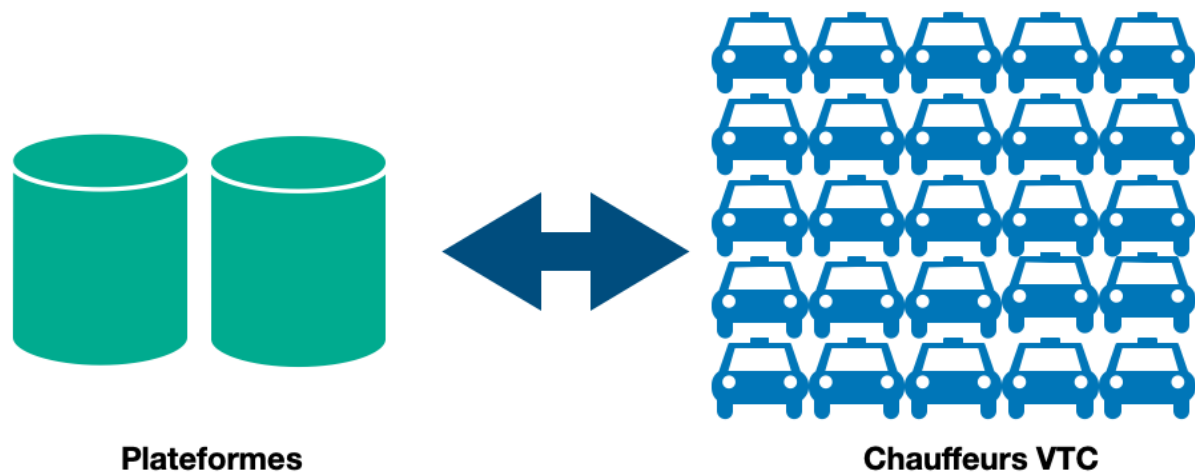
Dans cette conjoncture, la dépendance du chauffeur envers la plateforme ne peut pas être interprétée comme une aide de mise en relation avec le client ou un support de l'activité du chauffeur pour faire connaître son service sans investissement financier en matière de publicité et de référencement. En revanche, cette dépendance envers la plateforme est nuisible sur plusieurs plans notamment en ce qui concerne la question de la santé au travail. Dans le chapitre précédent, nous avons montré que les situations de travail accéléré ou ralenti conduisent au phénomène de l'hyperconnexion. Celui-ci est une forme d'addiction envers la technologie médiatrice perçue comme source de travail et d'info-communication. Le monopole informationnel que détient la plateforme par rapport à l'organisation de la mise en relation crée un lien de dépendance du chauffeur envers elle. Il y a dans ce contexte un déséquilibre relationnel faisant de la plateforme une entité monopole.

6.2.1.2 *Les mécanismes du déséquilibre relationnel*

Le déséquilibre relationnel dans notre cas d'étude désigne l'absence d'un rapport proportionnel entre le rôle de la plateforme et celui du chauffeur. Alors que la plateforme se définit comme un intermédiaire, elle exerce en réalité le rôle du donneur d'ordre et bien que le chauffeur dispose d'un statut juridique d'indépendant, il est un exécuteur de tâches. Ce déséquilibre relationnel, où la plateforme domine le rapport de force qu'elle exerce sur les chauffeurs aux différents niveaux de son organisation du travail VTC, est différent de ce qui peut être observé dans les entreprises salariales où le lien de subordination est bien défini et régulé par la réglementation juridique.

Depuis la remise en cause du taylorisme (Zarifian, 2009, *op. cit.*), les avancées juridiques, éthiques et managériales privilégient davantage la participation des salariés dans l'entreprise. Dans ce sens, l'approche ascendante synonyme de partage transparent des informations et de circulation fluide des communications marque sa fin à l'ère des plateformes numériques. L'organisation du travail de ces structures traduit un retour en arrière dans la pensée de l'info-communication. Celle-ci redevient un ensemble de techniques fonctionnelles au service de la « machine-entreprise » incarnée dans notre cas d'étude par une application numérique.

Cependant, étant donné que l'ère technologique d'aujourd'hui n'est pas celle du XIX^e siècle et du début du XX^e, il importe de souligner les nouveaux mécanismes d'info-communication qui distinguent les plateformes et qui contribuent à l'émergence d'un déséquilibre relationnel avec les chauffeurs :



Déséquilibre entre le nombre des VTC et le nombre des plateformes numériques de transport

Comme l'illustre le dessin ci-dessus, le premier mécanisme qui accentue le déséquilibre relationnel entre la plateforme et les chauffeurs est un déséquilibre quantitatif en ce qu'il existe un nombre de VTC plus important que celui des plateformes disponibles sur le marché (Bernard, 2020). Bien que les chauffeurs interrogés dans le cadre de cette thèse soient plusieurs à recourir à deux ou trois plateformes pour travailler, il est à noter que c'est Uber qui détient l'hégémonie au sein de ce secteur d'activité. Dans ce sens, la puissance d'une plateforme réside dans la grande quantité de ses chauffeurs-usagers (effet réseau) ce qui lui permet de préserver sa dominance étant donné que son fonctionnement général est assez gigantesque pour ne pas dépendre de quelques absences ou suspensions de chauffeurs. En revanche, le chauffeur est dépourvu d'un réseau de clients, ce qui renforce sa dépendance envers les plateformes.

Le deuxième mécanisme marquant ce déséquilibre relationnel est le fait que l'application qui organise le travail VTC soit une technologie affranchie de ses concepteurs et que le chauffeur soit un usager en constante interaction avec cette machine répétitive d'un processus organisationnel. Cette situation génère des complications d'info-communication dans lesquelles c'est le chauffeur qui fait l'expérience des conséquences délétères au niveau de sa santé puisque le système est trop gigantesque pour être impacté par des micro-acteurs dès lors qu'il est programmé à fonctionner à grande échelle. De ce fait, les dysfonctionnements organisationnels du VTC (accélération ou ralentissement des courses, menaces de déconnexion, suspension, etc.) et la résistance du chauffeur (déconnexion, grève, comportement conflictuel

avec les clients, etc.) attente surtout à la santé de ce dernier et non à celle du système puisque celui-ci n'en dispose pas.

Le troisième et dernier mécanisme est lié aux données professionnelles et personnelles dont dispose la plateforme à propos des chauffeurs puisqu'elle est à la fois une entreprise à qui ces travailleurs communiquent un ensemble de documents administratifs pour travailler et une application numérique qui les accompagne partout dès lors qu'elle est téléchargée sur leurs téléphones portables. En revanche, les informations que possède le chauffeur à propos de la plateforme sont celles qui sont disponibles sur internet et qui sont médiatisées, ce qui ne le différencie pas du reste des citoyens qui n'ont aucun lien avec cette activité (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 3, p.370-376). Dans ce contexte, le déséquilibre relationnel entre la plateforme et le chauffeur est largement identifié et met en exergue l'hégémonie de la plateforme au détriment d'un chauffeur isolé, déshumanisé et ignorant.

6.2.1.3 À la recherche du véritable interlocuteur

Nous avons souligné dans les parties précédentes que les chauffeurs insistent pour dépasser l'interaction algorithmique de l'application afin d'entrer en contact avec les téléconseillers ou les agents d'accueil de la plateforme, notamment lorsqu'ils rencontrent des difficultés d'accès au travail. Or la standardisation et le ralentissement qui caractérisent ces échanges accentuent le désir du chauffeur de connaître le véritable interlocuteur de la plateforme et d'y accéder, c'est-à-dire les personnes qui décident, qui pensent et qui organisent tout le travail VTC. L'ignorance de cet autre qui contrôle l'ensemble d'une activité, source de revenus pour son travailleur, conduit ce dernier à la formation de différentes représentations. Ces images sont continuellement nourries des expériences de travail, des couvertures médiatiques de ces plateformes, des conversations avec des collègues, des échanges et des partages sur les réseaux sociaux, des manifestations (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 3, p. 370-376).

Le contact permanent avec une machine et l'absence d'un interlocuteur capable de prendre des décisions et de négocier directement avec les chauffeurs génèrent différentes réactions de la part de ces travailleurs. Entre ceux qui acceptent cette rupture communicationnelle remplacée par la technologie (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 2, p.326-330) et ceux qui adhèrent aux syndicats afin d'exercer une pression sociale collective pour entrer en communication avec les managers des plateformes (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 3, p.353-357), le ressenti partagé

dans ce contexte est le même puisqu'il se traduit par des états d'isolement, de séparation, d'aliénation ou encore d'oubli. Que la source de ces ressentis émane des situations quotidiennes de transport et du contact avec les clients ou des contextes de travail ingérables par les algorithmes ou encore lorsque la plateforme décide d'apporter des modifications unilatérales sur l'application susceptibles d'affecter l'activité du VTC, il y a toujours une recherche du véritable interlocuteur derrière la technologie automatique, celui qui parle le même langage que le chauffeur.

En effet, à la différence de l'usager des caisses automatiques, par exemple, ou des distributeurs de billets, qui sont des machines programmées à traiter et à gérer les demandes, le chauffeur passe la totalité de ses nombreuses heures de travail en interaction avec une application responsable de sa mise en relation avec des clients, de sa surveillance, de son évaluation et de sa rémunération. La question que soulève ce contexte est le devenir des travailleurs qui interagissent pendant tout leur temps de travail avec des machines. Si les interactions des individus avec leurs semblables peuvent générer des influences voire des phénomènes de mimétisme, est-il possible de dire que les chauffeurs VTC se transforment également en des machines ? Certains interrogés dans le cadre de ce travail de thèse ont déjà souligné ce sentiment de robotisation de leurs propres comportements et de leurs raisonnements à force de travailler avec les plateformes (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.278-280).

Nous confirmons aussi ce constat à partir du travail de Sobieszczanski (2017) qui montre que l'usage intensif des technologies numériques génère un impact « ultrarapide » au niveau de l'architecture fonctionnelle du cerveau humain. Pour défendre ce résultat, Sobieszczanski cite l'exemple de l'écriture, comme étant un média artéfactuel qui possède une zone, dite zone d'Exner, dans le cerveau humain où il existe une association entre l'image sonore et « *le schème moteur responsable de l'exécution du graphème correspondant* ». À l'instar de ce postulat mettant en exergue la capacité d'un média à transformer le cerveau, le développement des médias numériques exerce un impact sur l'évolution génétique cognitive. La particularité de ces technologies en matière de rapidité, d'accélération et de multi-services provient de la capacité de leurs designers à recourir à la modélisation des processus neurophysiologiques jouant un rôle important dans le processus de l'invention et capables d'influencer aussi le mécanisme de ces processus :

« Cette situation où la “génétique cognitive des médias” rattrape ses propres facteurs de détermination, permet aux designers de conscientiser le phénomène tout en l’impliquant dans leur propre programme d’action. Par ce chemin, ils ont la possibilité d’œuvrer à l’accomplissement d’une écologie du cerveau, social et individuel, qui se positionne en miroir de l’écologie des canaux communicationnels de l’environnement, par l’exercice et l’observation dans le temps réel des effets ad hoc de la confluence de l’épigénétique et de la transmission culturelle. » (ibid. p.11)

Cependant, lorsque les chauffeurs VTC développent une prise de conscience de la capacité de la plateforme à « robotiser » leurs comportements, ils n’évoquent pas une évolution de leur cerveau ou génétique mais une adaptation forcée qui déforme leur nature humaine. Cette situation marque alors une opposition entre la nature humaine et la machine qui bien qu’elles aient pu depuis des siècles interagir et produire des résultats opérationnels dans les différentes sphères où passe leur communication, restent incompatibles.

En effet, l’emprise de la technologie sur l’usager est vécue comme une transformation biologique, émotionnelle, intellectuelle ou tout simplement comme une mutation indésirable de l’essence de l’humain puisque le travailleur veut dépasser cette réalité en cherchant à communiquer avec la partie humaine de la plateforme (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 2, p.314-322). La médiation algorithmique du travail VTC se révèle alors non seulement comme une transformation numérique du travail mais comme une mutation de l’être humain vers un être robotique à l’instar de la machine responsable de la totalité de l’organisation de son travail même si celle-ci le dépasse en matière de capacité de recherche, de traitement, de surveillance et de décision.

Dans cette conjoncture, la complexité de l’accès aux véritables interlocuteurs de la plateforme pour les raisons que nous avons expliquées tout au long de ce chapitre et qui se résument essentiellement au choix que font les plateformes de déléguer la totalité de l’organisation VTC à l’application, de ne pas investir dans des ressources humaines gestionnaires des demandes des chauffeurs et de ne pas céder de pouvoir décisionnel aux managers délégués en France, réprime la tentative des VTC d’entrer en communication et accroît leur sentiment d’une robotisation subie.

Ce contexte conduit alors une grande majorité de nos interrogés au renoncement de leur quête d'interlocuteur, ce qui amène avec le temps à une accumulation et une intériorisation de différentes sensations, émotions et pensées de souffrance (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.293-296). Une telle autocensure a été soulignée par Foli (2009) dans son étude sur la disqualification des plaintes de mal-être des salariés dans une entreprise bureaucratique où les individus doivent faire preuve d'intégration et cela en se montrant capables d'en supporter les conditions de travail et d'intérioriser leurs « états d'âme ». À ce stade, les chauffeurs VTC peuvent être perçus comme un cas plus grave que celui des salariés dans la mesure où ils font partie d'un espace organisationnel sans être en contact direct avec leurs managers et leur direction, et que le refoulement qu'ils font de leurs sentiments intensifie les formes d'épuisement physique et psychologique au travail. Nous étudions ce point dans la partie ci-dessous.

6.2.2 La santé au travail tourmentée entre les plateformes et le contexte socio-politico-juridique

La capacité des plateformes numériques à gérer un réseau gigantesque d'utilisateurs en matière d'envoi, de réception et de traitement des demandes, de mise en relation, de traçage, d'évaluation et de rémunération à travers un traitement direct, instantané, rapide et accéléré, montre clairement leur puissance par rapport à ce que peuvent accomplir un ou plusieurs chauffeurs VTC sans recours à une technologie pareille. L'idée même de développer des applications de ce genre a pour objectif de parvenir à des résultats plus importants comparés à ce qui est réalisable par des travailleurs sans appui technologique face à un contexte qui évolue et qui s'accélère de plus en plus (Lépine *et al.* 2017, *op. cit.*). Dans ce sens, l'intervention des technologies numériques semble nécessaire pour répondre à la mutation inévitable d'un métier quelconque ou d'un secteur d'activité de manière générale. Au niveau de notre introduction générale, nous avons souligné que la France constituait un contexte favorable à l'installation d'Uber en 2011 en raison d'un manque d'offres de transport de personnes face à une augmentation importante de demandes, comme le signalait le rapport Attali de 2008 (cf. *supra*, p.8-14).

Cependant, nous avons démontré par la suite que l'arrivée d'Uber et des autres plateformes n'a pas seulement répondu à ce manque d'offres mais qu'elle a créé un déséquilibre qui a abouti à une baisse importante des prix et une augmentation de la commission que prennent ces

intermédiaires. Cette situation met l'accent sur la déstructuration qu'une telle technologie est capable de générer dès lors qu'elle ne cède pas aux réglementations juridiques. Au niveau de l'organisation quotidienne du travail VTC, cette même logique s'applique puisque les phénomènes d'accélération ou de ralentissement des courses conduisent les chauffeurs vers des expériences d'hyperconnexion porteuses d'un impact nuisible sur la santé au travail (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.297-298). Les chauffeurs s'avèrent être les seuls acteurs responsables de leur santé, ce qui soulève plusieurs paradoxes dans la mesure où les plateformes sont des donneurs d'ordre alors qu'elles n'assument aucune responsabilité d'employeur, profitant ainsi d'un manque de lois en matière de santé au travail.

Dans cette partie, nous analysons trois points essentiels pour répondre à cette idée d'une incompatibilité entre la technologie de la plateforme et les travailleurs VTC : la santé au travail comme élément déclencheur d'une interruption de l'interaction VTC-plateforme ; la déresponsabilisation de la plateforme face à son rôle en matière de santé au travail ; et la sur-responsabilisation des chauffeurs concernant leur santé.

6.2.2.1 La santé : un état de rappel de la fragilité humaine

Lorsque le chauffeur VTC commence à travailler via les plateformes numériques, il se laisse emporter par le flux de la mise en relation avec les clients sans arrêt. L'enchaînement des courses est synonyme de rentabilité ce qui conduit le chauffeur à multiplier ses heures de travail jusqu'à ce qu'il atteigne un état de fatigue nécessitant de se reposer. Cette hyperconnexion peut être plus intense que ce que Carayol *et al.* (2017, *op. cit.*) abordent dans leur étude des « cadres débordés par les TIC », dans la mesure où ces auteures soulignent que leur population d'étude a des possibilités de déconnexion partielle des outils numériques sans que cela entrave la continuité du travail alors que chez les VTC la totalité de la réalisation de leur travail passe par une application numérique :

« Globalement près des tiers des cadres interrogés dans l'enquête quantitative et de nombreux cadres rencontrés aux cours des enquêtes qualitatives déclarent le plus souvent être en capacité de réguler leur connexion ou de s'autoréguler, en mettant en place des moments de déconnexion partielle, en filtrant leurs messages ou en suspendant momentanément leur disponibilité en ligne. » (p.126)

En effet, durant les premiers mois du début de l'activité VTC, l'épuisement du corps et du psychisme des chauffeurs ne se manifeste pas fréquemment. Ce n'est qu'après une période relativement longue (entre 6 mois et un an, voire deux ans chez certains) que les chauffeurs commencent à repérer différentes formes d'épuisement au travail pouvant aller jusqu'aux maladies professionnelles graves. Dans ce sens, le cerveau et la psychologie du chauffeur sont capables d'accepter le rythme du système de la plateforme sans la réalisation du danger que cela peut entraîner. La santé n'est pas vraiment ébranlée au début de ce travail long, enchaîné, intense et répétitif, jusqu'à ce qu'elle lance des signes d'alarme visibles. Les chauffeurs ignorent donc la limite entre ce qu'ils pensent être capables de gérer et ce qu'impose leur santé, tant physique que psychologique. Cet état peut aussi être lié à une ignorance de la violence du système info-communicationnel des plateformes puisqu'il constitue une nouvelle technologie que le métier du VTC n'a pas connu auparavant. Autrement dit, compte tenu de la nouveauté du dispositif de la plateforme, les chauffeurs présument de leur force et de leur résistance et ne peuvent pas se méfier des risques pour leur santé.

Les interrogés dans le cadre de cette thèse font parfois allusion à des situations de travail pour souligner l'incompatibilité de la logique de la plateforme avec leur santé mais sans pouvoir trouver le bon vocabulaire et la bonne expression : « (...) *je te jure, je suis archi-convaincu que leur application, leur système, ça déclenche quelque chose. (Mohamed)* » Ces travailleurs sont donc conscients d'être attirés dans une expérience de travail extrême où des mécanismes invisibles dans la plateforme les incitent à rester connectés sans pouvoir s'opposer à cette force. Or leur état de santé subit le fonctionnement de l'application conduisant vers l'addiction, ce qui engendre des pathologies et des souffrances. L'affaiblissement du chauffeur met l'accent sur le caractère violent de la technologie de la plateforme qui pousse l'utilisateur-travailleur vers des situations extrêmes de travail.

L'accélération des courses qui pointe la puissance de la plateforme par rapport aux chauffeurs (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.278-283) n'est pas le seul phénomène aggravant l'épuisement au travail. Le ralentissement des courses aussi amène ces travailleurs à des états de frustration, d'énervement, de fatigue, etc. lorsqu'ils attendent de recevoir des demandes de clients (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 1, p.283-286). Cette expérience permet de relativiser la puissance des plateformes numériques qui continuent à susciter malgré ce fait un effet de dépendance envers elles compte tenu de l'hyperconnexion dont font état les chauffeurs même dans des situations d'attente de courses. En outre, développer une habitude de travail accéléré

et répétitif rend les situations exceptionnelles d'attente de courses extrêmement insupportables puisqu'il y a l'arrêt des réponses automatiques qui exercent une fonction d'animation de l'addiction du chauffeur envers l'application. L'interruption brutale des mécanismes de la plateforme fortifiant cette hyperconnexion génère un état de souffrance physique et psychologique (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 3, p.336).

Dans ces conditions, les différentes modalités du fonctionnement de la plateforme dirigent vers une seule voie : la souffrance. La santé au travail ne peut qu'être affectée et son signal d'alarme à travers l'apparition de fatigues et de maladies varie en fonction de plusieurs facteurs sociologiques, individuels, culturels, financiers, etc. que nous avons passés en revue dans le chapitre précédent (cf. *supra*, hypothèse 3). À ce stade, de la même manière que Felio (2015, *op. cit.*) et Jauréguiberry (2019, *op. cit.*) montrent que les épisodes de souffrance au travail liés à l'hyperconnexion génèrent la prise de conscience chez les usagers-travailleurs de l'importance de créer un équilibre de leur usage, les chauffeurs VTC s'aperçoivent de la nécessité de préserver leur propre santé généralement après avoir vécu des situations d'épuisement et de maladie. Ce constat montre que les travailleurs doivent assumer une totale responsabilité d'eux même par rapport à leur santé face à un système qui, tout étant le donneur d'ordre et le déclencheur d'une souffrance au travail, ne prend pas sa part de responsabilité.

6.2.2.2 *Déresponsabilisation de la plateforme face à la santé au travail*

En matière de santé au travail, la responsabilité de l'entreprise envers ses travailleurs suppose une connaissance profonde des risques que comportent l'activité du travail ainsi que des techniques et pratiques de gestion du danger afin de créer un environnement sécurisé. Dans notre troisième chapitre, nous avons souligné que le domaine de la santé au travail se distingue surtout par le principe de la prévention, c'est-à-dire l'application d'un ensemble de procédures de sensibilisation et d'apprentissage à la gestion des RP et RPS avant leur production. Néanmoins, le cas d'étude des plateformes numériques de transport montre que ces entreprises ne se sont pas investies pour étudier les différents risques que comporte l'activité du VTC lorsqu'elle passe par leurs applications. En outre, leur système info-communicationnel intensifie tous les types de risques professionnels liés à l'usage du numérique déjà identifiés par

les institutions de santé au travail¹⁹³. Face à ce contexte, les plateformes n'assument aucune responsabilité vis-à-vis de la santé de leurs travailleurs.

Tout d'abord, l'essence même de la notion de responsabilité va contre la logique organisationnelle qui gouverne les plateformes. En effet, pour assumer un ensemble d'obligations organisationnelles en matière de santé au travail, il importe d'étudier les risques liés aux différentes tâches du travail et d'examiner les profils à embaucher pour occuper une activité encadrée par des démarches et des procédures de sécurité et de protection de la santé. Or les plateformes de transport rassemblent des profils très hétérogènes de chauffeurs dont la gestion est livrée à un système info-communicationnel standardisé sans aucune notion de prévention, de gestion et de protection de la santé des travailleurs. L'absence de liens personnalisés avec les chauffeurs, qui sont insérés dans une organisation fonctionnant à l'échelle collective à l'aide d'un traitement standardisé, ne peut pas donner lieu à une responsabilité organisationnelle de la santé au travail.

En effet, la santé relève d'un domaine personnel et subjectif puisqu'elle est un état individuel avant d'être un état collectif lié à ce qu'éprouvent les travailleurs lorsqu'ils font l'expérience d'un même phénomène de travail. Dans ce contexte, comment est-il possible que le travailleur exprime sa subjectivité dès lors qu'il y a une technologie qui l'accompagne tout au long de son travail sans pouvoir appréhender ses émotions, ses gestes, ses comportements, bref toute communication qui dépasse le cadrage standard de l'application. La plateforme impose alors une organisation automatique du travail incapable de prendre en considération ses limites pour les dépasser dans la mesure où elle reste opérationnelle par des logiques algorithmiques. Ainsi, de la même manière que le chauffeur doit s'adapter au langage et aux logiques de la plateforme pour pouvoir y travailler, comme nous l'avons souligné précédemment, il doit adapter sa santé à cette organisation.

Toutefois, nous avons constaté dans la partie précédente que le chauffeur n'arrive pas toujours à supporter les exigences de la plateforme puisqu'il risque de s'affaiblir à travers un cumul d'expériences de travail extrêmes qui vont au-delà de ses capacités. Ce travailleur doit donc créer un équilibre entre la plateforme et sa propre santé afin de pouvoir continuer à travailler tout en étant protégé. Dans cette conjoncture, la question de la santé au travail relève en totalité

¹⁹³ « Impacts des outils numériques sur les conditions de travail : l'exemple du commerce en ligne » : <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=VP%2026> Consulté le 21/08/2021

de la responsabilité du chauffeur et non de la plateforme-entreprise malgré le fait que celle-ci est un donneur d'ordre à l'image des entreprises salariales. La particularité du contexte juridique de l'exercice des plateformes, comme nous l'avons expliqué au niveau de notre introduction générale, ne définit pas encore les responsabilités des plateformes en matière de santé au travail. Ainsi, l'étude de Dumas (2018, *op. cit.*) consacrée aux politiques d'info-communication des entreprises en matière de prévention de la santé au travail qui souligne un passage de la responsabilité de la santé de l'État vers l'entreprise puis vers le salarié, trouve une concrétisation totale dans notre cas d'étude des chauffeurs VTC ce qui génère une « sur-responsabilisation » de ces travailleurs « indépendants ».

6.2.2.3 La santé : une « sur-responsabilisation » individuelle imposée

La déresponsabilisation de la plateforme en matière de santé au travail impose au travailleur d'assumer à la fois une responsabilité individuelle et une responsabilité organisationnelle, ce qui permet de parler d'une « sur-responsabilisation » du VTC. Ainsi, les chauffeurs sont confrontés à la fois à une surcharge informationnelle porteuse de travail intense et une sur-responsabilisation concernant leur propre santé. Cette situation permet d'expliquer que l'automatisation totale du système de la plateforme chargée de l'organisation du travail VTC renforce l'autonomie des travailleurs tout en contrôlant leur rentabilité et leur rémunération, ce qui va renforcer leur dépendance envers lui.

En effet, lorsque l'entreprise n'a aucune obligation juridique envers ses travailleurs, il est tout à fait possible d'observer des décisions organisationnelles qui, en matière de santé au travail, peuvent générer des effets délétères. De ce fait, c'est le contexte juridique et politique dans lequel opèrent les plateformes qui participe fortement à une application libre des logiques organisationnelles de ces structures ou au contraire à leur régulation et réglementation. La sur-responsabilisation des chauffeurs provient alors d'un contexte juridique et politique renforçant les modalités de la microentreprise et autorisant toute initiative nationale ou étrangère qui propose un modèle de travail où la prise en charge économique et sociale par les individus eux-mêmes est encouragée. Ainsi, comme l'explique Aucoeur (1996, *op. cit.*), ce contexte voit sa genèse dans les années 1970 avec l'émergence des politiques libérales encourageant la création des PME et élargissant la notion d'entrepreneuriat qui a été souvent réduite aux chefs d'entreprise. À partir des années 2010, la montée du dispositif de l'auto-entrepreneur révèle le

renforcement de ces politiques cherchant ainsi à insérer les exclus dans un système où l'État est remplacé par l'initiative individuelle (Abdelnour, 2014, *op. cit.*).

Dans cette conjoncture, la sur-responsabilisation des chauffeurs VTC concernant leur santé au travail n'est pas annoncée par les plateformes ou les instances politiques de manière explicite et directe à travers des lois ou des campagnes de sensibilisation à propos de la prévention, de la promotion et de la préservation de la santé. C'est une sur-responsabilisation imposée premièrement à travers un contexte caractérisé par l'absence d'un cadre juridique précis quant à sa définition de la responsabilité de la plateforme ; deuxièmement par les caractéristiques qui définissent le dispositif de l'autoentreprise qui constitue souvent le premier statut auquel recourent les VTC au début de leur activité (cf. *supra*, chapitre 2, p.151-155) ; et troisièmement par un système automatique inépuisable en ce qu'il conduit quotidiennement le travailleur vers des situations de travail extrêmes et intenses. Comme nous l'avons souligné précédemment, le chauffeur se rend compte de l'importance de protéger sa propre santé avec le temps lorsqu'il fait l'expérience de différentes formes d'épuisement au travail, physiques et psychologiques.

Cette situation conduit ainsi le chauffeur à une sur-responsabilisation puisqu'il assume les rôles du travailleur et de l'entreprise face à un manque de moyens et de connaissances sur la gestion de sa propre santé. Dans ce contexte, les facteurs sociologiques, culturels, individuels, psychologiques, etc. de chaque chauffeur sont ce qui détermine ses compétences d'auto-gestion face à un environnement de travail interne et externe qui livre les travailleurs à eux-mêmes (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 3). Comme le montrent Dumas *et al.* (2017, *op. cit.*), l'absence de décisions organisationnelles liées à la gestion de la connexion et de la déconnexion du travail n'empêchent pas certains salariés de développer une culture informationnelle liée à la maîtrise de l'usage du numérique et cela en construisant des bricolages quotidiens pour faire face au flux info-communicationnel.

Néanmoins, lorsque le chauffeur ne dispose pas de compétences en matière de gestion de sa connexion ni de facteurs sociologiques aidant à maîtriser ses heures de travail, il est tout à fait possible qu'il soit exposé rapidement aux effets délétères que génèrent les plateformes, ce qui risque de conduire à des situations morbides porteuses de conséquences néfastes. Par conséquent, il s'avère que le métier du VTC via les plateformes fait face à une désorganisation totale où chaque travailleur doit inventer et bricoler ce qu'il peut afin de se confronter à l'imprévu qui nuit à sa santé. Nous pouvons alors nous demander quelles sont les raisons

sociales derrière la tolérance politique d'une telle réalité de travail où il est tout à fait acceptable d'automatiser la totalité de l'activité VTC.

6.2.3 Les logiques politiques derrière le système info-communicationnel des plateformes

Une entreprise étrangère ne peut s'installer sur un territoire sans l'accord des instances politiques, notamment lorsqu'il s'agit d'une multinationale ou d'une grande société. L'arrivée d'Uber en France a été autorisée par le gouvernement de l'époque, dans lequel Emmanuel Macron était ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique et a joué un rôle important dans la présentation d'Uber¹⁹⁴. Dans cette conjoncture, il n'est pas possible d'étudier les plateformes numériques sans examiner le contexte politico-juridique de leur installation. Il y a dans cet élargissement de perspective incluant l'étude des autres acteurs phares de l'écosystème des plateformes une appréhension approfondie de l'origine d'une application numérique qui gère le travail de manière automatique. Dans ce sens, nous étudions dans cette partie en quoi l'automatisation peut être analysée comme une solution rapide pour gérer les exclus de la société française. À partir de ce point, nous pourrions étudier si la violence physique et psychologique qu'exercent les plateformes sur les chauffeurs est intentionnelle et quelles sont les résistances mises en place pour se défendre devant une telle réalité.

6.2.3.1 Automatiser : la solution prête pour les exclus

L'automatisation d'une tâche, d'un processus ou généralement de l'organisation d'un travail peut avoir plusieurs lectures en fonction de l'angle d'analyse à développer. Dans les parties précédentes, nous avons lié le phénomène de la plateformesisation, lorsqu'il était question d'aborder l'influence du contexte socio-économique, à la volonté de répondre à un besoin de déplacement en évolution. La plateformesisation, ou cette nouvelle forme très sophistiquée de l'automatisation, a été aussi analysée à partir de la possibilité de générer des profits en matière d'argent et de données personnelles pour les plateformes-entreprises lorsque nous avons touché au sujet du modèle économique de ces structures. Ajoutons à cela qu'automatiser tout

¹⁹⁴ Une des phrases prononcées par Macron en 2017 lors d'une interview sur Médiapart est : « Je ne vais pas interdire Uber et les VTC, ce serait les renvoyer vendre de la drogue à Stains. » : <https://blogs.mediapart.fr/mithra-nomadeblues/blog/091118/emmanuel-macron-citations-proverbes> Consulté le 17/08/2021. Nous avons aussi cité le lien de cette interview dans la note de page n° 186 de la page 372.

un métier a placé Uber dans une position monopoliste dans le marché du transport de personnes, ce qui fait d'elle une société à fort impact social qui dépasse la sphère économique.

En analysant la santé au travail des chauffeurs VTC à partir des expériences de travail via les plateformes, nous sommes progressivement arrivée à l'idée que l'organisation automatique de ce travail exerce une violence physique et psychologique génératrice de différentes formes de fatigue pouvant aller jusqu'aux maladies professionnelles ((cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 3, p.336). Une telle conclusion pointe un grand décalage entre les avancées du droit de travail en matière de santé dans les entreprises salariales, comme nous l'avons étudié au niveau de notre troisième chapitre, et ce qui se passe à l'ère des plateformes numériques où une nouvelle forme organisationnelle génère des pathologies et des souffrances.

À ce stade, lorsque nous nous intéressons aux profils des travailleurs qui contribuent au fonctionnement de cette nouvelle entreprise du numérique, il est à noter qu'une grande majorité de ces chauffeurs sont issus de l'immigration puisque ce sont souvent des Maghrébins et des Africains subsahariens, de nationalité française ou pas, qui occupent ces postes¹⁹⁵. Dans ce sens, nous pouvons nous demander si la conception du système info-communicationnel des plateformes numériques de manière si automatique, si standardisée et si accélérée pensait déjà ses futurs travailleurs comme étant des immigrés en provenance de pays pauvres ou en voie de développement ? Et si c'est le cas, quel rôle ont joué les politiques publiques françaises ou les principes économiques européens pour permettre aux plateformes d'exercer sans être soumises à un droit du travail en matière de santé de plus en plus avancé ?

Les témoignages liés à la question de l'immigration et sa corrélation avec le travail via les plateformes sont bien présents dans les données traitées de notre enquête empirique bien qu'aucune des thématiques de notre guide d'entretien ne portât sur ce sujet. À plusieurs reprises, nous avons constaté que les interrogés évoquaient leurs origines pour interpréter la tolérance politique quant aux conditions de travail qu'ils subissent à travers les plateformes (cf. *supra*,

¹⁹⁵ 35 de nos interrogés sont d'origine maghrébine, installés en France selon les cas récemment ou depuis plusieurs générations (notamment le Maroc, l'Algérie et la Tunisie) et 4, dans les mêmes conditions, proviennent de l'Afrique subsaharienne. La majorité de ces pays sont musulmans. L'article suivant publié par Le Figaro en 2017 évoque la « perturbation » de l'activité des VTC pendant le Ramadan en soirée puisque c'est l'heure de la rupture du jeûne : <https://www.lefigaro.fr/societes/2017/06/09/20005-20170609ARTFIG00218-quand-le-ramadan-perturbe-l-activite-des-vtc.php> Consulté le 02/09/2021

chapitre 5, hypothèse 3, p.367-368). Un nombre important de ces chauffeurs faisait un lien entre leurs difficultés d'insertion professionnelle et leurs origines, leur culture et parfois leur genre.

Dans cette conjoncture, l'innovation dont parle Uber pour présenter son service et l'histoire de sa mise en œuvre peuvent être interprétées dans notre travail de recherche comme une nouvelle forme techno-organisationnelle porteuse d'une nouvelle offre de travail qui « exploite » un type d'individus exclus de la société et de l'économie. Pour des raisons historiques liées à la culture d'origine, au milieu et au genre, les travailleurs des plateformes sont souvent représentés par des individus ayant eu des difficultés d'accès au marché de l'emploi non toujours pour des raisons liées à leurs compétences et leurs diplômes d'étude puisque 59% de notre population d'étude est diplômée d'un bac +2, +3, +5 et plus (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 3, p.346-349).

L'automatisation de l'organisation du travail VTC, qui est présentée au gouvernement par les plateformes comme une solution pour l'insertion professionnelle des banlieusards issus de l'immigration¹⁹⁶, est une conception spécifique de l'info-communication avec un travailleur-usager. Celui-ci est perçu comme un individu ayant une histoire, une origine, une trajectoire sociale et une réalité entravant le processus d'entrée sur le marché du travail. D'ailleurs, le code « carrière avant le VTC » établi sur ATLAS.ti, a permis de noter la présence d'un nombre important de chauffeurs ayant exercé des métiers et des activités très différentes mais qui comportent un point commun, à savoir le caractère flexible et indépendant pour des raisons souvent justifiées par les difficultés d'accès à l'emploi (cf. *supra*, p.362-365).

Ici, l'automatisation peut être interprétée comme un rejet de la communication avec l'autre. Lorsque les plateformes décident de déléguer la quasi-totalité de leur communication à un système numérique où les travailleurs-usagers sont gérés de manière automatique avec peu d'assistance extérieure, elles font preuve d'un refus de dialogue. De ce fait, la médiation numérique entre la plateforme et le chauffeur renforce tous les malentendus, stéréotypes, reproches ou encore colères existant depuis longtemps dans plusieurs pays du monde qui connaissent une évolution sociale où l'immigration tient une place particulièrement importante. De tels problèmes info-communicationnels s'intensifient dans un contexte de travail où les

¹⁹⁶ En 2016, Uber a mis en place le programme « 70 000 entrepreneurs » à travers un bus qui tourne dans plusieurs banlieues de la région Île-de-France dans le but de chercher de futurs chauffeurs VTC : <https://www.usine-digitale.fr/article/uber-en-tournee-en-ile-de-france-pour-trouver-ses-futurs-chauffeurs-professionnels.N464593>
Consulté le 17/08/2021

acteurs politiques et les managers de l'écosystème des plateformes créent et autorisent le développement d'une organisation avec une absence de communication directe et fréquente.

Pour illustrer la dangerosité de l'absence de communication dans un contexte organisationnel de travail, nous faisons référence au travail d'Alemanno et Cabedoche (2011, *op. cit.*) qui, en étudiant le phénomène du suicide à France Télécom, arrivent à la conclusion que le manque de communication managériale, non seulement autour de la souffrance au travail des salariés mais aussi sur les différents changements organisationnels, s'avère une stratégie ayant pour objectif de protéger l'image de l'entreprise et de renforcer la responsabilité de chacun envers soi. Ainsi, de la même manière que France Télécom s'est révélée pouvant avoir une responsabilité dans les suicides de ses salariés¹⁹⁷, les plateformes risquent de conduire les chauffeurs vers des situations extrêmes de souffrance au travail pouvant aller jusqu'au suicide. Ce constat n'a pas été repéré dans notre cas d'étude mais il a fait l'objet d'une couverture médiatique assez importante aux États-Unis¹⁹⁸.

À ce stade, il serait intéressant d'analyser si la question de la santé au travail dans un tel contexte d'absence de communication entre les acteurs de l'écosystème des plateformes faisait aussi partie de la conception de l'application numérique et de sa concrétisation dans un contexte politique favorable.

6.2.3.2 *Nuire à la santé au travail des VTC : un hasard ou une intention ?*

Il va sans dire que le départ d'une innovation est souvent motivé par une idée positive qui a pour vocation de développer un service, d'apporter une solution à un manque d'offres et de répondre à un besoin. Dans ce sens, l'histoire de la création d'Uber, comme la racontent ses fondateurs, remonte à l'expérience d'une difficulté de déplacement pour laquelle une solution a été pensée en termes de création d'application numérique permettant une mise en relation directe et instantanée entre les clients et les chauffeurs. Or chaque idée innovante a besoin d'être étudiée avant de se transformer en un projet concret sur le terrain.

¹⁹⁷ Voir la note de bas de page n° 135, page 181.

¹⁹⁸ « Uber Driver's Death Marks Seventh For-Hire Driver Suicide Within a Year » : <https://www.nytimes.com/2018/10/07/nyregion/uber-driver-suicide-for-hire-taxis-new-york.html> Consulté le 24/08/21

En effet, la mise en relation directe et instantanée suppose qu'il y ait plusieurs chauffeurs qui circulent dans toutes les zones géographiques où les clients se retrouvent pour se déplacer. Ce service, plus sophistiqué et développé que la réservation classique par mail ou téléphone qui prend des jours et des mois pour être effectuée, a été aussi présenté comme une offre beaucoup moins chère par rapport aux différents moyens de transport de personnes. Ce contexte a été sûrement disruptif et nous avons déjà évoqué au niveau de notre introduction générale les différentes réactions des VTC et des taxis face à une telle transformation, décrite par eux comme une « concurrence déloyale ».

Uber, en tant qu'entreprise capitaliste, a emporté des bénéfices de cette situation qui semble risquée pour ses acteurs, en attirant une grande quantité de chauffeurs et en les incitant à travailler de longues heures à travers la mise en place d'un système info-communicationnel capable de motiver et de conduire à une hyperconnexion permanente, comme nous l'avons analysé précédemment. Par conséquent, la solution « innovante » du déplacement rapide et moins cher a été pensée au détriment des travailleurs et notamment de leur santé qui s'avère incompatible avec les capacités de l'application des plateformes.

À ce stade, nous pouvons dire que les différentes formes d'épuisement au travail dont souffrent les chauffeurs VTC relèvent d'une seule intention de la part des entreprises de plateforme : une concentration sur le capital en matière d'argent et de données personnelles. Cette conclusion rejoint aussi celle de l'étude d'Alemanno et Cabedoche (2011, *op. cit.*) autour du phénomène de suicide à France Télécom où le management par indifférence s'est avéré responsable d'une souffrance au travail allant jusqu'au suicide. Ce manque de responsabilité sociétale des entreprises¹⁹⁹ est souvent analysé en sciences juridiques comme résultant de l'absence d'un droit du travail précis lié à la situation des travailleurs des plateformes (Gomes 2018). À partir des analyses précédentes, il est aussi possible d'interpréter l'hégémonie des plateformes à travers son exploitation de travailleurs issus de l'immigration comme la conséquence d'un ensemble de représentations de leurs fondateurs et gestionnaires selon lesquelles un travailleur immigré peut tout à fait être exploité sans contestation ni résistance.

Cependant, les chauffeurs VTC racontent avoir développé une conscience quant aux conditions de leur travail en liant le système info-communicationnel des plateformes, les représentations

¹⁹⁹ Voir la note de bas de page n° 114, pages 167-168.

que forment d'eux les plateformes et le contexte politique ayant contribué à l'évolution de ces structures. Il résulte de cette situation l'émergence de différentes formes de résistances révélant en profondeur la perpétuation d'une réalité de l'exclusion sociale.

6.2.3.3 *Les résistances d'une population écartée et l'émergence de pratiques opportunistes*

Nous évoquons la question de la résistance des chauffeurs VTC face aux plateformes étant donné que ces entreprises exercent une hégémonie sur le secteur du transport de personnes où les travailleurs sont conduits à exécuter des tâches de manière extrême, ce qui affecte leur santé au travail. Dans ce sens, les chauffeurs forment des réflexions et des pratiques pour faire face à un système les conduisant à des souffrances et des pathologies par le fait de rester connecter de longues heures sur l'application et donc le simple fait de travailler. Cette hyperconnexion est le résultat d'une dépendance envers la plateforme qui exerce un effet de « présentification », comme l'expliquent Benoit-Barné et Cooren (2009, *op. cit.*), c'est-à-dire la présence d'une autorité permanente malgré l'absence des acteurs qui incarnent cette autorité.

La « présentification » des plateformes se révèlent alors dans l'influence de leur discours perpétuellement existant dans l'application virtuelle d'accès au travail. Cette situation se manifeste par une surveillance interminable du chauffeur et ce dernier s'avère bien conscient des mécanismes du pouvoir des plateformes :

« (...) mon patron il est dans mon portable, il me suit partout, mon patron il sait tout de moi, il sait tout de tout le monde, il sait tout ce que je fais, il sait à quelle heure je finis, à quelle heure je démarre, si je travaille avec quelqu'un d'autre. En fait on est fliqué toute la journée, ils disent "vous n'avez pas de patron" mais si si si, j'ai son œil dans ma poche, il est toujours avec moi, mon patron, et j'aurais préféré avoir un patron physique parce qu'un patron physique quand je ne suis pas en face de lui, il ne sait pas ce qu'on fait mais là avec le patron virtuel, le numérique qui sait tout de moi, c'est pire qu'un patron physique ! (Yasser) »

Cependant, le renforcement et l'intensification du contrôle et de la surveillance n'engendrent pas toujours l'obéissance et la soumission et peuvent conduire à des résistances susceptibles d'exercer une influence sur le modèle décisionnel de l'organisation. Dans ce sens, Taylor (1993, *op. cit.*) explique que le changement organisationnel n'est pas sans cesse le résultat d'une

décision *top-down* mais peut provenir également d'une force *bottom-up*. Dans le cas des plateformes VTC, nous avons expliqué précédemment que les changements proviennent surtout du *top-down*. Or il existe aussi des tentatives de chauffeurs pour créer un changement *bottom-up* qui se manifeste par des résistances afin de faire face aux plateformes.

Les manifestations, les déconnexions collectives, les syndicats, le projet de la coopérative²⁰⁰, etc., montrent une volonté collective des VTC ayant pour vocation de créer un changement des politiques et des conditions de travail dans les plateformes (El Bourkadi, 2022b). Néanmoins, ce qui marque une différence entre la vision de Taylor par rapport au changement organisationnel et le cas des chauffeurs VTC, c'est que l'espace organisationnel où se situent ces travailleurs est à distance de la direction. Les interactions des chauffeurs pour former des résistances s'effectuent via les réseaux socio-numériques tels que Facebook, Twitter, Telegram, WhatsApp, les forums en ligne, etc. ou encore à travers quelques rencontres physiques dans des locaux de syndicats. En ce qui concerne les tentatives d'entrer en communication avec les plateformes, ce sont les médias qui relayent ces mobilisations, ce qui montre une impossibilité de conversation directe avec la direction. Dès lors, nous parlons de pratiques de résistance des chauffeurs plutôt que d'une opposition réelle aux plateformes compte tenu des obstacles pour avoir une conversation (interactions) susceptible de se transformer en un texte (chartes, lois, etc.), pour changer l'organisation des plateformes.

Malgré ce fait, nous avons compté 44% des chauffeurs interrogés qui font partie d'un syndicat. Ce chiffre est très important à l'ère de l'affaiblissement des syndicats (Andolfatto et Labbé, 2011, *op. cit.*) et dans une telle réalité de travail caractérisée par une flexibilité permanente des horaires de travail et une dispersion géographique renforçant les difficultés de rencontre et de solidarité entre les chauffeurs. Dans cette conjoncture, il est possible de souligner que lorsque la santé est affectée et que le vécu est partagé, il en résulte une prise de conscience collective relative à un système de plateforme exploiteur des travailleurs. Les résistances sont l'expression d'un malaise, d'une souffrance, d'une volonté d'entrer en communication avec les plateformes mais aussi de l'opposition et du rejet d'un interlocuteur qui, tout en étant totalement absent de l'espace organisationnel, exerce une forte influence sur le travail du chauffeur, d'où

²⁰⁰ Lors de notre rencontre avec quelques membres d'un syndicat VTC, il nous a été révélé le projet de coopérative porté par les chauffeurs VTC afin de créer un contrepoids face aux plateformes. La coopérative constitue alors la plus grande tentative de résistance face à l'hégémonie des plateformes. (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 3, p.367)

l'imposition de cette « présentification » organisationnelle dont parlent Benoit-Barné et Cooren (2009, *op. cit.*), partout et à n'importe quel moment.

À ce stade, si les résistances émergent dans un contexte où certains chauffeurs veulent amener un changement, il en existe d'autres qui saisissent la situation actuelle du travail via les plateformes en leur faveur. En effet, la démocratisation du VTC s'est accompagnée de l'accès à plusieurs informations concernant ce métier. La flexibilité du travail et la facilité d'accès ont attiré plusieurs profils cherchant non à intégrer le VTC comme une carrière mais comme une activité de transition tantôt à temps plein tantôt à temps partiel en fonction de leurs situations professionnelles et financières (cf. *supra*, chapitre 5, hypothèse 3, p.357-362). Ce contexte montre que lorsque l'activité VTC via les plateformes est complémentaire et non une source principale de salaire, peut être un point positif de multiplication des sources de revenus.

Il existe également des pratiques opportunistes dans le travail VTC comme les stratégies de fidélisation des clients des plateformes, ce qui permet à certains chauffeurs de développer par la suite une clientèle privée comme nous l'avons étudié dans l'hypothèse 3 à travers le groupe de codes « clients privés » (cf. *supra*, p.363). Ces logiques, qui motivent le travail des chauffeurs, permettent de s'apercevoir qu'il n'est pas possible de penser absolument ces travailleurs comme étant des victimes puisqu'il existe plusieurs facteurs qui limitent l'emprise des plateformes et transforment ces structures en des opportunités aidant les travailleurs à progresser et à évoluer. Ce constat a été souligné par Morillon *et al.* (2009) qui, en évoquant le contexte de souffrance au travail dans des environnements organisationnels caractérisés par de plus en plus d'exigences financières et de contraintes managériales, concluent que l'individu « ne peut pas être systématiquement considéré comme une "victime" » (p.16). L'instabilité de l'emploi et l'incertitude sur le devenir des entreprises peuvent être des réalités positives pour certains en ce qu'elles constituent des opportunités d'évolution de carrière :

« Plus diplômés, informés, cultivés et critiques, un certain nombre d'entre eux [les individus] se révèlent également plus opportunistes, n'hésitant plus à changer d'organisation au gré de projets professionnel et personnel évolutifs. Mieux préparés à l'imprévisibilité du monde du travail, ces individus et notamment ceux de la génération "Y" (Tulgan, Carolyn, 2001), ont conscience qu'ils exerceront différents métiers dans des environnements variés tout au long de leur carrière. » (ibid.)

Néanmoins, le profil des individus dont parlent ces auteurs n'est pas celui des chauffeurs VTC dont la majorité est issue des banlieues et fait partie de cette population exclue pour les différentes raisons que nous avons évoquées dans les parties précédentes. Avant de se rendre compte de la réalité du contexte de travail via les plateformes pour pouvoir trouver ainsi des solutions ou saisir ce contexte pour évoluer, ces chauffeurs ont dû faire l'expérience de différentes formes d'épuisement au travail dont certaines se sont avérées difficiles voire mortelles²⁰¹. Cette situation nous conduit à nous demander si la souffrance au travail ne serait pas devenue la condition du travail moderne.

²⁰¹ Voir note de bas de page n° 198, page 435

Conclusion

Cette thèse aborde la problématique de la médiation numérique des plateformes de transport en posant la question de savoir si celle-ci affecte la santé au travail des chauffeurs VTC. En mobilisant différentes études en SIC complétées par d'autres disciplines en l'état actuel des connaissances, nous avons conclu que les rationalisations modernes des entreprises changent les pratiques info-communicationnelles des salariés en valorisant un cadrage, un traçage et une autonomie des activités d'échange, ce qui remet en question plusieurs notions appréciées par le management telles que la collaboration. Dans ce contexte, la santé au travail attire l'attention avec l'émergence de l'hyperconnexion sur les dispositifs numériques, pourvoyeuse de RPS. Une telle situation traduit les limites du droit par rapport à sa définition de la responsabilité des entreprises en cette matière, ce qui renforce en contrepartie la responsabilité des individus envers eux-mêmes. Ces derniers développent des pratiques de résistance pour maîtriser leurs usages souvent après avoir vécu des expériences épuisantes et pathologiques liées au phénomène de l'hyperconnexion.

En étudiant notre terrain de recherche à travers l'outil méthodologique de l'entretien semi-directif du type récit de vie et en traitant les données récoltées à l'aide d'ATLAS.ti, nous avons conclu que nos hypothèses de recherche, qui proposent l'idée que la médiation numérique des plateformes de transport intensifie l'hyperconnexion des chauffeurs et conduit à différentes formes d'épuisement au travail, sont validées. Au-delà de ce qu'évoquent les auteurs phares mobilisés dans ce travail de recherche à propos de la rationalisation des productions et des info-communications dans les entreprises, le cas des plateformes numériques traduit une forme organisationnelle extrêmement rationalisée même de ce qui s'avère irrationnel.

En effet, la mise en place d'applications algorithmiques ayant pour rôle de donner accès à la plateforme et d'accompagner la totalité du travail VTC remplace les managers et les dirigeants à travers la répétition continue d'une modalité d'encadrement dans toutes les situations de travail. Or l'écart entre le monde sensible du VTC et les modalisations des applications de ce travail rend pénible l'activité du chauffeur. L'appui également des plateformes sur l'évaluation des clients pour définir la notation des travailleurs dans un contexte où les représentants de ces structures sont de fait absents, livre les chauffeurs isolés à un système capable de transformer les jugements subjectifs de la clientèle en des normes accordant ou non la continuité du travail. Dans ce sens, la plateformesation du VTC n'est pas seulement la transition numérique d'un

métier mais une redéfinition de la totalité de son fonctionnement à travers les règles de l'évaluation et du taux d'acceptation.

Dans cette conjoncture, les applications adoptent des logiques fonctionnelles susceptibles de renforcer les mécanismes de dépendance envers les plateformes, ce qui conduit les chauffeurs à suivre leur rythme intensifié de travail. Ce n'est qu'après une période plus ou moins longue de travail accéléré que le chauffeur s'aperçoit de l'incompatibilité de son corps et de son psychisme avec les applications. La santé est donc la sonnette d'alarme capable de déclencher une prise de conscience de la souffrance au travail liée aux plateformes et les risques physiques et psychosociaux qu'elle peut engendrer et multiplier. Afin de changer cette situation, les chauffeurs tentent d'entrer en communication avec les interlocuteurs derrière les applications qui accaparent le pouvoir décisionnel de la plateforme. Néanmoins, l'inaccessibilité de ces derniers conduit les VTC à un refoulement de leurs ressentis et de leur souffrance, une situation susceptible de générer dans plusieurs cas un épuisement au travail pouvant aller jusqu'aux maladies professionnelles.

Dès lors, pour préserver leur santé, les chauffeurs sont face à une sur-responsabilisation dans le sens où ils doivent assumer une responsabilité individuelle en cette matière et en même temps la responsabilité organisationnelle des plateformes, que celles-ci ne sont pas obligées de prendre selon la réglementation juridique. Ce contexte, où les décisions politiques jouent un rôle déterminant, trouve une explication dans les catégories sociales que représentent les chauffeurs VTC, issus généralement de milieux exclus socialement et économiquement. Dans ce sens, le système info-communicationnel des plateformes, qui marque une rupture entre la direction et les travailleurs, traduit la réalité d'une population ayant besoin de travail à tout prix, ce qui entraîne la tolérance vis-à-vis de tout type de management répétitif et impersonnel. Ces conditions, qui ont un impact sur la santé, sont donc intentionnelles, car motivées par le capital.

Toutefois, nous avons conclu à la fin de ce chapitre qu'il n'est pas possible d'affirmer que notre population d'étude est totalement victime du système des plateformes en ce que nous avons repéré des pratiques de résistance voire des comportements opportunistes tirant profit de l'organisation automatique du VTC. Cependant, il n'est pas possible non plus de généraliser ce constat dans la mesure où la réalisation du fonctionnement des plateformes et le développement des solutions et des pratiques pour y faire face et pour en tirer un bénéfice s'accompagnent dans de nombreux cas d'épuisement au travail et de maladies professionnelles.

Conclusion générale et perspectives

Les apports méthodologiques

L'ambition de cette thèse est de comprendre la médiation des informations et des communications dans l'organisation du travail de transport de personnes, dans cette nouvelle forme d'organisation, appelée « plateforme numérique ». L'objectif est de répondre à la question des corrélations entre cette médiation et la santé au travail des chauffeurs VTC. Afin de réaliser cette recherche, nous nous sommes appuyée sur un cadre théorique principalement établi par les SIC et nous avons conduit une étude empirique en mobilisant l'outil méthodologique de l'entretien semi-directif du type récit de vie auprès de 50 chauffeurs VTC, avec l'aide du logiciel ATLAS.ti.

Depuis le développement d'internet et des TIC, dans les contextes organisationnels professionnels, il apparaît que ces technologies occupent davantage le rôle de médiateur d'accès, de production et de partage des info-communications entre les usagers, d'où l'évolution du concept de la médiation :

« Dans un contexte de numérisation généralisée, force est de constater que les médiations numériques occupent désormais une place prépondérante et qu'elles ne sont pas sans incidences sur la manière dont nous faisons l'expérience du quotidien et dont les échanges et les modalités d'action et d'agir collectifs prennent forme. »
(Hémont et al., 2017)

Avec l'émergence des plateformes numériques de transport, cette médiation se réduit à celle de gestion de l'organisation du travail et de donneur d'ordre. Ce constat ne signifie pas que l'intelligence artificielle de ces technologies les rend indépendantes des interventions de leurs programmeurs. Il s'agit plutôt d'un contexte où le développement du numérique a permis aujourd'hui à des ingénieurs, concepteurs et designers, de traduire leurs propres idées ou celles de leurs employeurs en des applications capables de fonctionner automatiquement à l'échelle planétaire avec peu d'assistance. De ce fait, les plateformes sont différentes des TIC et des entreprises classiques en ce qu'elles sont des organisations de travail fonctionnelles et accessibles par des technologies numériques de médiation info-communicationnelle.

Ce rôle de gestion et de direction, qui distingue les plateformes de transport, provient d'une logique algorithmiques repérée dans d'autres types de plateformes comme les réseaux socio-numériques où les pratiques sociales sont ce qui détermine l'utilité de ces technologies :

« Comme le rappelle B. Miège, les algorithmes ne servent plus à modéliser mais à influencer le réel. Si la modélisation est l'objet des mathématiques, ce sont bien les pratiques sociales qui lui assignent une utilisation finale. » (Lavail-Ravetllat, 2020)

Les plateformes de transport constituent alors une innovation technologique dans le VTC puisqu'elles proposent une mise en relation de manière directe et instantanée entre les usagers. Dans notre cas d'étude, ces organisations pourront être considérées comme des entités plus puissantes que Google, Facebook, Twitter, etc. en ce qu'elles récupèrent les données personnelles des usagers, sans révéler jusqu'à maintenant les bénéfices qu'elles en tirent, et donnent accès au travail en occupant une position monopoliste, ce qui renforce la dépendance des chauffeurs envers elles.

Ce contexte traduit alors une nouvelle réalité de l'exercice du monopole organisationnel où une simple médiation info-communicationnelle entre les usagers s'avère capable d'armer les mécanismes de pouvoir des plateformes. À la différence des dispositifs numériques des entreprises classiques, les plateformes numériques n'investissent pas dans des technologies automatiques uniquement pour permettre un espace d'échange entre ses usagers. Pour ces entreprises, il est surtout question d'organiser la totalité du travail VTC pour en tirer des bénéfices en matière de capital financier et de données personnelles, ce qui permet de souligner trois points cruciaux : premièrement, lorsque les info-communications des chauffeurs et des clients passent entièrement par une entité intermédiaire, elles opèrent surveillance et traçage ; deuxièmement, lorsque les informations autour des prestations ne sont révélées qu'au moment où le chauffeur accepte la course, elles exercent un contrôle sur l'activité VTC ; troisièmement, si la communication managériale et la communication interpersonnelle organisationnelle sont intégralement déléguées aux algorithmes, elles génèrent une rupture relationnelle entre la plateforme et le chauffeur.

Dès lors, l'organisation du travail des chauffeurs par les plateformes signifie la mise en place d'une médiation info-communicationnelle numérique minutieusement définie et orientée de manière à créer et à renforcer la dépendance des travailleurs envers les applications. C'est dans

ce sens que la médiation manifeste une transformation voire un renversement complet par rapport à son essence sémantique. Alors qu'elle est censée occuper le rôle d'un tiers intervenant entre deux parties sur lesquelles il n'a aucun pouvoir décisionnel mais une fonction d'aide et de conseil, la médiation des plateformes numériques acquiert une position de régulateur, d'organisateur, de gestionnaire et de donneur d'ordre.

À ce stade, nous précisons que ce qui constitue notre intérêt de recherche n'est pas la question du monopole des plateformes en soi, mais la manière selon laquelle leur médiation numérique impacte la santé au travail des chauffeurs. Les mécanismes de pouvoir sont toujours repérés dans les organisations, comme le démontre l'approche stratégique de Crozier et Friedberg (2014 [1977], *op. cit.*) en décrivant le pouvoir comme le fondement de l'action organisée. D'ailleurs, les avancées juridiques en matière de santé au travail définissent la responsabilité de l'entreprise envers ses salariés à partir de la nature de la relation dans ce contexte, qui se caractérise par un lien de subordination. L'idée, c'est que l'entreprise qui exerce un rôle de donneur d'ordre doit également assumer ses responsabilités vis-à-vis de ses salariés, notamment en matière de santé au travail.

Cependant la réglementation juridique des plateformes de transport ne définit aucune responsabilité leur incombant par rapport à la santé des chauffeurs VTC. Ce contexte nécessite de pointer la position de pouvoir de ces entreprises afin de discuter de leur responsabilité organisationnelle. L'absence d'études reconnaissant des corrélations entre le travail via les applications et l'apparition d'épuisements et de maladies professionnelles chez les chauffeurs explique en partie l'existence de cette zone grise. Ce constat n'est pas choquant compte tenu du retard français pour la reconnaissance du lien de subordination dans le travail VTC via les plateformes alors que les chauffeurs sont des indépendants. Cette décision a été prononcée par la Cour de cassation en mars 2020.

En ce sens, l'élaboration d'une première hypothèse proposant l'idée que la médiation informationnelle des plateformes crée une addiction des chauffeurs envers le travail, ce qui engendre des effets délétères sur leur santé, constitue une nouveauté dans le domaine de la santé au travail. Cette hypothèse a été validée car nous avons repéré dans les verbatim des chauffeurs des éléments montrant l'existence de plusieurs mécanismes dans le monopole informationnel, le traitement, l'envoi et la réception des feedbacks, l'évaluation, la rémunération et la suspension par les applications conduisant les travailleurs à une intensification des horaires de

travail. Nous avons analysé cet état à travers la notion de l'hyperconnexion (Carayol *et al.*, 2017, *op. cit.*) qui s'avère plus critique chez les chauffeurs en raison de l'organisation totale de leur activité par des applications numériques accessibles via leurs *smartphones*.

Cette situation se traduit par l'absence totale des managers et des directeurs de l'environnement organisationnel du chauffeur, d'où l'existence d'une rupture communicationnelle entre ces deux groupes d'acteurs cruciaux pour le fonctionnement de la plateforme-entreprise. Cet énoncé constitue notre deuxième hypothèse, qui a été validée après le traitement des résultats. En effet, le chauffeur tout au long de son activité est accompagné par une application programmée selon une logique managériale répétitive car fondée sur des normes capables d'opérer quelles que soient les situations de travail. C'est ici que la souffrance au travail des chauffeurs émerge en raison des écarts entre le monde sensible de l'exercice des prestations où les situations interactionnelles varient et changent, et la réponse standardisée et toute prête qu'offre l'application partout et à n'importe quel moment. L'inaccessibilité des vrais décideurs de la plateforme, remplacés par des applications renforçant leur présentification à travers une version répétitive de management, amène le chauffeur à intérioriser ses états d'âme, une situation qui intensifie sa souffrance au travail, comme cela a déjà été souligné par Foli (2009, *op. cit.*) à travers son étude des salariés d'une entreprise bureaucratique.

Le besoin d'entrer en communication avec les décideurs des applications naît chez les chauffeurs lorsque la machine se transforme en un interlocuteur dépourvu de raison, de compréhension et de capacité de gestion. De la même manière qu'une interaction entre deux individus risque dans certains cas de générer des malentendus et des conflits, l'interaction permanente entre l'utilisateur et la machine n'échappe pas aux heurts et peut être l'occasion d'innombrables problèmes communicationnels. La normalisation des applications des plateformes impose aux chauffeurs d'aliéner leurs comportements et leurs raisonnements aux logiques organisationnelles de ces technologies.

Dans le cas de réponses erronées empêchant l'activité du chauffeur, celui-ci fait l'expérience d'une situation compliquée car les ressources mises en place par les plateformes pour gérer ces problèmes sont très limitées. Par conséquent, les travailleurs sont souvent livrés à un système automatique imposé qui est différent voir opposé à leurs capacités langagières, physiques et psychologiques puisqu'il s'agit d'une technologie extrêmement normalisée et dont les

mécanismes de fonctionnement conduisent à des expériences de travail accéléré ou ralenti susceptibles de générer une souffrance au travail.

Dans cette conjoncture, si l'ensemble des éléments de notre enquête, le traitement et l'analyse que nous avons effectués des verbatim, fournissent une réponse positive à la question posée par notre problématique de recherche, à savoir si la médiation info-communicationnelle des plateformes numériques de transport génère des répercussions sur la santé des chauffeurs, nous n'adoptons pas pour autant un discours où les VTC seraient été exploités sans avoir la moindre volonté et capacité pour changer leurs situations.

Dès notre introduction générale, nous avons attiré l'attention sur le fait que les VTC constituent un groupe professionnel hétérogène. Une telle réalité nécessite de prendre en considération plusieurs facteurs sociologiques, individuels, culturels, professionnels, etc. pour expliquer si la santé au travail des chauffeurs est entièrement impactée par la médiation des plateformes et si celles-ci sont les seules responsables de ce contexte. Nous avons alors construit notre troisième et dernière hypothèse à partir de cette observation qui a été validée dans notre enquête. En effet, les profils des chauffeurs interrogés sont différents, ce qui engendre plusieurs pratiques et logiques pour se confronter à une organisation de travail via les applications extrêmement rationalisée, tantôt accélérée, tantôt ralentie, et la maîtriser. Certains chauffeurs vont plus loin que ces pratiques de gestion de l'hyperconnexion en transformant le travail via les plateformes en des opportunités, à l'instar de ce que montrent Morillon *et al.* (2009, *op. cit.*) en étudiant les individus au travail et notamment ceux de la génération Y, et cela à travers la fidélisation des clients des plateformes, à titre d'exemple.

Toutefois, un fait qui reste omniprésent et incontestable est celui de la capacité des plateformes à générer une violence sur le corps et le psychisme des travailleurs durant les expériences de leurs usages, violence dont l'impact se généralise sur la vie des chauffeurs. Parler de santé au travail permet de contextualiser l'espace organisationnel et les différents facteurs qui déterminent l'état de santé des travailleurs durant leurs activités professionnelles. Or l'individu n'a qu'une seule santé, ce qui permet de constater que si l'environnement professionnel est une source de souffrance, cela signifie que c'est la totalité de la vie d'une personne qui risque d'être en souffrance notamment dans un contexte qui impose au travailleur une sur-responsabilisation concernant sa propre santé au travail.

Par conséquent, nous proposons une version de la communication organisationnelle probablement à intégrer à sa définition plus large comme un ensemble d'interactions info-communicationnelles entre une application numérique qui matérialise les relations entre les managers des plateformes et les travailleurs exerçant une activité dans un environnement sensible de travail. L'originalité de cette définition réside dans un développement technologique récent permettant à l'organisation managériale du travail d'être désormais effectuée par des technologies appliquant une programmation interactionnelle des info-communications quelles que soient les différentes situations de travail. Cette info-communication organisationnelle traduit donc la vision d'un management minimaliste de la complexité des activités de travail. La souffrance au travail repérée chez les chauffeurs VTC montre que cette approche de l'info-communication est pathologique.

Les apports théoriques

Bien que la notion de plateforme ne soit pas encore l'objet d'une conceptualisation en SIC, un nombre important de travaux s'inscrivant dans le champ de la communication organisationnelle nous a fourni des réflexions d'analyse aidant à traiter notre problématique autour de la médiation info-communicationnelle des plateformes numériques de transport avec la question de savoir si celle-ci exerce un impact sur la santé au travail des chauffeurs VTC. Le premier chapitre était une porte d'entrée vers notre objet d'étude, au long duquel nous avons mobilisé plusieurs recherches interdisciplinaires. Nous avons tenté de rendre cette interdisciplinarité cohérente par rapport à notre recherche en mobilisant le concept de la médiation numérique dans la mesure où les plateformes numériques se définissent souvent comme des intermédiaires de mise en relation entre des usagers. Cependant, malgré le fait que la médiation soit un objet important en SIC, nous avons rencontré des difficultés pour repérer des travaux traitant de ce concept dans des contextes organisationnels du numérique. Nous avons donc construit notre analyse à partir d'un bricolage entre réflexions professionnelles, académiques et institutionnelles autour des plateformes. Ainsi, nous avons eu recours au travail du documentaliste Accart (2016, *op. cit.*), ce qui nous a permis de différencier entre plusieurs types de médiation et d'appréhender la particularité de ce concept lorsqu'il est associé au numérique. Les définitions passées en revue autour de la plateforme ont aidé plus ou moins à diminuer l'hétérogénéité et l'ambiguïté de cette notion. Afin d'être plus précise sur l'orientation de notre réflexion, nous avons cité la catégorisation que proposent Compaign *et al.* (2019, *op. cit.*) en

séparant les plateformes de partage des plateformes-entreprises. Ce travail nous a aidé à contextualiser notre sujet en spécifiant que nous traitons le cas des plateformes de travail créées par de grandes sociétés de technologie. Dans ce sens, l'enjeu majeur des interactions entre les usagers pour les plateformes est de générer des retombées économiques provenant de la valeur des transactions ainsi que de récolter des données personnelles susceptibles de se transformer également en un profit. Cette réalité s'explique par le modèle capitalistique numérique dans lequel s'inscrivent les plateformes-entreprises et où le travailleur est dépourvu de tout pouvoir décisionnel et de participation à la gouvernance.

L'étude des plateformes importe d'examiner l'étude des algorithmes. Ces technologies de calcul, de traitement, de classement et de « prédiction » sont ce qui permet aux applications des plateformes de fonctionner automatiquement, d'interagir avec les usagers et d'apporter des réponses aux différentes requêtes insérées. Objets de propriété intellectuelle, les algorithmes sont « *un secret bien gardé* » comme l'écrit le sociologue Cardon (2015, p.79, *op. cit.*). Cette protection juridique dont ils bénéficient ne permet au chercheur que d'être dans une démarche interprétative de leur fonctionnement à la fois sur le plan technique et social, d'où notre appui sur des travaux provenant de plusieurs disciplines, en premier lieu l'informatique et la sociologie. À ce stade, nous avons conclu que les algorithmes, étant finalement des programmes informatiques (codes) traduisant des idées individuelles et collectives, toute dérive ou effet néfaste provenant de l'emploi de ces machines ne peut que relever de la responsabilité de leurs propriétaires. Or l'étude de Sarrouy (2012, *op. cit.*) sur PageRank montre que ce sont les requêtes des usagers qui apprennent à cet algorithme de Google les logiques de ses classements et la hiérarchisation des résultats, d'où la question d'une responsabilité probablement partagée.

Dès lors, les algorithmes présentent plusieurs limites qui rendent problématiques leur pertinence et leur capacité de prédiction. Dans cette thèse, nous avons souligné deux types de limites : les pannes techniques relatives aux interruptions des fonctionnalités opérationnelles des plateformes ; et les ruptures interactionnelles relevant des réponses erronées des algorithmes car incompatibles avec l'environnement sensible de l'utilisateur. Meunier *et al.* (2019, *op. cit.*) ont étudié les problèmes d'interactions entre les algorithmes et les usagers à travers la figure des *glitches* qui traduit un dysfonctionnement technologique générant une expérience imprévue de l'usage. La conclusion de cette étude attirait l'attention sur les limites de la « toute-puissance » des plateformes-entreprises. Afin d'analyser ce constat, nous avons mobilisé le concept de dispositif chez Foucault et nous avons étudié son évolution chez certains auteurs

appartenant aux SIC. Notre objectif était d'appréhender les plateformes dans le contexte technologique actuel tout en analysant les éléments constitutifs du concept du dispositif quelles que soient les transformations techno-sociales.

Si le concept de médiation est d'une importance indéniable en SIC, celui de dispositif peut être décrit comme une théorie constitutive de cette discipline. Chez Foucault (1993 [1975], *op. cit.* ; Gavillet 2010, *op. cit.*), le dispositif est associé à la question du pouvoir et du savoir. En citant l'exemple d'un type d'architecture appelé le panoptique où il est possible de surveiller sans être visible, Foucault démontre que l'individu ne peut qu'être absorbé par la structure qui le contrôle et le gouverne. Cette approche va inspirer les travaux en SIC sans les placer dans le déterminisme intellectuel des questions portant sur la technique et le pouvoir puisque le dispositif va être valorisé (Peeters et Charlier 1999, *op. cit.*). Le rôle d'assistance et d'accompagnement qu'offrent les TIC place l'utilisateur au centre de l'expérience interactive avec la technologie où il est censé l'orienter selon ses propres choix.

Néanmoins, bien que les plateformes soient des dispositifs numériques interactifs et décentralisés, elles comportent une forte dimension de contrôle et de surveillance. Ce constat rend l'approche foucauldienne vivement actuelle sans pour autant nous conduire à demeurer dans une logique critique où le sujet serait dépourvu de capacité d'agir. Loin de contredire les logiques organisationnelles descendantes des plateformes numériques à la différence d'autres types de technologies « capacitantes » et collaboratives (Zacklad, 2020a, *op. cit.*), nous constatons que le concept du dispositif chez Foucault « *ne renvoie pas nécessairement à une logique critique* » (Appel et Heller, 2010, *op. cit.*) et peut servir à analyser la plateforme comme une co-construction où le sujet-acteur serait impliqué.

Dans cette conjoncture, l'ensemble des cadres d'analyse mobilisés au niveau de notre premier chapitre a contribué à une contextualisation de notre objet de recherche en aidant à définir la plateforme non seulement comme une technologie mais aussi comme une organisation ayant des logiques spécifiques de fonctionnement susceptibles d'être étudiées à partir du concept du dispositif. De ce fait, nous sommes face à un objet organisationnel constitué par des informations qui circulent entre les usagers et les algorithmes et qui subissent un encadrement et une organisation par ces machines programmées.

En communication organisationnelle, c'est l'approche de la communication constitutive des organisations (CCO) qui propose de concevoir la communication comme un processus créateur de l'organisation car elle est constitutive de tous les mécanismes fonctionnels de l'action organisée et de l'autorité. Dans ce sens, James R. Taylor et son équipe théorisent l'organisation comme un ensemble de textes et de conversations. Les textes relèvent des traces et des empreintes dans l'entreprise, et les conversations s'associent aux activités langagières éphémères et instables entre les acteurs. Ces deux dimensions liées et complémentaires déterminent le changement organisationnel qui prend une direction *bottom-up* lorsqu'il provient des conversations ou *top-down* lorsqu'il émane des textes.

Bien que les CCO soient aujourd'hui une approche étendue au-delà de l'Amérique du Nord, il convient de rappeler qu'en France ce sont les approches communicationnelles des organisations (ACO) (Bouillon *et al.*, 2007, *op. cit.* ; Bouillon et Loneux, 2021, *op. cit.*) qui constituent les orientations scientifiques pour aborder des objets de recherche inscrits dans le domaine des organisations. Notre recours aux ACO ou à la CO de manière plus générale avait pour vocation d'aborder la question des rapports de pouvoir en entreprise. Ainsi, étant donné que notre objet de recherche se situe dans la catégorie des plateformes-entreprises, il importe de traiter les déséquilibres relationnels qui caractérisent les rapports entre les travailleurs et les managers, et les mécanismes d'influence des entreprises afin de garantir leur pérennité économique et symbolique.

Pour cela, nous avons mobilisé le travail de d'Almeida (2012 [2001], *op. cit.*) autour des récits organisationnels comme force structurante de l'entreprise. Selon l'auteure, la production de récits comme les discours sur l'histoire du fondateur, les valeurs qui construisent l'entreprise ou encore l'inscription de celle-ci dans une culture spécifique, valorise l'activité économique froide et impersonnelle car dépourvue de sens. Appliquée à l'étude des plateformes, la réflexion de d'Almeida peut être illustrée à travers le discours propagé par ces entreprises dans les médias et les réseaux socio-numériques autour de l'histoire de leur création, le besoin social auquel elles répondent ou encore la culture et les valeurs qu'elles défendent et respectent. Or dans notre cas d'étude, il n'existe pas de discours managériaux destinés directement aux travailleurs des plateformes et cherchant à donner du sens à l'action organisée pour « embellir » la production économique. En revanche, le travail VTC représentait une activité valorisée socialement avant l'arrivée des plateformes :

« Avant quand on était chauffeur de Grande Remise, quand vous rentrez dans un café dans Paris ou des choses comme ça, vous aviez du respect pour vous, les gens, vous êtes toujours bien habillé, costume cravate, on a beaucoup de pourboires donc les bons chauffeurs, ils investissent une belle montre, de belles chaussures, donc vous rentrez, ça se voit, comme vous êtes dans les beaux quartiers, dans le 8^{ème}, ils voyaient rentrer, ils voyaient la Mercedes, vous êtes chauffeur, on vous dit, vous conduisez qui ? vous rentrez dans un café il y a une certaine reconnaissance, on va dire, de votre métier. (Mahfoud) »

En passant sous la médiation des plateformes, le VTC perd de cette signification dans un contexte où c'est la technologie qui exerce désormais le rôle d'un management minimaliste, distancié, standardisé et répétitif :

« (...) (...) en soi ce n'est pas très gratifiant, pour parler cru, tu n'as pas l'impression de faire le meilleur métier du monde, ça c'est sûr et certain tu n'as pas l'impression d'être épanoui dans ton travail, tu conduis toute la journée voilà, tu n'es pas dans la recherche, tu ne sais pas... tu t'emmènes les gens d'un point A à un point B, psychologiquement tu sais ce n'est pas très gratifiant c'est le mot. (Mohamed) »

Dès lors, les chauffeurs VTC sont plutôt confrontés à des technologies remplaçant un discours managérial à travers lequel elles exercent un fort effet de standardisation et de normalisation, ce qui le rend vide de signification. De ce fait, nous avons construit une partie de notre deuxième chapitre autour de la notion d'usage en ce qu'elle s'avère extrêmement importante pour notre cas d'étude où la totalité du travail VTC fonctionne à partir des interactions entre le chauffeur et l'application. Pour Breton et Proulx (2012 [2002], p.266, *op. cit.*), l'usage est un phénomène complexe traduisant « *l'action d'une série de médiations enchevêtrées entre les acteurs humains et les dispositifs techniques* ». Ces auteurs soulignent que l'expérience d'usage subit des contraintes imposées par la technique mais aussi celles émanant de l'environnement social et de la personnalité de l'individu. Cette approche refuse donc une vision déterministe de la technique où les usagers seraient toujours sous l'emprise des logiques fonctionnelles qu'impose la technologie.

Dans les organisations, la question de l'usage a été souvent traitée à partir du phénomène du changement organisationnel. La fin des années 1980 marque l'entrée des technologies de travail

numériques collaboratives dans les entreprises, ce qui a bouleversé certaines pratiques et représentations managériales et salariales. En raison de plusieurs facteurs, qui ne se limitent pas aux transformations technologiques, la notion de collaboration acquiert une place considérable dans la vision managériale moderne. Tout en renforçant l'autonomie individuelle au travail, les managers valorisent le travail collaboratif qui s'impose davantage à travers l'usage des dispositifs numériques.

Une telle situation risque de générer des paradoxes car inciter les salariés à informer et à communiquer autour de leur travail via les technologies collaboratives renverse la notion même de collaboration. D'un côté, la collaboration doit émaner d'une faculté libre chez l'individu pour qu'elle puisse faire appel à des compétences individuelles et produire des sentiments de satisfaction, de confiance et de valorisation. D'un autre côté, lorsque cette « collaboration » passe par une médiation technologique imposant un ensemble de normes aux info-communications, elle réduit le relationnel, affaiblit l'engagement dans le collectif et restreint la subjectivité créative (Lépine, 2001, *op. cit.*). Cette collaboration paradoxale est observée de manière différente chez les chauffeurs VTC mis en relation avec des clients par des algorithmes en fonction de certains critères comme le type de véhicule, la proximité par rapport à la demande ou encore la notation. Lorsque chaque chauffeur prend en charge une course, la plateforme atteint son objectif de gestion des demandes, ce qui augmente sa productivité et sa croissance. Or les chauffeurs sont séparés les uns des autres géographiquement et via l'espace virtuel de la plateforme puisque celle-ci ne propose pas un espace d'échange entre ces professionnels, ce qui entretient l'inconscience de faire partie de cet exercice « collaboratif ».

À ce stade, nous attirons l'attention sur le fait que les technologies numériques en elles-mêmes ne sont pas responsables de cette remise en question de la notion de collaboration dans les entreprises. Chez certains auteurs promouvant un discours positif autour des technologies collaboratives « capacitanes » qui donne un pouvoir de l'agir aux usagers (Zacklad, 2020b, *op. cit.* ; Zacklad *et al.* 2021, *op. cit.*), il est observé qu'il est possible de créer une culture d'innovation participative au sein des organisations à travers la mise en place d'espaces de travail collaboratif tels que les « labs d'innovation » où la collaboration serait ascendante, participative et ouverte. Or du fait que cette pratique est occasionnelle et ne constitue pas une stratégie globale ayant pour objectif de changer le modèle organisationnel des entreprises, il s'avère difficile d'inciter les travailleurs à changer leurs comportements alors qu'ils sont formés à un raisonnement différent sur toute la question de la collaboration.

Une autre problématique centrale qui permet de dégager un effet paradoxal dans la perception de la collaboration dans les entreprises post-tayloriennes réside dans les logiques de rationalisation et de normalisation qui caractérisent non seulement la production économique mais aussi les info-communications (Bouillon 2005, *op. cit.*). Le développement et la prospérité des entreprises modernes dans un système économique capitalistique nécessitent une maîtrise des processus de production et de management. Pour rendre ces domaines efficaces, il importe d'appliquer une logique rationnelle qui se traduit par la mise en place de normes. Celles-ci exercent une double fonction, à savoir le contrôle de la gestion et le respect des protocoles de la fonction qualité en entreprise. Or à l'ère des organisations temporelles instables et en mouvement (Le Moëne, 2013, *op. cit.*), il n'est plus question d'appliquer une logique rationnelle totale à l'instar des entreprises tayloriennes, mais une rationalité procédurale ou subjective (Simon, 1990, *op. cit.*) pour répondre aux nouvelles exigences économiques.

Dans ce sens, Chaudet (2011, *op. cit.* ; 2013, *op. cit.*) montre, à travers l'exemple du travail en mode projet, que la production économique nécessite aujourd'hui la mobilisation de capacités individuelles telles que la créativité (Kogan et Andonova, 2019, *op. cit.*), d'où l'émergence de nouvelles formes de normalisation des info-communications susceptibles d'aider à maîtriser des situations de travail de plus en plus événementielles et imprévues. C'est dans ce sens que Chaudet sépare la rationalité totale et la rationalité procédurale. Cette dernière répond aux logiques processuelles qui caractérisent aujourd'hui les entreprises post-tayloriennes. Néanmoins, ce que nous avons observé dans notre cas d'étude, c'est que les plateformes numériques mettent en place des modalités de normalisation du travail incapables de gérer les situations de travail imprévues des chauffeurs. Bien que les dispositifs numériques mobilisés dans ce sens fassent partie de la catégorie de ce que Chaudet étudie dans le cas du travail en mode projet, nous notons l'existence d'une logique purement rationnelle du travail des chauffeurs à l'ère des plateformes numériques.

Les transformations organisationnelles modernes caractérisées par des accélérations temporelles (Lépine *et al.*, 2017, *op. cit.*) influencent aussi la construction des groupes professionnels. La naissance de la sociologie des groupes professionnels répond à ce nouveau contexte où les cadres de définition des professions s'élargissent compte tenu des mutations permanentes du travail. Pour qu'une profession soit différenciée d'une occupation quelconque, elle a besoin d'avoir une reconnaissance sociale et une légitimité symbolique (Demazière et Gadéa, 2009, *op. cit.*). En cas d'absence d'une telle codification, le groupe professionnel

devient exposé à de profonds changements, ce qui risque d'y générer de l'hétérogénéité (*ibid.*). C'est exactement ce point que nous observons chez les chauffeurs VTC qui représentent des profils très variés, des expériences professionnelles différentes ou encore des catégories d'âge, des cultures, des études, des représentations et des compétences dissemblables. Une telle situation expose ces travailleurs à une divergence interne rendant la résistance face à l'hégémonie des plateformes fragiles, instables et intenables.

Malgré cette réalité, nous avons constaté que 44% de notre population d'étude est syndiquée. Un tel chiffre peut être frappant à l'ère où le taux de syndicalisation dans les organisations recule (Andolfatto et Labbé, 2011, *op. cit.*). Ainsi, il est possible de lier ce chiffre important d'adhésion syndicale dans notre cas d'étude à la rupture communicationnelle entre les plateformes et les chauffeurs, ce qui aggrave l'isolement des chauffeurs en raison de l'inaccessibilité des managers et des gestionnaires responsables de l'organisation du travail VTC. Dans les entreprises modernes, la possibilité aujourd'hui d'avoir une communication directe entre les managers et les salariés explique en partie l'affaiblissement des syndicats qui constituaient un intermédiaire de l'information entre ces deux acteurs (*ibid.*). De ce fait, lorsque la communication directe entre les managers et les travailleurs se révèle absente, le rôle des syndicats acquiert son ancienne position incontournable à toute organisation. Dans ce sens, l'étude de Freyssinet (2019, *op. cit.*) sur les syndicats de travailleurs des plateformes en Angleterre montre que malgré la présence d'une forte hétérogénéité économique, sociale et culturelle chez ce « groupe professionnel », la mobilisation en ligne a permis de faire circuler les informations et que la concentration du travail des syndicats sur l'action juridique est en progrès. Mais avant d'atteindre des avancées décisives sur cette question, le processus de résistance et de mobilisation s'avère long et la santé au travail risque de ne pas pouvoir tenir ce rythme.

À ce stade, nous avons organisé une partie de notre troisième chapitre autour de deux approches fondamentales qui traitent de la santé au travail : l'approche de la souffrance au travail et l'approche du bien-être. La première approche est très ancienne et s'affirme à l'ère de l'industrialisation où l'« organisation scientifique du travail », synonyme d'efficacité technique, s'est révélée d'une pénibilité parfois mortelle pour les travailleurs. La deuxième approche émerge dès les années 1950 pour contester le taylorisme et appeler à considérer la dimension humaine dans le travail à travers un focus sur la QVT (Trist et Bamforth, 1951, *op. cit.* ; Trist, 1986, *op. cit.*). Ces deux approches ne représentent pas un changement de paradigme

puisque la souffrance au travail existe toujours dans les entreprises post-taylorienne (Dejours, 1998, *op. cit.* ; Clot, 2015 [2010], *op. cit.*) et nous la repérons limpide dans notre cas d'étude des chauffeurs VTC des plateformes.

Si l'approche de la souffrance au travail a donné naissance à un premier cadre juridique définissant des lois autour de la santé au travail à travers un focus sur les RP d'ordre physique, l'approche du bien-être au travail a fait entrer dans le débat des questions liées à la QVT, au bonheur au travail ou plus récemment au droit à la déconnexion. Ajoutons à cela que la reconnaissance des RPS comme maladies professionnelles même si leur cadre juridique reste très limité peut être aussi liée à ce paradigme privilégiant le bien-être des individus. Néanmoins ces avancées juridiques, inspirées de plusieurs travaux académiques ayant joué un rôle prépondérant dans la prise de conscience de l'importance de la protection et de la préservation de la santé au travail, restent applicables aux seules entreprises salariales alors que les transformations techno-sociales donnent naissance à plusieurs formes organisationnelles (Le Moëne, 2015, *op. cit.*). D'ailleurs, la définition même de l'OMS concernant la santé au travail est concentrée sur les salariés au moment où l'augmentation des contrats de travail flexibles et déterminés devient la réalité d'un certain nombre de travailleurs. Dans le cas des chauffeurs VTC, il n'existe même pas de contrat de travail entre ces professionnels et les plateformes de transport sachant toutefois que le lien de subordination dans cette relation a été affirmé par la Cour de cassation en mars 2020.

Cette situation accentue donc la responsabilité des travailleurs vis-à-vis de leur propre santé au travail alors qu'il y a d'autres entités qui orientent et contrôlent l'expérience du travail, en premier lieu l'entreprise qui est le donneur d'ordre. Dans ce sens, l'étude de Dumas (2018, *op. cit.*) montre que même lorsque le cadre juridique impose des lois et des directives pour les entreprises en matière de santé au travail, il y a un passage de la responsabilité d'abord de l'État vers l'entreprise, puis de celle-ci vers le salarié. En imposant des équipements de prévention qui risquent parfois d'être incompatibles avec la réalisation convenable des tâches de travail et en appliquant des procédures administratives de délégation de pouvoir (*ibid.*), les entreprises se dégagent de leur responsabilité organisationnelle définie par le droit en rendant le salarié seul responsable de tout accident au travail ou de toute maladie professionnelle prévisible ou non.

Assumer la responsabilité totale des salariés expose parfois les entreprises à des dépenses financières (les indemnités) et risque parfois de dégrader leur réputation et image sociale. C'est

pour cette raison que certaines organisations investissent dans des projets de promotion de la santé au travail où la participation des salariés s'avère incontournable pour leur concrétisation. Jolivet et Vásquez (2016, *op. cit.*) montrent que l'encouragement des salariés à une démarche réflexive sur leur bien-être au travail à travers l'application des approches *d'empowerment* et de développement personnel crée une double responsabilisation, individuelle et collective, qui doit être conforme aux normes définies par l'institution de santé publique. Cette responsabilisation reste dépendante de l'appropriation individuelle de l'*empowerment* et contrainte par l'organisation elle-même.

Dans cette conjoncture, le travail de l'info-communication autour de la santé au travail, qui relève, selon l'article L.4622-2 du Code du travail, de la mission des services (autonomes) de santé au travail (SST), s'élargit et devient aussi celui de l'entreprise et parfois de son département de communication interne (Renaud et Rico de Sotelo, 2007, *op. cit.*). Cette initiative rejoint la question de la responsabilité organisationnelle et de la responsabilisation des salariés dans une optique de gestion de la santé au travail, une notion qui acquiert aujourd'hui une place de plus en plus importante au sein de la RSE. En effet, la médiatisation des phénomènes de souffrance au travail et en particulier l'affaire des suicides des salariés de France Télécom a généré une prise de conscience sociale relative à la capacité du management distancié à provoquer des pathologies sociales pouvant aller jusqu'aux suicides (Alemanno et Cabedoche, 2011, *op. cit.*). Dès lors, la protection et la prévention de la santé au travail ne se restreignent pas à des directives informationnelles à appliquer par les salariés mais se révèlent aussi liées aux pratiques managériales de l'entreprise qui répondent au modèle de production et de croissance économique. C'est pour cette raison que la séparation entre les plateformes de partage et les plateformes-entreprises, dont fait partie notre cas d'étude des plateformes de transport, permet de pointer le noyau responsable de l'exercice d'un travail décent ou contraignant. Il s'agit du modèle économique dans lequel s'inscrit la totalité de l'activité de la plateforme.

À ce stade, questionner la santé au travail à l'ère des technologies numériques permet d'observer de nouveaux phénomènes pathologiques liés à ce contexte. Le travail de Carayol *et al.* (2017, *op. cit.*) sur l'hyperconnexion montre le lien entre ce phénomène et l'apparition des RPS chez les cadres. En s'appuyant sur des enquêtes qualitatives et quantitatives, les chercheuses montrent que cet usage intensif des TIC crée des états de débordement, de suractivité, de connexion permanente, de porosité entre vie privée et vie professionnelle, ce qui

risque de mener au *burn-out*. Ces pratiques sont le résultat des « organisations malades du numérique » (Carayol et Laborde, 2019, *op. cit.*) où l'absence d'une « culture informationnelle » autour de la gestion des flux info-communicationnels et des usages des TIC conduit certains salariés à penser et à pratiquer des « bricolages », c'est-à-dire des tactiques pour maîtriser leur connexion (Dumas *et al.*, 2017, *op. cit.*). Felio (2015, *op. cit.*) et Jauréguiberry (2019, *op. cit.*) montrent que les pratiques de déconnexion du travail se développent chez les individus surtout après avoir vécu des épisodes de souffrance et des pathologies liées à l'hyperconnexion. Cette même conclusion a été repérée dans notre cas d'étude où la prise de conscience de la dangerosité du travail intensif via les plateformes numériques émerge à la suite de différentes formes d'épuisement au travail. Ce constat nous amène à la question de la souffrance au travail comme seul moteur conduisant vers un changement individuel, collectif et organisationnel.

Contribution aux SIC, limites de la recherche et perspectives futures

Notre contribution à la discipline des SIC et au champ de la CO de manière particulière se situe dans l'étude d'une nouvelle forme organisationnelle spéciale que l'on appelle plateformes numériques de transport et dans notre analyse de la question de la santé au travail d'un groupe professionnel qui n'est ni salarié ni totalement indépendant. En effet, les plateformes numériques reflètent par excellence ce que Le Moëne appelle les « organisations temporelles » où la dimension physique cède la place à la notion de temps. Nous avons compris que l'absence d'espace organisationnel virtuel ou physique où les chauffeurs et leurs managers pourraient interagir de manière directe intensifie les formes d'épuisement au travail que vivent ces travailleurs. Le rôle de médiation automatique qu'assument les applications des plateformes et qui est, comme nous l'avons déjà souligné, celui du donneur d'ordre et du gestionnaire des chauffeurs, concrétise une vision managériale où l'info-communication serait un ensemble de directives répétitives à appliquer quelles que soient les situations de travail.

Alors qu'un nombre important de travaux en SIC s'intéressent aux approches participatives des organisations et abordent ces problèmes (Alemanno, Bouillon, Le Moëne, Lépine, Morillon, Zacklad), nous notons une forte présence des dimensions info-communicationnelles descendantes et « néo-tayloriennes » génératrices de souffrance au travail chez les travailleurs des plateformes. Ce constat ne peut pas être uniquement décrit comme un « retour en arrière »

puisque la question de la participation des salariés au sein des entreprises n'empêche pas l'apparition de la souffrance au travail. Si le pouvoir décisionnel restera toujours celui de la direction, la collaboration et l'innovation participative des salariés demeurent aussi fortement encadrées par des normes strictement définies et que les managers veillent à faire appliquer. En cas d'absence de normes, la collaboration est encouragée occasionnellement par les entreprises à travers l'organisation de séances de créativité et d'innovation, ce qui ne permet pas de parler d'un changement de paradigme organisationnel.

Dans tous les cas, la collaboration, l'innovation, la créativité, et toutes ces nouvelles pratiques encouragées aujourd'hui dans les entreprises post-tayloriennes, sont plutôt observées dans des emplois et des prestations où il importe de proposer de nouvelles approches et des solutions pour répondre aux mutations et aux évolutions socio-techniques et socio-économiques. Lorsqu'il s'agit d'emplois en voie d'automatisation, comme c'est le cas pour le transport de personnes, la rationalisation des tâches atteint un niveau extrême générant non un accroissement de la productivité mais une expérience répétitive et intense de travail, ce qui risque d'engendrer des pathologies et des souffrances.

Ce processus d'« innovation » technologique a l'ambition d'automatiser la totalité de l'activité VTC afin de renoncer aux chauffeurs. Mais avant d'atteindre cet objectif, ce sont les VTC qui occupent les postes de transport de personnes dans des conditions de plus en plus dégradées. Cette situation est depuis quelques années un sujet de débat politique et public afin de reconsidérer le statut juridique de ces travailleurs, la question des données personnelles ou plus brièvement celle de l'hégémonie des GAFA et des NATU. La contribution à ce débat à travers des recherches scientifiques ne peut que s'inscrire dans une démarche interprétative puisque le code des algorithmes des plateformes reste inaccessible. C'est ce point qui pourra constituer la limite de notre recherche.

En effet, dans notre quatrième chapitre autour du terrain, de l'outil méthodologique et de la posture du chercheur, nous avons souligné que nous avions l'intention d'interroger aussi les managers des plateformes en France mais que leur inaccessibilité et indisponibilité nous a obligée à abandonner cet objectif et à nous concentrer sur les chauffeurs. Les moyens méthodologiques et scientifiques à mobiliser pour réaliser une enquête empirique ne sont pas toujours complets et disponibles pour des raisons qui dépassent parfois le chercheur. Dans notre

cas d'étude qui traite de deux entités : les plateformes et les chauffeurs, les deux points de vue complétés et confrontés auraient pu générer d'autres éléments de résultats.

De toutes les manières, le point de vue des plateformes ne révélera jamais les logiques algorithmiques selon lesquelles opèrent les applications puisque le code de ces machines relève d'un secret d'affaires ou d'une propriété intellectuelle protégée par le droit. Dans ce sens, nous ne pouvons être que dans l'interprétation de la médiation info-communicationnelle des plateformes et de ses répercussions sur la santé au travail. Or à la différence des interprétations qui émanent d'opinions politiques et syndicales, les nôtres proviennent d'une étude scientifique dont l'outil méthodologique et la posture épistémologique ont fait l'objet d'explications tout au long de notre thèse et du quatrième chapitre plus spécifiquement.

À ce stade, pour dresser les perspectives futures de cette thèse, nous constatons dans l'actualité que le projet de voitures autonomes lancé par Uber et portant le nom d'*Advanced Technologies Group* (ATG) a été vendu à une startup appelé Aurora Innovations²⁰². Cette décision ne traduit pas vraiment une renonciation à l'objectif de la robotisation du transport de personnes car si ce n'est pas Uber qui le réalise il sera porté par d'autres sociétés, notamment Google, qui a déjà fait de colossaux investissements pour développer *Google Car*. Si cette technologie ambitieuse semble arriver rapidement pour certains et lentement pour d'autres, plusieurs remarques s'imposent car le phénomène de la numérisation et la robotisation des emplois est en forte augmentation.

Vivre en société impose d'intégrer plusieurs nouvelles transformations, dont celles qui concernent les technologies numériques. Il n'est pas possible de demander aux GAFA et aux NATU de ralentir leur développement technologique en attendant de mieux penser la santé au travail, le management et l'info-communication organisationnelle. La vitesse avec laquelle les technologies évoluent semble s'accélérer de plus en plus et les emplois ne peuvent échapper aux processus d'automatisation des info-communications. Ni les États ni les individus ne sont bénéficiaires d'une telle réalité du travail provoquant épuisement et maladies professionnelles puisque ces répercussions sont coûteuses. Même les plateformes numériques ne peuvent continuer sur cette voie où les conditions difficiles de leur travail sont un objet très médiatisé, ce qui participe à une dégradation de leur image.

²⁰² « Uber, After Years of Trying, Is Handing Off Its Self-Driving Car Project » : <https://www.nytimes.com/2020/12/07/technology/uber-self-driving-car-project.html> Consulté le 30/08/2021

Ainsi, la pression sociale peut exercer une influence sur le changement organisationnel des entreprises, ce qui a été déjà observé dans la décision de la direction d'Uber de pousser Travis Kalanick à démissionner à la suite de controverses liées à ses techniques managériales toxiques et de polémiques à propos de harcèlement sexuel. La nomination de Dara Khosrowshahi venait répondre à cette atmosphère dégradée de la société Uber. Celle-ci a donc voulu être représentée par un dirigeant inspirant une image positive et ayant des capacités de communication diplomatique :

« Uber needed someone who could salvage the company and drive it towards a blockbuster stock-market debut. It needed someone with experience of handling large businesses without drama. In other words, they didn't need a disrupter, they needed a diplomat. They found one in Khosrowshahi. »²⁰³

Dans cette conjoncture, il sera intéressant de savoir si la pression sociale exercée partout dans le monde par les syndicats des VTC et les médias afin de changer les conditions de travail des travailleurs des plateformes relèvera la question du management à distance et de la santé au travail comme une des préoccupations importantes, si ce n'est prioritaires, des plateformes. Si cette question est abordée par ces entreprises, quelle nouvelle vision du management adopteront-elles et est-ce que la solution serait d'apprendre cette vision à une application algorithmique ?

²⁰³ « What next for Uber ? Inside the fight for its future » : <https://www.ft.com/content/1bf57b48-0af5-4386-af4c-c2005a4dc3e6> Consulté le 30/08/2021

Bibliographie

ABDELNOUR, Sarah (2014), « L’auto-entrepreneur : une utopie libérale dans la société salariale ? », p.151-165, *Lien social et politique*, n°72, 243 pages.

ABDELNOUR, Sarah (2018), *Les nouveaux prolétaires*, Paris, Textuel, 144 pages.

ABDELNOUR, Sarah, BERNARD, Sophie (2019), « Communauté professionnelle et destin commun. Les ressorts contrastés de la mobilisation collective des chauffeurs de VTC », p.91-114, *Terrains & Travaux*, n°34 (1), 162 pages.

ACCART, Jean-Philippe (2016), *La médiation à l’heure du numérique*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 180 pages.

ALBRECHT, L. Terrance, ROPP, A. Vickie (1984), « Communicating about Innovation in Networks of Three U.S. Organizations *Journal of Communication*, p.78-91, n°34 (3), 240 pages.

ALEMANNO, Sylvie (2014a), *Pragmatiques communicationnelles et mutations organisationnelles. Approche multiréférentielle en Sciences de l’Information et de la Communication*, Mémoire d’HDR, Université Rennes II, 217 pages.

ALEMANNO, Sylvie (2014b), « Risques organisationnels et anticipation. Une communication complexifiée autour du *near-miss* », p.59-71, *Communication & organisation*, n°45 (1), 320 pages.

ALEMANNO, Sylvie (2016), « Chapitre 12 : Recomposition organisationnelle à l’aune de la confiance généralisée. L’exemple des Institutions de soin en France », p.222-241, dans DELAYE, Richard, LARDELLIER, Pascal. *La confiance. Relations, organisations, capital humain*. Caen, EMS Éditions, 296 pages.

ALEMANNO, Sylvie, CABEDOCHÉ, Bertrand (2011), « Suicide as the Ultimate Response to the Effects of Globalisation ? France Télécom, Psychosocial Risks, and Communicational Implementation of the Global Workplace », p.24-40, *Intercultural Communication Studies*, n°20 (2).

ALEMANNO, Sylvie, GRAMACCIA, Gino (2014), « Multi-éclairages conceptuels et pratiques communication organisationnelle-management et numérique des textes », p.419-426, in ALEMANNO, Sylvie dir. *Communication organisationnelle, management et numérique*, Paris, L’Harmattan, 452 pages.

ALEMANNO, Sylvie, MAAS, Elise (2021), « Chapitre XI : Humanités Numériques au travail (HNT) et la professionnalisation des communicateurs », p.205-226, dans PAQUIENSEGUY, Françoise, PELISSIER, Nicolas. *Questionner les humanités numériques*, Paris, SFSIC et CPdirsic, 297 pages.

ALEMANNO, Sylvie, MAYÈRE, Anne (2017), *Communication organisationnelle – formes et transformations contemporaines*, Paris, L’Harmattan, 370 pages.

ALPHANDÉRY, Pierre, BOBBÉ Sophie (2014), « La recherche au subjectif imparfait », p.5-14, *Communications*, n°94 (1), 168 pages.

ANDOLFATTO, Dominique, LABBÉ Dominique (2011), *Sociologie des syndicats*, Paris, La Découverte, 128 pages.

ANDONOVA, Yanita (2015), « Introduction au supplément 2015 B – Promesses et paradoxes de la référence créative », p.5-15, *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, n°16 (3B), 132 pages.

ANDRADE SCROFERNEKER Cleusa Maria (2004), « Qu'est-ce que la "Communication organisationnelle" dans un pays de contact ? », p.79-88, *Sociétés*, n°83 (1), 117 pages

APPEL, Violaine, BOULANGER, Hélène, MASSOU, Luc (2010), *Les dispositifs d'information et de communication : Concepts, usages et objets*, Bruxelles, De Boeck Supérieur, 246 pages.

APPEL, Violaine, HELLER, Thomas (2010), « Chapitre 3 : Dispositif et recherche en communication des organisations », p.39-57, dans APPEL, Violaine, BOULANGER, Hélène, MASSOU, Luc, *Les dispositifs d'information et de communication : Concepts, usages et objets*, Bruxelles, De Boeck Supérieur, 246 pages.

ARNOUX-NICOLAS, Caroline (2019), *Donner un sens au travail. Pratiques et outils pour l'entreprise*, MalakoDunod, 224 pages.

AUCOUTURIER, Anne-Lise (1996), *La construction des objectifs d'une mesure de politique d'emploi : l'histoire de l'aide aux chômeurs créateurs d'entreprise*, Paris, Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), 56 pages.

AUTENNE, Alexia, DE GHELLINCK, Élisabeth (2019), « L'émergence et le développement des plateformes digitales : les enseignements de la théorie économique de la firme », p.275-290, *Revue Internationale de droit économique*, n°XXXIII (3), 152 pages.

AVENIER, Marie-José (2011), « Les paradigmes épistémologiques constructivistes : post-modernisme ou pragmatisme ? », p.372-391, *Management & Avenir*, n°43 (3), 508 pages.

BACHELARD, Gaston (1993 [1938]), *La formation de l'esprit scientifique*, Paris, Vrin, 304 pages.

BAGLA, Lusin (2003), *Sociologie des organisations*, Paris, La Découverte, 128 pages.

BARWISE, Patrick, WATKINS, Leo (2018), « Chapter 1: The Evolution of Digital Dominance. How and why we got to GAFA », p.21-49, dans MOORE, Martin, TAMBINI, Damian. *Digital Dominance: The Power of Google, Amazon, Facebook and Apple*, New York, Oxford University Press, 440 pages.

BENANTI, Paolo (2020), « Algor-éthique : intelligence artificielle et réflexion éthique », p.93-110, *Revue d'Éthique et de Théologie morale*, n°307, 146 pages.

BERTHIER, Thierry (2013), « Projections algorithmiques et cyberspace », p.179-195, *Revue Internationale d'Intelligence Économique*, n°2 (5), 120 pages.

BERTAUX, Daniel (2010 [1997]), *Le récit de vie*, Paris, Armand Colin, 128 pages.

BITTON Josine (2015), « L'inspecteur du travail », p.47-48, *Après-demain*, n°34, NF (2), 56 pages.

BLANCHET, Philippe (2009), « La réflexivité comme condition et comme objectif d'une recherche scientifique humaine et sociale », p.145-152, *Cahiers de sociolinguistiques*, n°14 (1), 192 pages.

BOLON, Pierre-Loïc, BOUILLON, Jean-Luc, THIERRY, Benjamin (2014), « La circulation et le transfert de l'information dans les entreprises », p.102-116, *Entreprises et Histoire*, n°75 (2), 146 pages.

BONNEVILLE, Luc, GROSJEAN, Sylvie (2007), *Repenser la communication dans les organisations*, Paris, L'Harmattan, 300 pages.

BONOT, Franck, CHAGNY, Odile, DUFOUR, Mathias, FORESTIER, Florian (2020), *Désubériser, reprendre le contrôle*, Paris, Faubourg, 128 pages.

BOUDON, Raymond (2009), *La rationalité*, Paris, Presses Universitaires de France, 128 pages.

BOUILLON, Jean-Luc (2005), « Autonomie professionnelle et rationalisations cognitives : les paradoxes dissimulés des organisations post-disciplinaires », p.91-105, *Études de Communication*, n°28 (1), 190 pages.

BOUILLON, Jean-Luc (2015), « Technologies numériques d'information et de communication et rationalisations organisationnelles : les "compétences numériques" face à la modélisation », p.89-103, *Les Enjeux de l'information et de la communication*, n°16 (1), 114 pages.

BOUILLON, Jean-Luc (2021), « Chapitre 6 : Penser les organisations et leurs transformations : Rationalisations et "formes organisationnelles" », p. 225-246, in DELCAMBRE, P., GALLOT, S., dir. *Communications Organisationnelles : Comprendre et discuter les propositions théoriques de Christian Le Moënné*, 340 pages.

BOUILLON, Jean-Luc, BOURDIN, Sylvie, LONEUX, Catherine (2007), « De la communication organisationnelle aux "approches communicationnelles" des organisations : glissement pragmatique et migrations conceptuelles », p.7-25, *Communication & Organisation*, n°31, 268 pages.

BOUILLON, Jean-Luc, LONEUX, Catherine (2021), « De la constitution communicationnelle des organisations à l'organisation du social : enjeux et perspectives pour les ACO et la CCO », p.27-43, *Communication & Organisations*, n°59 (1), 312 pages.

BOUILLON, Jean-Luc, VÁSQUEZ, Consuelo (2013), « Retrouver l'organisation dans la communication organisationnelle. Les approches constitutives en France et en Amérique du Nord : questionnements théoriques et méthodologiques », p.35-48, dans ALEMANN, Sylvie,

PARENT, Bertrand, *Les communications organisationnelles. Comprendre, construire, observer*, Paris, L'Harmattan, 318 pages.

BOURDIEU, Pierre (1986), « L'illusion biographique », p.69-72, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°62-63, 139 pages.

BOURE, Robert (2006), « L'histoire des Sciences de l'Information et de la Communication. Entre Gratuité et Réflexivité », p.277-295, *Questions de communication*, n°10 (2), 538 pages.

BRETON, Philippe, PROULX, Serge (2012 [2002]), *L'explosion de la communication. Introduction aux théories et aux pratiques de la communication*, Paris, La Découverte, 384 pages.

BRILLET, Franck, SAUVIAT, Isabelle, SOUFFLET, Émilie (2017), *Risques psychosociaux et qualité de vie au travail*, Malakoff, Dunod, 228 pages.

BRUGIÈRE, Amandine, NICOT, Anne-Marie (2019), « À la recherche de nouvelles régulations sociales, entre conflits, mobilisations, lobbying et réglementation », p.139-154, *Chronique Internationale de l'IREs*, n°168 (4), 184 pages.

BURKRAT, Lutz, HIRSCH-KREINSEN, Hartmut (1988), « Thèses provisoires sur les tendances actuelles de la rationalisation du travail », dans COHENDET, Patrick, HOLLARD, Michel, MALSCH, Thomas, VELTZ, Pierre. *L'après-taylorisme. Nouvelles formes de rationalisation dans l'entreprise en France et en Allemagne*, Paris, Éditions Economica, 240 pages.

CARAYOL, Valérie (2005), « Principe de contrôle, communication et temporalités organisationnelles », p.77-89, *Études de Communication*, n°28, 190 pages.

CARAYOL, Valérie (2006), « Figures de l'urgence et communication », p.7-9, *Communication & Organisation*, n°29, 281 pages.

CARAYOL, Valérie, LABORDE, Aurélie (2019), *Les organisations malades du numérique*, *Communication & Organisation*, n°56 (2), 176 pages.

CARAYOL, Valérie, SOUBIALE, Nadège, FELIO, Cindy, BOUDOKHANE-LIMA, Feirouz (2017), *La laisse électronique. Les cadres débordés par les TIC*, Pessac, Maison Des Sciences de L'homme D'aquitaine, 146 pages.

CARDON, Dominique (2015), *À quoi rêvent les algorithmes ? Nos vies à l'heure des big data*, Paris, Seuil, 112 pages.

CARDON, Dominique (2019), *La culture du numérique*, Paris, Presses de Sciences Po, 432 pages.

CARDON, Dominique, CASILI, A. Antonio (2015), *Qu'est-ce que le Digital Labor*, Bry-sur-Marne, INA Éditions, 104 pages.

CASILLI, Antonio (2019), *En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic*, Paris, Le Seuil, 400 pages.

CASSAGNABERE, Caroline (2011), *La responsabilité envers soi-même*, Thèse de doctorat en droit, Université Rennes I, 573 pages.

CASTEL, Robert (1995), *Les métamorphoses de la question sociale, Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 494 pages.

CASTEL, Robert (1997), « L'effritement de la condition salariale », p.97-103, *Sociétés & Représentations*, n°5 (2), 496 pages.

CHAMBAT, Pierre (1994), « Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques », p.249-270, *TIC et Sociétés*, n°6 (3).

CHAUDET, Bruno (2011), *Plateformes collaboratives et logiques processuelles dans l'évolution des formes organisationnelles : pour une conception étendue de l'information organisationnelle*, Thèse de doctorat, Université Rennes 2, 350 pages.

CHAUDET, Bruno (2012), « Rendre compte de l'évolution d'une forme organisationnelle : Proposition de méthodologie », p.147-155, *Communication & Organisation*, n°41, 224 pages.

CHAUDET, Bruno (2013), « Modernité et rationalisation : usage de la théorie critique dans l'analyse d'une plateforme collaborative », p.265-274, dans HELLER, Thomas, HUËT, Romain, VIDAILLET, Bénédicte. *Communication & organisation : perspectives critiques*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 446 pages.

CHESBROUGH, Henry (2003), *Open Innovation. The New Imperative for Creating and Profiting from Technology*, Boston, Harvard Business School Press, 227 pages.

CHEVALIER, Françoise, MEYER, Vincent (2018), « Chapitre 6 : Les entretiens », p.108-125, dans CHEVALIER, Françoise, CLOUTIER, L. Martin, MITEV, Nathalie. *Les méthodes de recherche du DBA*, Caen, Éditions Management et Société, 496 pages.

CHRISTENSEN M. Clayton (1997), *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail*, Boston, Harvard Business School Press, 288 pages.

CLARK, Andrew, FRIJTERS, Paul, SHIELDS, A. Michael (2008), « Relative Income, Happiness and Utility: An Explanation for the Easterlin Paradox and other Puzzles », p.95-144, *Journal of Economic Literature*, N°46 (1), 281 pages.

CLOT, Yves (2015 [2010]), *Le travail à cœur : Pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris, La Découverte, 200 pages.

COMBESSIE, Jean-Claude (2007), *La méthode en sociologie*, Paris, La Découverte, 128 pages.

COMPAIN, Guillaume, EYNAUD, Philippe, MAUREL, Lionel, VERCHER-CHAPTAL, Corinne (2019), « Alternative Platforms and Societal Horizon: Characterization and Strategies for Development », *SASE 31st Annual Meeting Fathomless Futures: Algorithmic and Imagined*, New York City, United State.

COOREN, François, BENOIT-BARNÉ, Chantal (2009), « The Accomplishment of Authority Through Presentification: How Authority Is Distributed Among and Negotiated by Organizational Members », p.5-31, *Management Communication Quarterly*, n°23 (1), 141 pages.

CORDELIER, Benoît (2012), *Management organisationnel et management par projet. Mobilisation des systèmes d'information*, Paris, L'Harmattan, 328 pages.

CRAIG, T. Robert (2009), « La communication en tant que champ d'études », p.1-42, *Revue de communication sociale et publique*, n°1, 154 pages.

CROZIER, Michel, FRIEDBERG, Erhard (2014 [1977]), *L'Acteur et le système*, Paris, Essais, 512 pages.

CSIKSZENTMIHALYI, Mihaly (2004), *Vivre, la psychologie du bonheur*, Paris, Robert Laffont, 384 pages.

D'ALMEIDA, Nicole (2012 [2001]), *Les promesses de la communication*, Paris, Presses Universitaires de France, 264 pages.

D'ALMEIDA, Nicole, ANDONOVA, Yanita (2014), « La communication des organisations », p.137-153, dans OLIVESI Stéphane. *Sciences de l'information et de la communication*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 306 pages.

D'ALMEIDA, Nicole, AVISSEAU, Cendrine (2010), « Langage managérial et dramaturgie organisationnelle », p.123-128, *Hermès, La Revue*, n°58 (3), 190 pages.

DANG NGUYEN, Godefroy, JULLIEN, Nicolas, LE GOFF-PRONOST, Myriam (2016), « Les donateurs et les contributeurs aux communautés épistémiques en ligne sont-ils les mêmes ? Le cas de Wikipédia », p.185-227, *Revue d'Économie Industrielle*, n°156, 230 pages.

DE BUYL, Pierre (2020), « Algorithmes et données », p.94-98, *La Revue Nouvelle*, n°5 (5), 112 pages.

DE CERTEAU, Michel (1990 [1980]), *L'invention du quotidien, tome 1 : Arts de faire*, Paris, Gallimard, 347 pages.

DE FIGUEIREDO, Antonio Dias (2014), « De la nature historique des pratiques d'ingénierie », p.245-278, *Revue d'anthropologie des connaissances*, n°8 (2), 310 pages.

DE GAULEJAC, Vincent (2013), « La part maudite du management : l'idéologie gestionnaire », p.103-112, dans GRIMAUD, Lin, JOUVE, Alain, SANCHOU, Paule, *Clinique et management : rupture ou transition ?*, Toulouse, Érès, 248 pages.

DEJOURS, Christophe (1998), *Souffrances en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Seuil, 208 pages.

DEJOURS, Christophe (2013), *Travail vivant. 2 : Travail et émancipation*, Lausanne, Payot, 256 pages.

DE KETELE, Jean-Marie, ROEGIER, Xavier (1996), *Méthodologie du recueil d'informations. Fondements des méthodes d'observations, de questionnaires, d'interviews et d'études de documents*, Paris, Boeck Université.

DE LAUBIER, Patrick (1968), « Esquisse d'une théorie du syndicalisme », p.362-392, *Sociologie du travail*, n°10 (4), p.353-464.

DELCAMBRE, Pierre, GALLOT, Sidonie (2021), *Communications organisationnelles : Comprendre et discuter les propositions théoriques de Christian Le Moënné*, 340 pages.

DELEUZE, Gilles (2018 [1990]), « Les sociétés de contrôle », p.5-12, *Association EcoRev'*, n°46 (1), 152 pages.

DEL FA, Sophie, VÁSQUEZ, Consuelo (2019), « Existing through differentiation: a Derridean approach to alternative organizations », p.559-583, *M@n@gement*, n°22 (4), p.537-724

DEMAZIÈRE, Didier, GADEA, Charles (2009), *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, La Découverte, 466 pages.

DENZIN, Norman (2009 [1970]), *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*, London and New York, Routledge, 382 pages.

DRUCKER, Peter (1994 [1993]), *The Post-Capitalist Society*, New York, Harpercollins, 240 pages.

DUJARIER, Marie-Anne (2018), « III. Qu'est-ce que le « travail » ? », p.41-52, dans MUSSO, Pierre, SUPIOT, Alain. *Qu'est-ce qu'un régime de travail réellement humain ?*, Paris, Hermann, 532 pages.

DUMAS, Aurélia (2019), « La prévention en santé et sécurité au travail comme dispositif de médiation de pratiques collaboratives : enjeux et limites », p.105-122, *Communication & Organisation*, n°55 (1), 228 pages.

DUMAS, Aurélia, MARTIN-JUCHAT, Fabienne, PIERRE, Julien (2017), « Les cadres et le numérique. Cultures informationnelles et sentiment d'efficacité », p.55-65, *Communication & Organisation*, n°51 (1), 220 pages.

DURKHEIM, Émile (2013 [1893]), *De la division du travail social*, Paris, Presses Universitaires de France, 420 pages.

EHRENBURG, Alain (1995), *L'individu incertain*, Paris, Calmann-Lévy, 358 pages.

EHRENBURG, Alain (1998), *La fatigue d'être soi*, Paris, Odile Jacob, 318 pages.

EHRENBURG, Alain (2010), *La société du malaise*, Paris, Odile Jacob, 439 pages.

EHRENBURG, Alain (2021), « Les tensions de l'autonomie. La société française dans la mondialisation », p.159-172, *Esprit* (1-2), 272 pages.

EL BOURKADI, Salma (2022a), « Matérialité de l'épuisement au travail : une approche informationnelle des plateformes des VTC », *Axe 3 : Faire sens : corps, matérialités, signes*,

émotions, formes sémiotiques et infra-symbolique, Colloque à Rennes : matérialité (s) et formes sociales : objets, machines, mémoires.

EL BOURKADI, Salma (2022b), « Les résistances individuelles et collectives aux rationalisations extrêmes du travail VTC via les plateformes », *Communication & Organisation*.

ELIAS, Norbert (1993 [1983]), *Engagement et distanciation*, Paris, Fayard, 272 pages.

ELKIN-KOREN, Niva, PEREL, Maayan (2017), « Black Box Tinkering: Beyond Disclosure in Algorithmic Enforcement », p.181-221, *Florida Law Review*, n°69 (1), 295 pages.

EVENSTAD, Solveig, ALEMANN, Sylvie, PÉLISSIER, Nicolas (2018), « The temporal acceleration of communication in organizations: the ICT workers, enablers or victims? », dans BARILE, Sergio, ESPEJO, Raul, PERKO, Igor, SAVIANO, Marialuisa, *Cybernetics and Systems. Social and Business Decisions*, Londres, Routledge, 632 pages.

EYCHENNE, Yves, STRONG, Carolyn (2017), *Uberisez votre entreprise. Comment créer de la valeur avec les plateformes digitales ?*, Malakoff, Dunod, 224 pages.

FANG, Jianwen (2020), « A critical review of five machine learning-based algorithms for predicting protein stability changes upon mutation », p.1285-1292, *Briefings in Bioinformatics*, n°24 (4), p.1119-1494.

FAURE, Bertrand, ARNAUD, Nicolas (2014), *La communication des organisations*, Paris, La Découverte, 128 pages.

FELIO, Cindy (2015), « Les stratégies de déconnexion des cadres équipés en TIC mobiles », p.241-254, *Nouvelle Revue de Psychosociologie*, n°19 (1), 280 pages.

FÉLONNEAU, Marie-Line, LAGABRIELLE, Christine, LOUIS-JOSEPH, Corinne, BRÉTONNIER, Antoine, DOMINIQUE, Annabelle, LABARRE, Hélène (2019), « Multicommunication et incivilités : vers l'émergence de nouvelles normes de communication interpersonnelle via le numérique ? », p.63-75, *Communication & Organisation*, n°56 (2), 176 pages.

FERRARIS, Maurizio (2018), « Le panoptique renversé », p.20-33, *Diogène*, n° 261-262 (1-2), 184 pages.

FLEURY-VILATTE, Béatrice, WALTER, Jacques (2004), « Des usages du constructivisme », p.161-168, *Questions de Communication*, n°5 (1), 442 pages.

FLICHY, Patrice, BEUSCART, Jean-Samuel (2018), « Plateformes numériques », p.9-22, *Réseaux*, n°212, 256 pages.

FOLI, Olivia (2009), « Une participation impossible ? Processus communicationnel de disqualification des plaintes individuelles en organisation », p.32-43, *Communication & Organisation*, n° 36 (2), 268 pages.

FOLI, Olivia, DULAURANS, Marlène (2013), « Tenir le cap épistémologique en thèse Cifre. Ajustements nécessaires et connaissances produites en contexte », p.59-76, *Études de Communication*, n°40 (1), 198 pages.

FORD, D. Jeffrey, FORD, W. Laurie (1995), « The Role of conversations in Producing Intentional Change in Organizations », p.541-570, *Academy of Management Review*, n°20 (3), p.503-768.

FORD, D. Jeffrey, FORD, W. Laurie (2008), « A Tool for Altering the Conversational Patterns of Change Managers », p.445-467, *The Journal of Applied Behavioral Science*, n°44 (4), p.397-513.

FOUCAULT, Michel (1993 [1975], *Surveiller et punir*, Paris Gallimard, 360 pages.

FOUDRIAT, Michel (2015), « Chapitre 1 : Le changement organisationnel : Réflexions sur les conceptions méthodologiques », p.5-30, dans GIRARD, Jean-Pierre, MERY, Isabelle, MOUNIR, Hakima, *Les chefs de service à l'épreuve du changement*, Malakoff, Dunod, 320 pages.

FREUND, Julien (1990), *Études sur Max Weber*, Genève, Librairie Droz, 288 pages.

FREYSSINET, Jacques (2019), « Les syndicats et les plateformes », p.34-46, *Chronique Internationale de l'IRES*, n°165 (1), 72 pages.

FRIEDBERG, Erhard (2009), « Pouvoir et négociation », p.15-22, *Négociations*, n°12, 296 pages.

FRIEDBERG, Erhard (2011), « Rationalité et analyse des organisations », p.15-23, *Idées Économiques et Sociales*, n°165 (3), 80 pages.

FUSTER MORELL, Mayo, IMPERATORE, Paila, ESPELT, Ricard, SENABRE, Enric, RODRIGUEZ, Natalia, GOMEZ, David, PORRO, Alvaro, SMORTO, Guido, CIURCINA, Marco, VIDAL Vera (2018), *Sharing cities. A worldwide cities overview on platform economy policies with a focus on Barcelona*, Barcelone, Editorial UOC, 266 pages.

GAGLIO, Cyrielle, GUILLOU, Sarah (2019), « X/ L'Europe face aux défis numériques », p.113-124, dans *L'économie française 2019*, OFCE, Paris, La Découverte, 128 pages.

GALIERE, Sophia (2018), « De l'économie collaborative à "l'ubérisation" du travail : les plateformes numériques comme outils de gestion des ressources humaines », p.37-56, *@GRH*, n°27 (2), 118 pages.

GALLOWAY, Scott (2017), *The Four: The Hidden DNA of Amazon, Apple, Facebook and Google*, London, Bantam Press, 320 pages.

GAUTHIER, Gilles (2003), « Critique du constructivisme en communication », p.185-198, *Questions de communication*, n°3 (1), 320 pages.

GAUTHIER, Gilles (2005), « Le constructivisme. Un point de vue intenable sur le journalisme », p.121-146, *Questions de Communication*, n°7 (1), 518 pages.

GAVILLET, Isabelle (2004), « Pour un usage modéré du constructivisme en sciences de l'information et de la communication », p.135-158, *Questions de Communication*, n°6 (2), 458 pages.

GAVILLET, Isabelle (2010), « Chapitre 2 : Michel Foucault et le dispositif : questions sur l'usage galvaudé d'un concept », p.17-38, dans APPEL, Violaine, BOULANGER, Hélène, MASSOU, Luc. *Les dispositifs d'information et de communication. Concepts, usages et objets*, Bruxelles, De Boeck Supérieur, 246 pages.

GERLITZ, Carolin, HELMOND, Anne (2013), « The like economy: Social buttons and the data-intensive web », p.1348-1365, *New Media & Society*, n°8 (15), o.1207-1403.

GETZ, Isaac (2016), « L'entreprise libérée : passé, présent et avenir », p.411-422, dans SAUSSOIS, Jean-Michel, *Les Organisations*, Auxerre, Éditions Sciences Humaines, 462 pages.

GIDDENS, Anthony (1991a), *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*, Palo Alto, Stanford University Press, 264 pages.

GIDDENS, Anthony (1991b, [1990]), *The Consequences of Modernity*, United Kingdom, Polity Press, 200 pages.

GOMES, Barbara (2018), « La plateforme numérique comme nouveau mode d'exploitation de la force de travail », p.86-96, *Actuel Marx* n° 63 (1), 240 pages.

HARDT, Michael, NEGRI, Antonio (2000), *Empire*, Paris, Exils, 560 pages.

HAROLD, A. Innis (1991 [1951]), *The bias of communication*, Toronto, University of Toronto Press, 226 pages.

HASSANI, Nadia (2019), « Hyperconnexion des *Community Managers* : injonction ou propension ? », p.93-107, *Communication & Organisation*, n°56 (2), 176 pages.

HAUCH, Valérie, LOUFRANI-FEDIDA, Sabrina (2020), « L'entreprise libérée comme démarche managériale innovante et transformative », p.43-59, *La Revue des Sciences de Gestion*, n°305 (5), 96 pages.

HEIDEGGER, Martin (1980 [1954]), *Essais et conférences*, Paris, Gallimard, 349 pages.

HERNERT, Patrice (2002), *Les algorithmes*, Paris, Presses Universitaires de France, 128 pages.

HEUTTE, Jean (2020), « Psychologie positive et formation des adultes : le flow ou le plaisir de comprendre tout au long de la vie », p.17-61, *Savoirs*, n°54 (3), 117 pages.

HUGHES, C. Everett (1984[1971]), *The Sociological Eye*, Londres, Routledge, 614 pages.

JAURÉGUIBERRY, Francis (2019), « Désir et pratiques de déconnexion », p.98-103, *Hermès, La Revue*, n°84 (2), 248 pages.

JAURÉGUIBERRY, Francis, PROULX, Serge (2011), *Usages et enjeux des technologies de communication*, Toulouse, Erès, 144 pages.

JAYET, Cyril (2019), « Confiance aux entreprises, confiance aux syndicats » p.195-201, dans BRECHON, Pierre, GONTHIER, Frédéric, ASTOR Sandrine. *La France des valeurs. Quarante ans d'évolutions*, Grenoble, Presses Universitaires, 382 pages.

JEANNERET, Yves (2007), « Usages de l'usage, figures de la médiatisation », p.3-19, *Communication & Langages*, n°151, 140 pages.

JEANNERET, Yves, FLON, Émilie, DAVALLON, Jean, TARDY, Cécile (2009), « Traces d'écriture, traces de pratiques, traces d'identités », p.181-191, dans SALEH, Imad, LELEU-MERVIEL, Sylvie, JEANNERET, Yves, MASSOU, Luc, BOUHAI, Nasreddine, *Actes de la conférence Hypermédias (H2PTM) ; Rétrospective et perspective 1989-2009*, Paris, Hermès Science Publications, 460 pages.

JODELET, Denise (2003), « Aperçus sur les méthodologies qualitatives », dans MOSCOVICI, Serge, BUSCHINI, Fabrice. *Les méthodes des sciences humaines*, Paris, Presses Universitaires de France, 472 pages.

JOLIVET, Alexia, VÁSQUEZ, Consuelo (2016), « L'employé entre responsabilité individuelle et responsabilité organisationnelle : le cas d'un projet de promotion de la santé en milieu de travail », p.91-106, *Communication & Management*, n°13 (2), 146 pages.

JOUËT, Josiane (1993), « Pratiques de communication et figures de la médiation », p.99-120, *Réseaux*, n°60 (11), 182 pages.

JOUËT, Josiane (2000), « Retour critique sur la sociologie des usages », p.487-521, *Réseaux*, n°100 (2), 590 pages

KAHN, A. William, KRAM, E. Kathy (1994), « Authority at work: Internal models and their organizational consequences », p.17-50, *The Academy of Management Review*, n°19 (1), 161 pages.

KANT, Emmanuel (2000 [1790]), *Critique de la faculté de juger*, Paris, Flammarion, 540 pages.

KATZ, Elihu, BLUMLER, G. Jay, GUREVITCH, Michael (1973), « Uses and Gratifications Research », p.509-523, *The Public Opinion Quarterly*, n°37 (4), p.507-665.

KUHN, S. Thomas (1983 [1962]), *La structure des révolutions scientifiques*, Paris, Flammarion, 284 pages.

LACOURSE, Marie-Thérèse, EMOND, Michèle (2006), *Sociologie de la santé*, Montréal, Chenelière Éducation, 229 pages.

LAMBERT, Anne (2015), *Tous propriétaires. L'envers du décor*, Paris, Le Seuil, 288 pages.

LAMBLIN, Véronique (2020), « Idées & faits porteurs d'avenir », p.121-132, *Futuribles*, n°436, 146 pages.

LARDELLIER, Pascal (2017), *Enquête sur le business de la communication non-verbale : Une analyse critique des pseudosciences du « langage corporel »*, Caen, Éditions Management et Société, 240 pages.

LATOUR, Bruno (2018), « La technique, c'est la civilisation elle-même », p.163-171, Propos recueillis par Olivier DE FRANCE et François-Bernard HUYGHE, *Revue Internationale et Stratégique*, n°110, 202 pages.

LAURENT, Brice, BAKER, Michael, BEAUDOUIN, Valérie, RAULET-CROSET, Nathalie (2018), *Innovation et participation : Approches critiques*, Paris, Presses des Mines, 282 pages.

LECOMTE-MÉNAHÈS, Gabrielle (2014), « Santé précaire et transformation de la médecine du travail », p.35-47, *Travail et emploi*, n°140 (4), 80 pages.

LEGLU, Dominique (2015), « Sous le signe des algorithmes », p.176-187, dans WIEVIORKA, Michel. *L'avenir*, Auxerre, Éditions Sciences Humaines, 280 pages.

LE MOËNNE, Christian (2015), « Pour une approche “propensionniste” des phénomènes d'information – communication organisationnelle. Émergence et différenciation des formes sociale », p.141-158, *Communication & Organisation*, n°47 (1), 298 pages.

LE MOËNNE, Christian, ALEMANN, Sylvie (2010), « Management de l'évaluation et communication », p. 7-14, *Communication & Organisation*, n°38 (2), 240 pages.

LE MOËNNE Christian, GALLOT, Sidonie (2015), « Les recherches en communication organisationnelle en France : quelques éléments de bilans et de perspectives », p.123-143, *Revue de communication sociale et publique*, n°13 (1), 143 pages.

LÉONI, Laure (2017), « Histoire de la prévention des risques professionnels », p.21-31, *Regards*, n°51 (1), 290 pages.

LÉPINE, Valérie, ALEMANN, Sylvie, LE MOËNNE, Christian (2017), *Communications et organisations : accélérations temporelles*, Paris, L'Harmattan, 202 pages.

LEROI-GOURHAN, André (1964), *Le Geste et la Parole. I. Technique et langage*, Paris, Albin Michel, 326 pages.

LE ROUX, Serge (2007), « La mise en œuvre d'une approche collaborative comme facteur d'innovation dans les PME-PMI », p.189-208, *Marché et Organisations*, n°4 (2), 220 pages.

LE ROUX, Thomas (2014), « L'émergence du risque industriel (France, Grande-Bretagne, XVIIIème – XIXème siècle) », p.3-20, *Le mouvement social*, n°249 (4), 246 pages.

LEVESQUE, Christian, MURRAY, Gregor (2010), « Comprendre le pouvoir syndical : ressources et aptitudes stratégiques pour renouveler l'action syndicale », p.41-64, *La Revue de l'Ires*, n°65 (2), 172 pages.

- LEWIS, K. Laurie (1999), « Disseminating Information and Soliciting Input During Planned Organizational Change. Implementers' Targets, Sources, and Channels for Communicating », p.43-75, *Management Communication Quarterly*, n°13 (1), 166 pages.
- LINDH, Maria, NOLIN, Jan (2017), « GAFA speaks: metaphors in the promotion of cloud technology », p.160-180, *Journal of Documentation*, n°73(1), 184 pages.
- LINHART, Danièle (2010), *La modernisation des entreprises*, Paris, La Découverte, 128 pages.
- LUCAS, E. Richard, CLARK, E. Andrew, GEORGELLIS, Yannis, DIENER, Ed (2004), « Unemployment Alters the Set Point for Life Satisfaction », p.8-13, *Psychological Science*, n°15 (1), 74 pages.
- LYUBOMIRSKY, Sonja, SHELDON, M. Kennon, SCHKADE, David (2005), « Pursuing Happiness: The Architecture of Sustainable Change », p.111-131, *Review of General Psychology*, n°9 (2), p.99-192.
- MARTIN-JUCHAT, Fabienne, STALL, Adrian (2016), *L'industrialisation des émotions. Vers une radicalisation de la modernité ?*, Paris, L'Harmattan, 244 pages.
- MARTY, Frédéric (2019), « La protection des algorithmes par le secret des affaires. Entre risques de faux négatifs et risques de faux positifs », p.211-237, *Revue Internationale de Droit Économique*, n°XXXIII (2), 134 pages.
- MARX, Karl (2008[1867]), *Le Capital, Livre I*, Paris, Folio, 1056 pages.
- MASENGESHO, Kamuzinzi, BONAMI, Michel, DE KETELE, Jean-Marie (2009), « Modèle d'analyse des conceptions et des pratiques de planification », p.55-83, *Revue Française de Gestion*, n°195 (5), 192 pages.
- MATTELART, Armand (2009 [2001]), *Histoire de la société de l'information*, Paris, La Découverte, 128 pages.
- MATTELART, Armand, MATTELART, Michèle (2018 [1995]), *Histoire des théories de la communication*, Paris, La Découverte, 128 pages.
- McLUHAN, H. Marshall (1977 [1964]), *Pour comprendre les médias*, Paris, Seuil.
- MÉLENNEC, Louis (1996), « Pour la suppression pure et simple du régime des accidents du travail », p.1-6, *Médecine & droit*, n°96 (17), 24 pages.
- MERRIEN, François-Xavier (2007), *L'État-providence*, Paris, Presses Universitaires de France, 128 pages.
- MERZEAU, Louise (2009a), « De la surveillance à la veille », p.67-80, *Cités*, n°39 (3), 192 pages.
- MERZEAU, Louise (2009b), « Du signe à la trace : l'information sur mesure », p.21-29, *Hermès, La Revue*, n°53 (1), 224 pages.

MEUNIER, Dominique, LAMBOTTE, François, CHOUKAH, Sarah (2013), « Du bricolage au rhizome : comment rendre compte de l'hétérogénéité de la pratique de recherche scientifique en sciences sociales ? », p.345-366, *Questions de communication*, n°23 (1), 532 pages.

MEYER, Vincent (2006), « De l'utilité des recherches-actions en SIC », p.89-108, *Communication & Organisation*, n°30, 281 pages.

MILLOT, Martine (2015), « L'inspection du travail », p.455-462, dans THÉBAUD-MONY, Annie, DAVEZIES, Philippe, VOGEL, Laurent, VOLKOFF, Serge. *Les risques du travail*, Paris, La Découverte, 608 pages.

MINTZBERG, Henry (1979), *The Structuring of Organizations: A Synthesis of Research*, London, Pearson Education, 512 pages.

MINTZBERG, Henry (2002 [1990]), *Le management : Voyage au centre des organisations*, Paris, Éditions d'Organisation, 704 pages.

MINTZBERG, Henry (2016), « Trop de changement, c'est l'anarchie », p.290-297, propos recueillis par Philippe CABIN, dans SAUSSOIS, Jean-Michel. *Les Organisations. État des savoirs*, Auxerre, Éditions Sciences Humaines, 462 pages.

MORICEAU, Caroline (2009), « Les perceptions des risques au travail dans la seconde moitié du XIXème siècle : entre connaissance, déni et prévention », p.11-27, *Revue d'histoire moderne & contemporaine*, n°56-1 (1), 256 pages.

MORILLON, Laurent (2021), *Les pratiques de recherche sur la santé en contexte numérique*, Londres, ISTE Group, 198 pages.

MORILLON, Laurent, BOUZON, Arlette, COOREN, François (2009), « Pour une approche communicationnelle de l'individu au travail », p.7-18, *Communication & Organisation*, n° 36 (2), 268 pages.

MORILLON, Laurent, BOUZON, Arlette, LEE, Carolyne (2013), « Épistémologies, théories et pratiques professionnelles en communication des organisations », p.9-26, *Études de Communication*, n°40 (1), 198 pages.

MORILLON, Laurent, CARAYOL, Valérie, GROSJEAN, Sylvie (2018), Une approche communicationnelle de la santé au travail, Appel à articles, *Revue Sciences de la société*, n°106.

MORILLON, Laurent, GROSJEAN, Sylvie, LAMBOTTE, François (2018), « Tension épistémologique en sciences de l'information et de la communication. Regards croisés sur la communication organisationnelle », p.155-178, *Les Cahiers du Numérique*, n°14 (2), 182 pages.

MORIN, Edgar (1982), « La crise de la rationalité », p.87-96, *Média et société*, n°61 (1), 139 pages.

MORIN, Edgar (1990 [1982]), *Science avec conscience*, Paris, Seuil, 315 pages.

MORIN, Edgar (2008 [1977]), *La méthode I*, Paris, le Seuil, 1503 pages.

NICOLAS, Yves (1996), « Genèse de la communication dans l'entreprise moderne », p.11-26, *Entreprises et histoire*, n°11 (1), 128 pages.

O'NEIL, Catherine (2016), *Weapons of Math Destruction: How Big Data Increases Inequality and Threatens Democracy*, Danvers, Crown, 272 pages.

PATRASCU, Marcela (2010), « Saisir les pratiques sociales du point de vue de leur organisation. Revisiter le concept de médiation », p.58-70, *Les Enjeux de l'Information et de la Communication* (2), 116 pages.

PEETERS, Hugues, CHARLIER, Philippe (1999), « Contributions à une théorie du dispositif », p.15-23, *Hermès, La Revue*, n°23 (3), 278 pages.

PIAGET, Jean, ROLANDO, Garcia (1983), *Psychogenèse et histoire des sciences*, Paris, Flammarion, 310 pages.

PIERRE, Julien, MARTIN-JUCHAT, Fabienne, DUMAS, Aurélia (2015), « Chapitre 1 : Vers des bricolages stratégiques pour faire face à l'ambivalence affective du rapport au numérique », p.29-74, dans MEYRONIN Benoît. *La Génération Y, le manager, l'entreprise*, Grenoble, PUG, 203 pages.

PINARD, Rolande (2000), *La révolution du travail : De l'artisan au manager*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 323 pages.

POELL, Thomas, NIEBORG, B. David (2018), « The platformization of cultural production: Theorizing the contingent cultural commodity », p.4275-4292, *New Media & Society*, n°11 (20), p.3961-4410.

POLI, Émilie (2020), « S'engager dans un processus de libération d'entreprise. Quels enjeux pour la créativité collective ? », p.61-76, *La Revue des Sciences de Gestion*, n°305 (5), 96 pages.

POPPER, Karl (1998 [1971]), *La connaissance objective*, Paris, Flammarion, 578 pages.

REILLIER, Laure Claire et REILLIER Benoît (2018), *Platform Strategy. Libérez le potentiel des communautés et des réseaux pour accélérer votre croissance*, Malakoff, Dunod, 320 pages.

RENAUD, Lise (2020), « Communication pour la santé : construction d'un champ de recherche et d'intervention », Communiquer, p.61-76 -, *Revue de Communication Sociale et Publique*, 136 pages.

RENAUD, Lise, RICO DE SOTELO, Carmen (2007), « Communication et santé : des paradigmes concurrents », p.31-38, *Santé Publique*, n°19 (1), 200 pages.

RICHARD, Claire (2018), « Dans la boîte noire des algorithmes. Comment nous nous sommes rendus calculables », p.68-85, *Revue du Crieur*, n°11 (3), 160 pages.

RIFKIN, Jeremy (2016 [2014]), *La nouvelle société du coût marginal zéro : L'internet des objets, l'émergence des communaux collaboratifs et l'éclipse du capitalisme*, Paris, Actes Sud, 512 pages.

ROBERTS, John Morris (2002 [1976]), *The New Penguin History of the World*, London, Penguin Books, 1264 pages.

ROUBAN, Luc (2012), « L'État à l'épreuve du libéralisme : les entourages du pouvoir exécutif de 1974 à 2012 », p.467-490, *Revue Française d'Administration Publique*, n°142 (2), 308 pages.

SANTONI, Pierre Paul, FRIMOUSSE, Soufyane, PERETTI, Jean-Marie (2016), « Chapitre 3 : Compétence éthique du dirigeant et confiance des collaborateurs envers leur organisation », p.65-88, dans DELAYE, Richard, PASCAL, Lardellier. *La confiance. Relations, organisations, capital humain*. Caen, EMS Éditions, 296 pages.

SAUVIAT, Catherine (2019), « Le modèle d'affaires d'Uber : un avenir incertain », p.51-71, *Chronique Internationale de l'IRES*, n°168 (4), Noisy-le-Grand, IRES, 184 pages.

SENIK, Claudia (2020), *Bien-être au travail, ce qui compte*, Paris, Presses de Sciences Po, 134 pages.

SÉRAZIN, Céline, HA, Catherine, BIDRON, Patrick, GILLARD, Anne-Claire, TILLIETTE, Caroline, TASSY, Véronique, IMBERNON, Ellen, ROQUELAURE, Yves (2014), « Les difficultés d'un suivi épidémiologique longitudinal dans les services de santé au travail », p.33-43, *Santé Publique*, n°26(1), 148 pages.

SIMON, Herbert (1955), « A Behavioral Model of Rational Choice », p.99-118, *The Quarterly Journal of Economics*, n°69 (1), 159 pages.

SIMON, Herbert (1990), « Bounded Rationality », p.15-18, dans EATWELL, John, MILGATE, Murray, NEWMAN, Peter. *Utility and Probability*, London, Palgrave Macmillan, 319 pages.

SMYRNAIOS, Nikos (2017), *Les GAFAM contre l'internet : Une économie politique du numérique*, Bry-sur-Marne, INA, 131 pages.

SRNICEK, Nick (2018), *Capitalisme de plateforme : l'hégémonie de l'économie numérique*, Montréal, Lux, 200 pages.

STIEGLER, Bernard (2007), « Questions de pharmacologie générale. Il n'y a pas de simple pharmakon », p.27-54, *Psychotropes*, n° 13 (3-4), 288 pages.

STIEGLER, Bernard (2016), *Dans la disruption. Comment ne pas devenir fou ?*, Paris, Les Liens qui Libèrent, 467 pages.

SUPIOT, Alain (2011 [1994]), *Critique du droit du travail*, Paris, Presses Universitaires de France, 336 pages.

TAYLOR, R. James, COOREN, François, GIROUX, Nicole, ROBICHAUD, Daniel (1996), « The communicational basis of organization: Between the conversation and the text », p.1-39, *Communication theory*, n°6 (1), 109 pages.

TAYLOR, R. James, COOREN, François, VAN EVERY, J. Elizabeth (2006), *Communication as Organizing. Empirical and Theoretical Explorations in the Dynamic of Text and Conversation*, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates Inc, 237 pages.

TAYLOR, R. James, VAN EVERY, J. Elizabeth (2010), *The Situated Organization: Case Studies in the Pragmatics of Communication Research*, Londres, Routledge, 290 pages.

TAYLOR, R. James, VAN EVERY, J. Elizabeth (2014), *When Organization Fails: Why Authority Matters*, Londres, Routledge, 242 pages.

TAYLOR, R. James, ROBICHAUD, Daniel (2004), « Finding the Organization in the Communication: Discourse as Action and Sensemaking », p.395-413, *Organization*, n°11 (3), p.323-439.

TIRLONI, Valentina (2018), « Heidegger et la question de la technique », Colloque : Penser les fleurs : histoire et représentations, Hyères, Park Hôtel.

TOFFLER, Alvin (1984 [1970]), *Future Shock*, New York, Bantam Books, 576 pages.

TORNATZKY, G. Louis, JOHNSON, C. Elmima (1982), « Research on implementation: Implications for evaluation practice and evaluation policy », p.193-198, *Evaluation and Program Planning*, n°5 (3), p.189-281.

TRIST, L. Eric (1986), « Quality of Working Life and Community Development: Some Reflections on the Jamestown Experience », p.223-237, *The Journal of applied behavioral science*, n°22 (3), p.195-360.

TRIST, L. Eric, BAMFORTH, W. Ken (1951), « Some social and psychological consequences of the longwall method of coalgetting », p.3-38, *Human Relations*, n°4 (1), 107 pages.

TROMBETTA, Isabelle Maure (2009), « Mutation dans la médecine du travail », p.62-65, *La revue Lacanienne*, n°4 (2), 164 pages.

VAN DE VEN, H. Andrew, ANGLE, L. Harold, POOLE SCOTT, Marshall (2000 [1989]), *Research on the Management of Innovation : The Minnesota Studies*, Oxford, Oxford University Press, 752 pages.

VAYRE, Jean-Sébastien (2018), « Comment décrire les technologies d'apprentissage artificiel ? Le cas des machines à prédire », p.69-104, *Réseaux*, n°211 (5), 300 pages.

VERDIER, Henri, MURCIANO, Charles (2017), « Les communs numériques, socle d'une nouvelle économie politique », p.132-145, *Esprit*, n°434 (5), 192 pages.

VERHAEGHE, Jean-Claude, WOLFS, José-Luis, SIMON, Xavier, COMPÈRE Dominique (2004), *Pratiquer l'épistémologie. Un manuel d'initiation pour les maîtres et formateurs*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur, 208 pages.

VEZINAT, Nadège (2009), « Une nouvelle étape dans la sociologie des professions en France. Bilan critique autour des ouvrages de Didier DEMAZIERE, Charles GADEA (2009) et Florent CHAMPY (2009) », p.413-420, *Sociologie*, n°1 (3), p.303-424.

VEZINAT, Nadège (2011), « Surveiller les professionnels, fichier les clients : étude des contrôles de la Banque Postale », p.35-47, *Sociologies Pratiques*, n°22 (1), 158 pages.

VEZINAT, Nadège (2016), *Sociologie des groupes professionnels*, Malakoff, Armand Colin, 128 pages.

VIET, Vincent (2016), « Hygiène intérieure et salubrité extérieure : un point aveugle de l'action publique ? Chronique de deux domaines séparés en France (1810-1917) », p.81-101, *Travail et emploi*, n°148 (4), 120 pages.

VINCENT-PONROY, Julia, CHEVALIER, Françoise (2018), « Chapitre 9 : Les récits de vie », p.158-175, dans CHEVALIER, Françoise, CLOUTIER, L. Martin, MITEV Nathalie. *Les méthodes de recherche du DBA*, Caen, Éditions Management et Société, 496 pages.

VITALI-ROSATI, Marcello (2014), « Chapitre 4 : Pour une définition du “numérique” », p.63-75, dans VITALI-ROSATI, Marcello, SINATRA, E. Michael. *Pratiques de l'édition numérique*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 224 pages.

WEBER, Max (1992 [1922]), *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*, Oakland, University of California Press, 1840 pages.

WEICK, E. Karl (1995), *Sensemaking in Organizations*, Newbury Park, SAGE Publications, 248 pages.

WILHOIT, D. Elizabeth, KISSELBURGH, G. Lorraine (2015), « Collective Action Without Organization: The Material Constitution of Bike Commuters as Collective », p. 573-592, *Organization Studies*, n°36 (5), p.573-691.

WITTORSKI, Richard, ROQUET, Pascal (2013), « Professionnalisation et déprofessionnalisation : des liens consubstantiels », p.71-88, *Recherche & Formation*, n°72, 150 pages.

ZACKLAD, Manuel (2019), « Le design de l'information : textualisation, documentarisation, auctorialisation », p.37-64, *Communication & Langages*, n°99 (1), 170 pages.

ZACKLAD, Manuel (2020a), « Changements de régimes de conversation dans la transition numérique », p.7-40, *Approches théoriques en information-communication (ATIC)*, n°1 (1), 120 pages.

ZACKLAD, Manuel, GAREL, Gilles, ARRUABARRENA, Béa, BERTHINIER-PONCET, Anne, GUEZEL, Naïk (2021), *Les Labs Internes : De l'Innovation au Design*, Paris, Pluriverse Edition, 123 pages.

ZARIFIAN, Philippe (1993), « L'incomplétude de l'organisation par projet et le rôle des exploitants dans l'industrie de masse flexible », dans GIARD, Vincent, IDLER, Christophe, *Pilotage de projet et entreprises. Diversités et convergence*, Paris, Économica, 330 pages.

ZARIFIAN, Philippe (2009), *Le travail et la compétence : entre puissance et contrôle*, Paris, Presses Universitaires de France, 186 pages.

ZEDNIK, Carlos (2019), « Solving the Black Box Problem: A Normative Framework for Explainable Artificial Intelligence », p.265-288, *Philosophy & Technology*, n°34 (2), p.215-406.

Webographie

ABDELADHIM, Sara, LEFEVRE, Audrey (2018), « Propriété intellectuelle. Protection des algorithmes et secret des affaires », *Legalis* : <https://www.legalis.net/legaltech/propriete-intellectuelle/> Consulté le 07/07/2021

ALEMANN, Sylvie, EL BOURKADI, Salma (2020), « Plateforme de l'isolement et Covid-19, un inédit mortifère pour les chauffeurs VTC », *Revue de Recherches Francophones en Sciences de l'Information et de la Communication*, n°9 : <http://www.refsicom.org/866?fbclid=IwAR2rGRdAW60p-h-SvSBebuFNYrv0VKT8qMI1vjei6uAGLNn04brq7RGcHDg> Consulté le 02/08/21

ARASZKIEWIEZ, Jacques (2020), « Savoir, pouvoir, sujet : de la domestication de l'être au monde sans couture des technologies de l'information et de la communication », *Les Cahiers de la SFSCI* : <http://cahiers.sfsic.org/sfsic/index.php?id=614#bodyftn2> Consulté le 08/07/2021

AURIBAUT, Etienne (1906), Note sur l'hygiène et la sécurité des ouvriers dans les filatures et tissages d'amiante, *Bulletin de l'inspection du travail*, p.120-132 : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/amiante_1905.pdf Consulté le 29/06/2021

BERNARD, Sophie (2020), « Des salariés déguisés ? L'(in)dépendance des chauffeurs des plateformes numériques », *Sociologie du Travail*, n°62 (4) : <https://journals.openedition.org/sdt/35722#tocto2n1> Consulté le 03/09/2021

BORANIAN, Laurent (2013), « L'âge du nouveau taylorisme. Critiques des théories sur les nouvelles organisations du travail industriel », *Revue de la régulation*, n°14 (2) : <https://journals.openedition.org/regulation/10324> Consulté le 09/07/2021

BOURDIEU, Pierre (1998), « L'essence du néolibéralisme. Qu'est-ce que le néolibéralisme ? Un programme de destruction des structures collectives capables de faire obstacle à la logique du marché pur », p.3, *Le Monde diplomatique* : <https://www.monde-diplomatique.fr/1998/03/BOURDIEU/3609> Consulté le 09/07/2021

BOURSIN, Françoise (1999), « Crise de la confiance ou de la communication politique ? », *Communication & Organisation*, n°16 : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/2264> Consulté le 10/06/2021

CHAUDET, Bruno, PATRASCU, Marcela, BOUILLON, Jean-Luc (2016), « La maquette numérique dans le secteur du bâtiment », *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, n°9 : <http://journals.openedition.org/rfsic/2044> Consulté le 09/07/2021

CORDELIER, Benoît (2016), « Retour sur le concept de transaction. De la sociologie à la communication des organisations en France », *Revue Française des Sciences de l'information et de la communication*, n°9 : <https://journals.openedition.org/rfsic/2078#tocto1n5> Consulté le 08/07/2021

DE FREYCINET, Charles (1870), *Traité d'assainissement industriel*, Malakoff, Dunod, 473 pages : <https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k4414089.texteImage> Consulté le 29/06/2021

DELTORN, Jean-Marc (2017), « La protection des données personnelles face aux algorithmes prédictifs », *Revue des droits et libertés fondamentaux*, n°12 : <http://www.revuedlf.com/droit-ue/la-protection-des-donnees-personnelles-face-aux-algorithmes-predictifs/> Consulté le 08/07/2021

DEMASI, Orianna, KORDING, Konrad, RECHT, Benjamin (2017), « Meaningless comparisons lead to false optimism in medical machine learning », *PLoS One*, n°12 (9) : <https://arxiv.org/pdf/1707.06289.pdf> Consulté le 08/07/2021

DEWEY, John (1921 [1916]), *Democracy and Education*, New York, The Macmillan Company, 434 pages : <https://archive.org/details/democracyeducati00deweuoft/page/434/mode/1up?view=theater> Consulté le 08/07/2021

DRESSEL, Julia, FARID, Hany (2018), « The accuracy, fairness, and limits of predicting recidivism », *ScienceAdvances*, n°4 (1) : <https://advances.sciencemag.org/content/4/1/eaao5580> Consulté le 08/07/2021

DUMAS, Aurélia (2018), « Prévention de la santé au travail et politiques d'information et de communication des entreprises : le transfert de responsabilité et mutations de l'espace public », p.81-95, *Les Enjeux de l'information et de la communication*, Gresec UGA, n°19 (3A) : <https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/wp-content/uploads/2020/01/2018A-06-Dumas.pdf> Consulté le 11/07/2021

EL BOURKADI, Salma (2021), « Plateformes numériques de transport : les conséquences des espaces virtuels de travail sur la santé des chauffeurs VTC », *Actes de congrès, XXIIème congrès de la Sfsic : Sociétés et espaces en mouvement*, Axe 4 – Machines, intelligences, design(s), 3 juin 2021 : <https://sfsic2020.sciencesconf.org/328090/document> Consulté le 04/07/2021

FORISSIER, Michel, FOURNIER, Catherine, PUISSAT, Frédérique (2020), *Rapport d'Information fait au nom de la commission des affaires sociales (1) sur le droit social applicable aux travailleurs indépendants économiquement dépendants*, n°452 : <http://www.senat.fr/rap/r19-452/r19-4521.pdf> Consulté le 11/07/2021

GIROUX, Nicole (1993), « Communication et changement dans les organisations », *Communication & Organisation*, n°3 : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/1615> Consulté le 09/07/2021

GIROUX, Nicole (1994), « La communication interne : une définition en évolution », *Communication & Organisation*, n°5 : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/1696> Consulté le 09/07/2021

GIUGNI, G. Marco (1996), « L'étude de l'action collective entre deux traditions sociologiques », p.1-31, *Swiss Political Science Review*, n°2 (1) :

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/j.1662-6370.1996.tb00163.x> Consulté le 08/07/2021

GLEONNEC, Mikaël (2009), « Le lien social dans les systèmes d'information : le cas des services de santé au travail », p.135-152, Études de communication n°33, 256 pages : https://journals.openedition.org/edc/1070#xd_co_f=NDg1MmY3OTYtYTQ0ZC00N2QxLWJmNmUtNDczZjdhOTk4YmZh~ Consulté le 11/07/2021

GRAMACCIA, Gino (1999), « Communication et coopération dans l'analyse ingénierique », Communication & Organisation, n°15 : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/2216> Consulté le 09/07/2021

GUNAWI, S. Haryadi, HAO, Mingzhe, SUMINTO, O. Riza, LAKSONO, Agung, SATRIA, D. Anang, ADITYATAMA, Jeffry, ELIAZAR, J. Kurnia (2016), « Why Does the Cloud Stop Computing ? : Lessons from Hundreds of Service Outages », Conférence de The Seventh ACM Symposium : <https://ucare.cs.uchicago.edu/pdf/socc16-cos.pdf> Consulté le 08/07/2021

HELMOND, Anne (2015), « The Platformization of the Web: Making Web Data Platform Ready », p.1-11, Social Media + Society, n°1 (2) : <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2056305115603080> Consulté le 06/07/2021

HÉMONT, Florian, MAYÈRE, Anne, BAZET, Isabelle, BOUILLON, Jean-Luc (2017), « Technologies de l'Information et de la Communication et « architecture » organisationnelle », Communication, n° 34 (2) : <https://journals.openedition.org/communication/7276> Consulté le 06/09/2021

JOJCZYK, Joanne, LAMBOTTE, François, MNASRI, Salaheddine, WATHELET, Emmanuel (2016), « Les articulations des textes et des conversations dans l'approche de la communication constitutive des organisations », Revue Française des Sciences de l'information et de la communication, n°9 : <https://journals.openedition.org/rfsic/2197> Consulté le 08/07/2021

JULLIEN, Nicolas (2012), « What We Know About Wikipedia: A Review of the Literature Analyzing the Project(s) », 86 pages : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00857208/document> Consulté le 07/07/2021

KOGAN, Anne-France, ANDONNOVA, Yanita (2019), « De quoi la créativité est-elle le nom », Communication, n° 36 (1) : <https://journals.openedition.org/communication/9647> Consulté le 20/08/2021

LAVAIL-RAVETLLAT, Isabelle (2020), « Bernard Miège (2020), *La numérisation en cours de la société. Points de repères et enjeux*. Coll. « Communication, Médias et Sociétés ». PUG, Grenoble. 154 pages », Interfaces numériques, n° 9 (2) : <https://www.unilim.fr/interfaces-numeriques/4353> Consulté le 06/09/2021

LÉPINE, Valérie (2001), « Dispositifs de groupware : entre prescriptions et usages réels », Communication & Organisation, n°19 : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/2485> Consulté le 09/07/2021

LÉPINE, Valérie, MARTIN-JUCHAT, Fabienne (2018), « Situations émotionnelles de cadres de santé : les émotions au cœur de l'action et de la communication », *Revue Française des Sciences de l'information et de la communication*, n°15 :

<https://journals.openedition.org/rfsic/5114> Consulté le 30/06/2021

LE MOËNNE, Christian (2013), « Entre formes et normes. Un champ de recherches fécond pour les SIC », *Revue Française des Sciences de l'information et de la communication*, n°2 :

<https://journals.openedition.org/rfsic/365> Consulté le 11/07/2021

MARX, Karl (1972 [1844]), *Manuscrits de 1844. (Économie politique & philosophie). Présentation, traduction et notes d'Émile Bottigelli*, Paris, Les Éditions sociales, 175 pages. Document en version électronique produit par Jean-Marie Tremblay : [https://download.tuxfamily.org/defi/pdf/K. Marx - Manuscrits de 1844.pdf](https://download.tuxfamily.org/defi/pdf/K._Marx_-_Manuscrits_de_1844.pdf) Consulté le 28/06/2021

MEUNIER, Axel, RICCI, Donato, CARDON, Dominique, CREPEL, Maxime (2019), « Les *glitches*, ces moments où les algorithmes tremblent », *Techniques & Culture* n°72 (2), 224 pages : <https://journals.openedition.org/tc/12594?lang=en> Consulté le 08/07/2021

MORIN, Estelle (2008), « Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel », IRSST : <http://www.irsst.qc.ca/media/documents/pubirsst/r-543.pdf> Consulté le 30/06/2021

MORILLON, Laurent, CARIGNAN, Marie-Ève, ALEMANNO, Sylvie (2020), *Influences croisées entre pratiques et recherches en communication des organisations, Communication & professionnalisation*, n°10 : <https://ojs.uclouvain.be/index.php/comprof/issue/view/4883> Consulté le 07/07/2021

PROULX, Serge (2015), « La sociologie des usages, et après ? », *Revue Française des Sciences de l'information et de la communication*, n°6 : <https://journals.openedition.org/rfsic/1230> Consulté le 09/07/2021

ROBERGE, Jonathan, JAMET, Romuald, ROUSSEAU, Andréanne (2018), *L'impact social des algorithmes de recommandation sur la curation des contenus musicaux francophones au Québec. Une Revue de littérature comparée*, Institut national de recherche scientifique (INRS), *Projet de recherche dans le cadre du Plan culturel numérique du Québec* : <http://espace.inrs.ca/id/eprint/7795/1/roberge-2018-impact.pdf> Consulté le 08/07/2021

SARROUY, Olivier (2012), « Des algorithmes comme actants interactionnels : formes organisationnelles et normes techniques dans le contexte des nouveaux médias », p.173-177, *Colloque : Communiquer dans un monde de normes. L'information et la communication dans les enjeux contemporains de la "mondialisation"*, Université Lille 3 : <https://hal.univ-lille.fr/hal-00839242v2/document> Consulté le 08/07/2021

SMITH, Adam (1888 [1776]), *Richesse des nations*, Paris, Guillaumin et Cie, 262 pages : <https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k75319v.pdf> Consulté le 28/06/2021

SOBIESZCZANSKI, Marcin (2017), « Vers une génétique cognitive des médias », dans PELISSIER, Nicolas, PELISSIER, Maud, *Métamorphoses numériques. Art, culture et communication*, Paris, L'Harmattan, 286 pages : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01662626/document> Consulté le 21/08/2021

SUCHMAN, A. Lucy (1985), *Plans and Situated Actions: The problem of human-machine communication*, Palo Alto, Xerox Palo Alto Research Center, 143 pages :

http://bitsavers.trailing-edge.com/pdf/xerox/parc/techReports/ISL-6_Plans_and_Situated_Actions.pdf Consulté le 09/07/2021

TAYLOR, R. James (1993), « La dynamique de changement organisationnel : une théorie conversation/texte de la communication et ses implications », p.51-94, *Communication & Organisation*, n°3 : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/1619> Consulté le 26/08/2021

WALTER, Jacques, DOUYÈRE, David, BOUILLON, Jean-Luc, OLLIVIER-YANIV, Caroline (2019), *Dynamiques des recherches en sciences de l'information et de la communication*, 90 pages : <http://cpdirsic.fr/wp-content/uploads/2019/08/dyresic-web-08-2019.pdf> Consulté le 09/07/2021

WEBB, Beatrice, WEBB, Sidney (1898 [1894]), *The History of Trade Unionism*, London, Longman, 558 pages :

<http://webbs.library.lse.ac.uk/377/1/HistoryOfTradeUnionism1898WebbBandS.pdf> Consulté le 11/07/2021

WEBER, Max (1964 [1904-1905]), *L'éthique protestante de l'esprit du capitalisme*, Paris, Librairie Plon, 341 pages, version électronique :

http://classiques.uqac.ca/classiques/Weber/ethique_protestante/Ethique_protestante.pdf Consulté le 11/07/2021

ZACKLAD, Manuel (2016), « Diversité des ontologies de la communication et de l'action collective », *Revue Française des Sciences de l'information et de la communication*, n°9 :

<https://journals.openedition.org/rfsic/1994> Consulté le 08/07/2021

ZACKLAD, Manuel (2017), « La transition numérique : impact sur le travail et son management », communication présentée à l'Atelier-débat du club Innovation & Management, Paris :

<https://www.slideshare.net/ManuelZacklad/transition-numerique-139521379> Consulté le 09/07/2021

ZACKLAD, Manuel (2020b), « Les enjeux de la transition numérique et de l'innovation collaboration dans les mutations du travail et du management dans le secteur public », dans

GILLET, Anne. *Les transformations du travail dans les services publics*, Rennes, Presses de l'EHESP : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02934479/document> Consulté le 07/05/21

Annexes

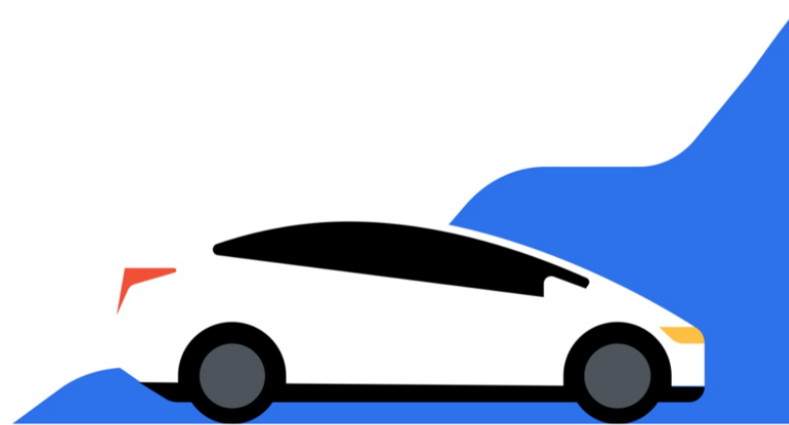
Annexe 1

Bienvenue dans l'espace destiné aux partenaires

Que vous ayez besoin d'aide pour reprendre la route ou que vous cherchiez comment optimiser vos revenus, vous trouverez ici des informations utiles pour les chauffeurs utilisant l'application Uber.

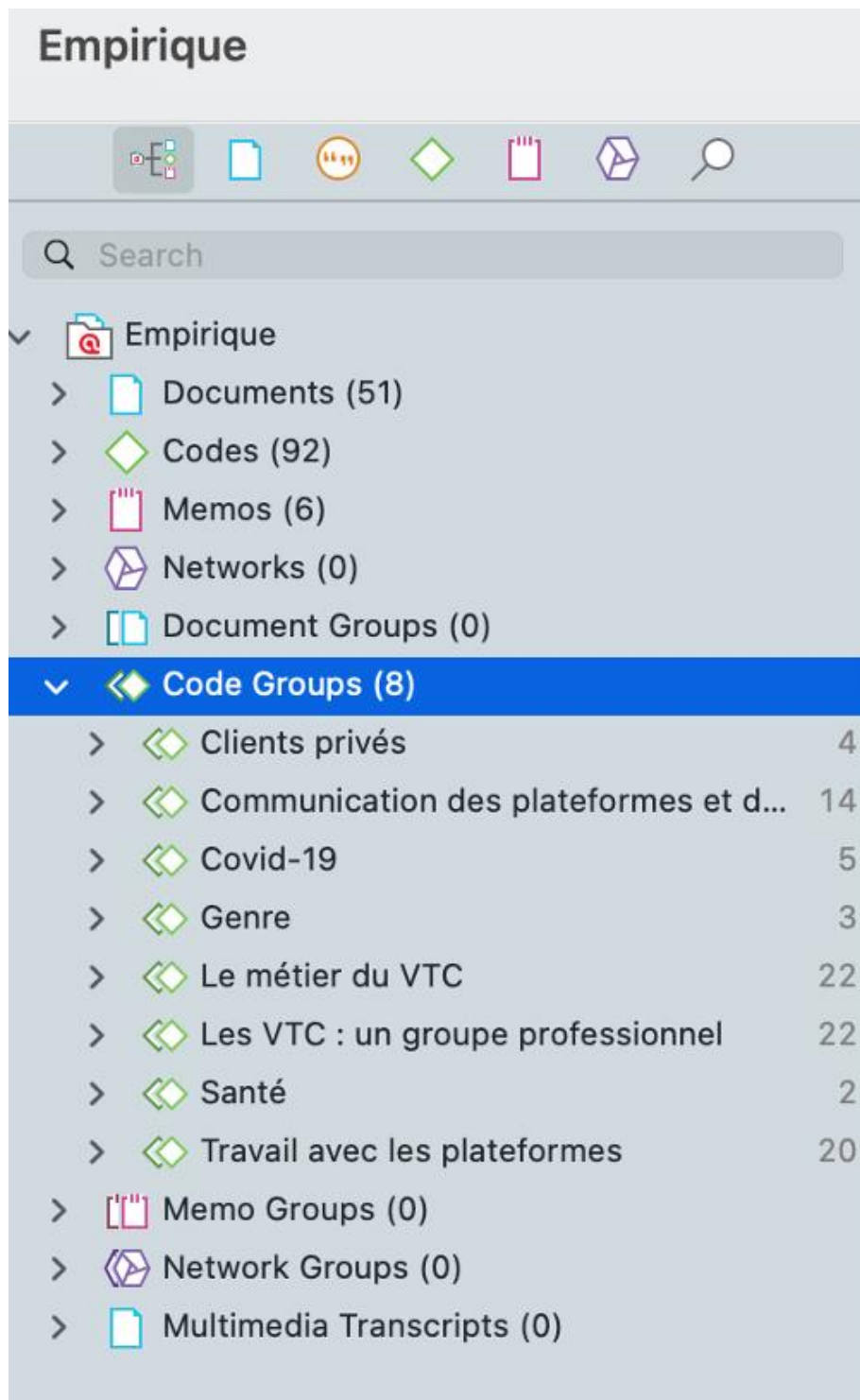
Trouver le bon véhicule ou régler des problèmes liés à la sécurité, obtenir des conseils pour augmenter vos revenus ou connaître les avantages supplémentaires auxquels vous pouvez prétendre : nous avons regroupé ces thématiques ici.

Et si vous ne trouvez pas ce que vous cherchez, vous pouvez nous contacter aux coordonnées indiquées ci-dessous.



Tiré du site d'Uber.com

Annexe 2



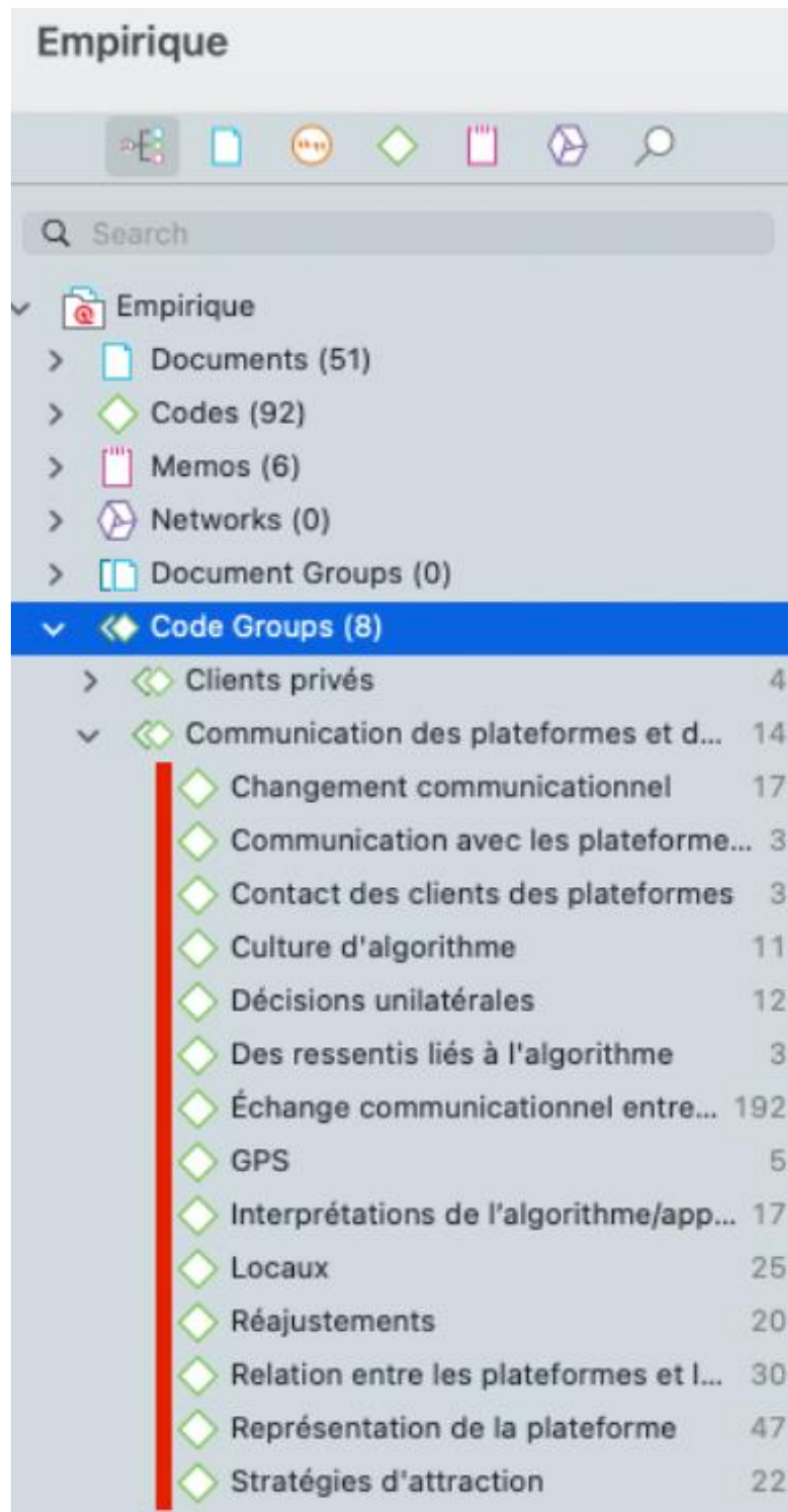
Liste des groupes de codes

Annexe 3

Empirique	
Search	
- Empirique - Documents (51) - Codes (92) - Acquisition des clients à travers le... 23 - Âge VTC 50 - Aides financières Covid-19 35 - Appartenance au syndicat 87 - Arrêt partiel/complet des platefor... 47 - Carrière après le VTC 12 - Carrière avant le VTC 141 - Carrière en parallèle du VTC 48 - Changement : baisse de la rentabi... 52 - Changement communicationnel 17 - Changement des règles des platefo... 9 - Choix de travail en début Covid-19 30 - Clientèle privée 228 - Clients des plateformes 89 - Collaboration professionnelle VTC 56 - Commencement avec les platefo... 113 - Commencement du VTC 31 - Communication avec les platform... 3 - Concurrence entre les plateformes 4 - Concurrence entre les VTC et les... 20 - Conflit Taxi-Plateformes-VTC 4 - Connexion 32 - Conséquences Covid-19 77 - Contact des clients des plateformes 3 - Coopérative 17 - Création d'algorithme/application 12	

Les codes

Annexe 4



Exemple des codes du groupe de codes « Communication des plateformes et des VTC »

Annexe 5

Code Co-occurrence Explorer
Empirique

+ v Search

New Delete Search Sidebars Pin

Code	Count
> Difficultés du VTC	28
> Difficultés d'avoir des clients privés	10
> Dysfonctionnements du VTC	29
> Échange communicationnel entre les plateformes et les VTC	192
> Effets d'âge	4
> Entrepreneuriat	20
> État physique et psychologique Covid-19	47
> Être une femme VTC	44
> Études	66
> Évaluation	20
> Expériences de travail	21
> Fonctionnement du VTC	67
> Gouvernement/État	47
> GPS	5
> Histoire du VTC	3
> Impact géographique	10
> Indépendance	62
▼ Interprétations de l'algorithme/application	17
> Culture d'algorithme	11
> Rapport de pouvoir	64
> Représentation de la plateforme	49
> Santé mentale et psychologique	302
> Travail avec les plateformes	395
> Investissements dans le VTC	57

Code

Interprétations de l'algorithme/application

Color Red

In Groups

Communication des plateformes et des...

Coded Quotations

5:27 ¶ 118, tout, parce que dans un p...

7:42 ¶ 22, ils ont fait en sorte que les...

8:75 ¶ 1, Il y a une influence. in Bassi...

8:76 ¶ 1, un algorithme effectivement...

12:51 ¶ 1, Uber a fait les choses en s...

32:33 ¶ 99, je tapais des 12h 13h par...

32:72 ¶ 295, oui je l'ai vu la vidéo, tu...

35:42 ¶ 1, Une seule, je travaille uniq...

35:48 ¶ 1, Après c'est proportionnel !...

35:49 ¶ 1, Moi je me fixe un chiffre d'...

Status

Created: 16 February 2021
Salma El Bourkadi

Changed: 20 February 2021
Salma El Bourkadi

Exemple d'un Code Co-occurrence Explorer

Annexe 6

Search Codes		Gouvernement/État	
Select All		47	
☐ Acquisition d...	23	☒ Aides financières Covid-19	35
☐ Âge VTC	50	☒ Changement : baisse de la rentabilité	52
☐ Aides financi...	35	☒ Commencement avec les plateformes	112
☐ Appartenanc...	87	☒ Conséquences Covid-19	78
☐ Arrêt partiel/...	46	☒ Dérégulation du VTC	8
☐ Carrière apr...	12	☒ Désunion VTC	23
☐ Carrière av...	141	☒ Échange communicationnel entre les plateformes et les VTC	192
☐ Carrière en...	48	☒ Histoire du VTC	3
☐ Changement...	52	☒ Indépendance	62
☐ Changement...	17	☒ Manifestations	17
☐ Changement...	9	☒ Perspectives sur le futur des plateforme et du VTC	56
☐ Choix de tra...	31	☒ Précarité	18
☐ Clientèle pr...	228	☒ Projets futurs	61
☐ Clients des...	89	☒ Rapport de pouvoir	64
☐ Collaboratio...	56	☒ Réalisations du syndicat	26
☐ Commence...	112	☒ Réglementation/régulation du VTC	86
Search Codes		☒ Représentation de la plateforme	49
Select All		☒ Représentations du syndicat	89
☐ Acquisition d...	23	☒ Réputation du VTC	67
☐ Âge VTC	50	☒ Santé mentale et psychologique	302
☒ Aides financi...	35		
☐ Appartenanc...	87		
☐ Arrêt partiel/...	46		
☐ Carrière apr...	12		
☐ Carrière av...	141		
☐ Carrière en...	48		
☒ Changement...	52		
☐ Changement...	17		
☐ Changement...	9		
☐ Choix de tra...	31		
☐ Clientèle pr...	228		
☐ Clients des...	89		
☐ Collaboratio...	56		
☒ Commence...	112		

Exemple d'un Code Co-occurrence Table

Annexe 7

	docx	9 Bilel.docx 64	10 Christian.docx 100	11 Coralie.docx 55	12 Calvin.docx 51	Quotations of Code Rythme de travail in Document Christian....
● ◇ Rythme de travail 245		6	15	3	7	Search Quotations 10:20...hristian.docx 1 coding énéralement j'essaye de travailler 5 jours par semaine. 10:21 ¶...ristian.docx 1 coding j'essaye de prendre le week- end. 10:22...hristian.docx 1 coding On va dire plus par semaine parce qu'il y a des jours où on va travailler 6 heures comme... 10:23...hristian.docx 1 coding ça dépend du
Totals		6	15	3	7	

Un exemple de Code-Document Table

Annexe 8

Contains quotations which must match of the following rules 4 +

Is coded with ☒ Précarité (18) 18 + - +

Is coded with ☒ Suspension par l'application (70) 70 + - +

Documents and Document Groups

Contains quotations which must match of the following rules +

Quotations for Query

🔍 👁 ▼

5:51 ¶ 195 in *Mamadou.docx* ⊕ 3 codings ◇

1 financièrement ça me met en insécurité parce qu'Uber peut me déconnecter n'importe quand de façon définitive, donc j'ai la sécurité de ce côté-là et deuxièmement je peux pas faire à 100% Uber parce que c'est vraiment compliqué donc je préfère toujours avoir une activité ou un truc de ce genre pour casser le train de la conduite

Carrière en parallèle du
Précarité
Suspension par l'applica

8:29 ¶ 1 in *Bassim.docx* ⊕ 3 codings ◇

je me suis fait agressé par un client donc qui m'a lancé une bouteille à l'intérieur d'un véhicule, qui était en état de débrillité je ne raconte même pas et du coup à ce moment-là j'ai remonté l'information Uber, j'avais fait une plainte et tout ça en 2016 et donc à ce moment-là Uber ils m'ont déconnecté, ils avaient des bureaux partenaires donc j'y étais là-bas, j'ai crié, je leur ai dit c'est pas possible et moi j...

Précarité
Problème professionnel
Suspension par l'applica

8:39 ¶ 1 in *Bassim.docx* ⊕ 2 codings ◇

Uber m'a déconnecté au moment où voilà quoi j'avais le droit à cette fameuse prime de naissance, c'est un droit parce que voilà ils m'ont commissionné 25% et là on m'enlève ce droit-là qui me permettait non seulement d'acheter certaines choses pour mes futurs enfants et j'étais déconnecté

Précarité
Suspension par l'applica

Un exemple de Query Tool

Annexe 9

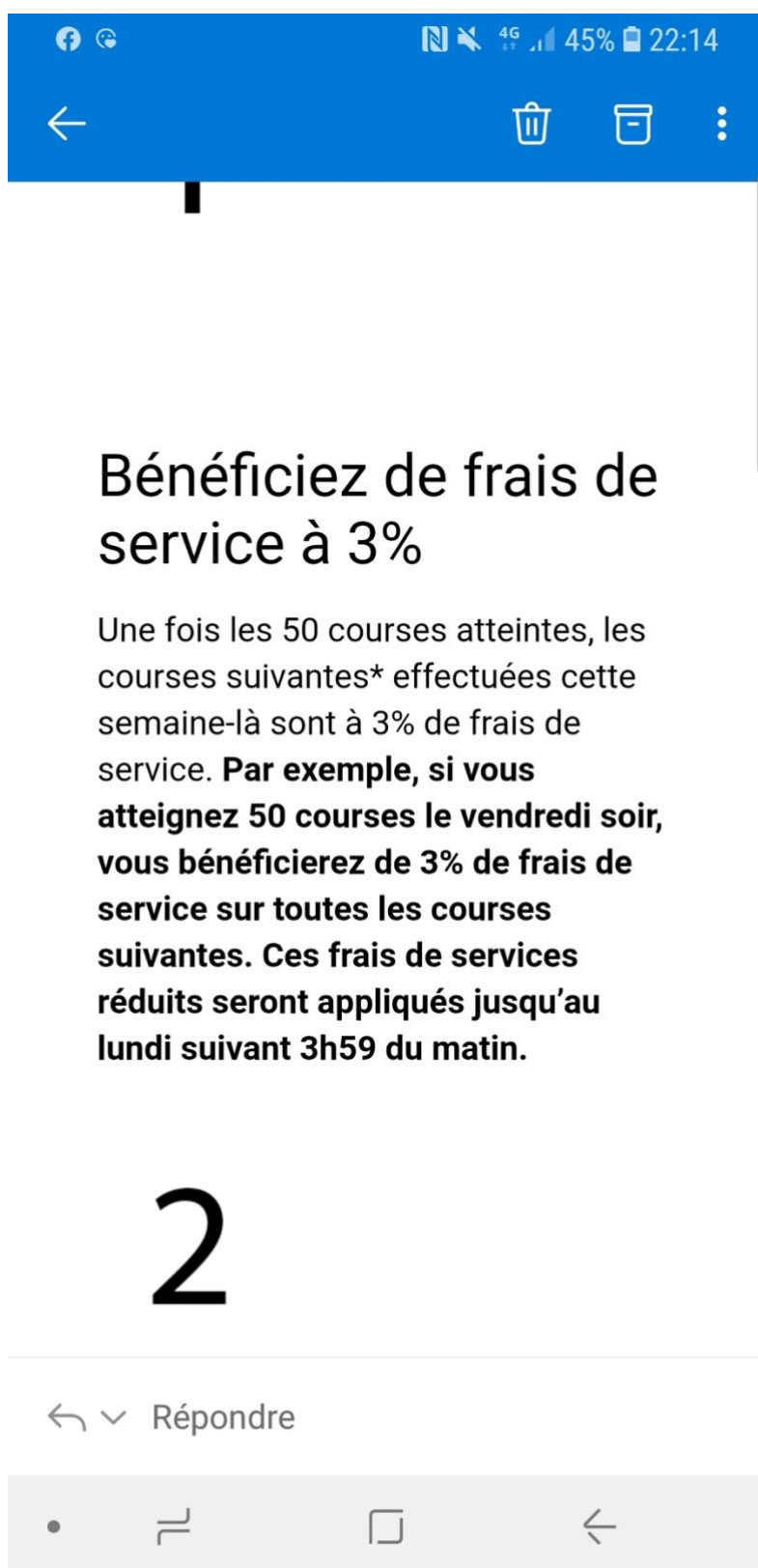
Word	^	Length	Count
addictif		8	1
algorithme		10	19
application		11	145
arrêt		5	10
chauffeur		9	487
client		6	467
communication		13	62
connexion		9	36
déconnexion		11	12
difficultés		11	13
état		4	25
facilités		9	1
gouvernement		12	66
information		11	4
métier		6	508
organisation		12	8
physique		8	93
plateforme		10	203
psychologique		13	34
santé		5	184
syndicat		8	248

Exemple de Word List



Exemple d'un Word Cloud

Annexe 11

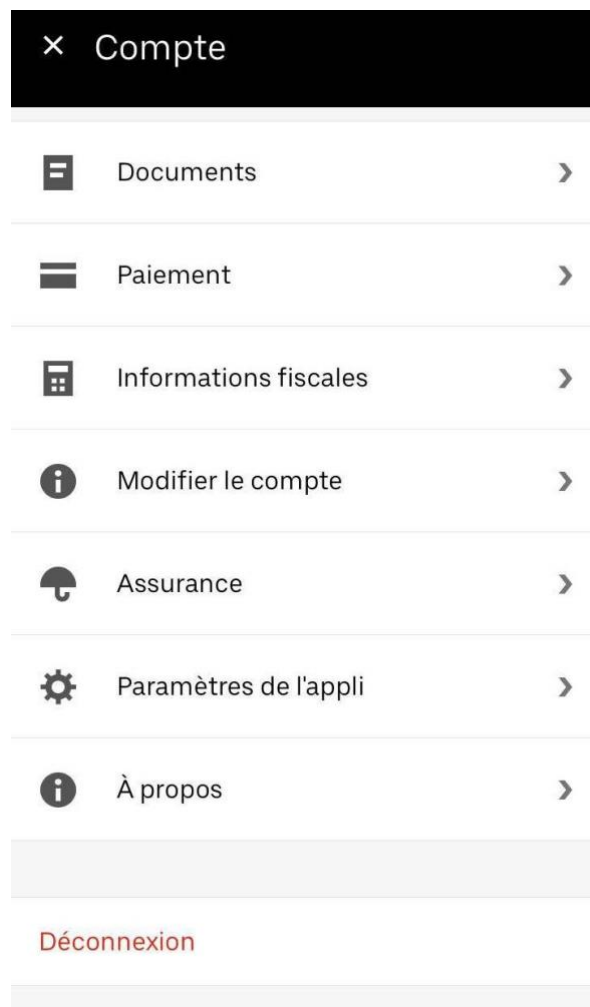


Une des offres de réduction que l'interrogée Nadia a reçue par mail de la part d'une plateforme lorsqu'elle a arrêté de travailler.

Annexe 12



Rubrique du profil du chauffeur-usager

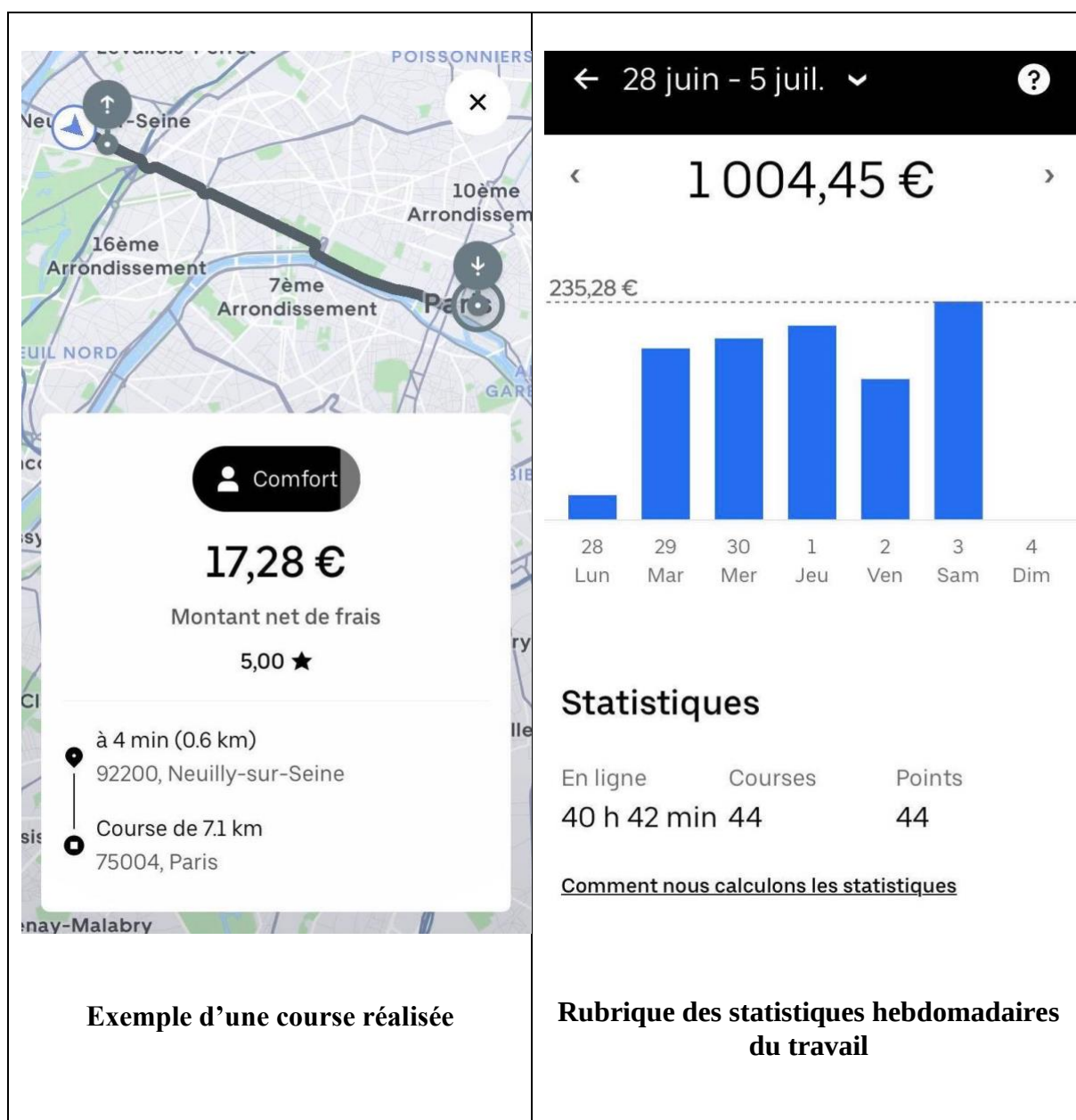


Menu de l'application

Annexe 13

× Aide Tous les sujets  Aide concernant une course >  Problèmes liés au compte et à l'application >  Problèmes entre clients et marchands >  Revenus et paiements >  Guide de conduite et de livraison >  Aide concernant un objet trouvé >  Sécurité >  Prendre rendez-vous > Rubrique d'aide	× Uber Pro   Blue Déverrouillez le statut Gold > Points reset 30 sept. Points ✓ 155 Note ✓ 4.92★ Taux d'annulation > 36% → 5% Uber Pro : comment ça marche Vos avantages Blue  Réduction sur votre assurance auto AXA > Rubrique de la notation

Annexe 14



Annexe 15

× Contribuez à la sécurité de tous Nous vous recommandons de prendre connaissance des obligations applicables dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire. Merci de cocher les cases correspondant aux mesures que vous avez prises. ☐ Je ne conduirai pas si je suis susceptible d'avoir contracté le COVID-19 ou si je présente des symptômes associés + ☐ Je porte un masque + * Mesure requise * Mesure requise par la réglementation locale Vous devrez prendre une photo ⚠ Prenez la route Cases à cocher avant la prise en charge (covid-19) <td> × avez prises. ☒ Je ne conduirai pas si je suis susceptible d'avoir contracté le COVID-19 ou si je présente des symptômes associés + ☒ Je porte un masque + * Mesure requise * Mesure requise par la réglementation locale ☒ Je respecterai les règles de distanciation sociale + * Mesure requise par la réglementation locale ☒ Je me lave ou désinfecte les mains après chaque course + ☒ J'ai désinfecté mon véhicule aujourd'hui + Prenez la route Autorisation de l'accès au travail </td>	× avez prises. ☒ Je ne conduirai pas si je suis susceptible d'avoir contracté le COVID-19 ou si je présente des symptômes associés + ☒ Je porte un masque + * Mesure requise * Mesure requise par la réglementation locale ☒ Je respecterai les règles de distanciation sociale + * Mesure requise par la réglementation locale ☒ Je me lave ou désinfecte les mains après chaque course + ☒ J'ai désinfecté mon véhicule aujourd'hui + Prenez la route Autorisation de l'accès au travail

Annexe 16

Biographies

Executive Team



Dara Khosrowshahi
Chief Executive Officer



Nelson Chai
Chief Financial Officer



Jill Hazelbaker
Senior Vice President,
Marketing & Public Affairs



Nikki Krishnamurthy
Chief People Officer



Tony West
Chief Legal Officer



Gus Fuldner
Vice President, Safety & Core
Services



Pierre-Dimitri Gore-Coty
Senior Vice President,
Delivery



Sundeeep Jain
Chief Product Officer



Bo Young Lee
Chief Diversity and Inclusion
Officer



Andrew Macdonald
Senior Vice President,
Mobility & Business
Operations



Sukumar Rathnam
Chief Technology Officer

Annexe 17

Board of Directors

David Trujillo

Partner
TPG Capital

Yasir Al-Rumayyan

Managing Director
Saudi Arabia's Public Investment Fund

Wan Ling Martello

Former Executive Vice President
Nestlé

Dara Khosrowshahi

CEO
Uber

Ursula Burns

Former CEO and Chairman
VEON

John Thain

Former Chairman and CEO
CIT Group

Robert Eckert

Chairman Emeritus
Mattel

Ronald Sugar (Chair)

Former Chairman and CEO
Northrop Grumman

Mandy Ginsberg

Former CEO
Match Group

Revathi Advaiti

CEO
Flex

Alexander Wynaendts

Former CEO and Chairman
Aegon NV

Annexe 18

Guide de l'entretien

Thématiques	Questions
Informations personnelles	Nom ou prénom, âge, cursus, situation personnelle, carrière avant le VTC, carrière en parallèle du VTC, projets futurs.
Autonomie au travail	- Combien d'heures vous travaillez la semaine et est-ce que c'est vous qui décidez de ces heures du travail ? - Il vous arrive de décider de prendre du recul, de se reposer, de se déconnecter... ? - Quand vous décidez de vos horaires de travail, considérez-vous que cette décision soit libre ou sous pression ? - Comment les dispositifs numériques vous aident/complicitent votre autonomie ?
Relation/interaction/communication/échange avec les plateformes	- Vous travaillez avec combien de plateformes ? - Comment vous échangez avec ces plateformes ? - Comment pouvez-vous décrire votre relation avec ces plateformes ? - Dépendez-vous financièrement dans votre travail des plateformes ? Avez-vous d'autres sources de revenus ? - Quelle idée faites-vous des plateformes (algorithmes ou interlocuteurs humains) ? - Utilisez-vous le même <i>smartphone</i> avec lequel vous travaillez dans votre vie personnelle ? - Est-ce que vous arrivez à vous déconnecter facilement des plateformes ? - Quand vous vous déconnectez, sentez-vous que vous êtes en train de rater des opportunités... ?

Santé physique	• Pensez-vous qu'il y a une relation entre votre travail et votre santé physique ? • Quelles sont les formes d'épuisement ou de maladies physiques que vous avez développées depuis que vous travaillez via les plateformes ? • Faîtes-vous du sport ?
Santé psychique	• Pensez-vous qu'il y a une relation entre votre travail et votre santé psychique ? • Quelles sont les formes d'épuisement psychique au travail que vous avez développées depuis que vous travaillez via les plateformes ? • Que faîtes-vous pour rester calme, protéger votre paix intérieure, gérer votre stress... ?
Syndicalisation	• Faites-vous partie d'un syndicat, collectif, réseau, association, etc. qui vous représente dans le cadre de votre travail ? • Pensez-vous que c'est important d'en faire partie ? • Pensez-vous que vous avez besoin de collaborer ainsi que d'investir dans des collectifs dans le cadre de votre travail pour l'améliorer en termes d'horaires, de rémunération, de relationnel, de régulation, etc.?

Plateformes numériques et santé au travail. Le cas des chauffeurs VTC

Résumé

Nous étudions les plateformes numériques de transport qui mettent en relation les chauffeurs et les clients. Ces organisations technologiques ont généré une mutation profonde dans le secteur du transport de personnes et en premier lieu dans le métier du VTC (voiture de transport avec chauffeur), ce qui ne s'est pas fait sans heurts puisque la santé au travail des chauffeurs en constitue un enjeu majeur. En effet, la particularité des plateformes de transport est de déléguer le management à une application numérique fonctionnelle à partir d'un ensemble d'algorithmes programmés à interagir selon des logiques et des règles spécifiques. Dans ce sens, le chauffeur, qui est censé être indépendant en raison de son statut juridique, se trouve accompagné tout au long de son activité par une technologie qui lui dicte ses tâches, le surveille, le trace, l'évalue, le rémunère et le suspend en cas d'erreur. Ce contexte révèle alors une condition pénible de travail non seulement par le fait d'être quotidiennement en interaction avec une technologie automatique qui ignore les différentes formes de langage du chauffeur, mais surtout en ce que la rationalisation de celle-ci se révèle parfois incapable de gérer la complexité de l'environnement réel de l'activité. Dans cette conjoncture, nous questionnons les mécanismes de la médiation info-communicationnelle des plateformes pour savoir si elle affecte la santé des chauffeurs.

Mots clés : Plateformes numériques de transport, santé au travail, chauffeurs VTC, médiation numérique, platformisation, souffrance au travail, dispositif, forme organisationnelle.

Résumé en anglais

We study digital transport platforms that connect drivers and customers. These technological organizations have generated a profound change in the passenger transport sector, particularly in the profession of the VTC (transport car with driver), which has been problematic since the drivers' health at work became a major issue. Indeed, the particularity of transport platforms is to delegate management to a digital application that functions using a set of algorithms programmed to interact according to specific logic and rules. In this sense, the driver, who is supposed to be independent thanks to his legal status, is accompanied throughout his work by a technology that dictates his tasks, monitors, tracks, evaluates, pays, and suspends him in case of an error. This context reveals a painful working condition not only because of daily interaction with an automatic technology which ignores the different forms of language of the driver, but especially because of the rationalization of this one which sometimes proves to be incapable of managing the complexity of the real work environment. In this situation, we question the mechanisms of the platforms' information-communication mediation to find out if it affects the health of drivers.

Keywords: Digital transport platforms, occupational health, VTC drivers, digital mediation, platformization, suffering at work, device, organizational form.