

Avec le paiement à la tâche, les livreurs ont intérêt à se disperser au maximum pour obtenir rapidement des commandes. Oli Scarff/ AFP

Travailleurs des plates-formes : quand l'entraide devient un piège

Publié: 9 mars 2022, 20:21 CET • Mis à jour le: 9 mars 2022, 20:24 CET

Sophia Galière

Maîtresse de conférences en sciences de gestion, Université Côte d'Azur

Claire Le Breton

Chercheuse postdoctorale auprès de la Chaire Territoires en Transition, Grenoble École de Management (GEM)

Dans un contexte où les médias et les représentants syndicaux donnent plus de visibilité aux travailleurs des plates-formes non qualifiés et appellent l'État à reconnaître leurs droits (au salariat, notamment, mais aussi à la protection sociale), les groupes de discussion en ligne de coursiers apparaissent comme des espaces où la révolution pourrait s'organiser.

Toutefois, notre étude montre que l'écrasante majorité des discussions observées sur ces dispositifs traitent en réalité des soucis quotidiens des travailleurs. Loin du café de la rue de Paon des révolutionnaires du XVIII^e siècle, les groupes de discussion en ligne, même lorsqu'ils sont « secrets » et déployés sur des applications cryptées comme Telegram, restent avant tout des lieux où les coursiers échangent sur les bonnes pratiques de travail.

À partir de 26 mois d'enquête ethnographique mêlant observations de groupes de discussion sur les réseaux sociaux (Facebook, Telegram) et quarante entretiens avec des livreurs de plats cuisinés utilisateurs de ces groupes, nos résultats cassent le mythe : l'heure n'est plus aux baïonnettes pour ces travailleurs précaires, dont la priorité est de régler leurs factures.

Païement à la tâche

Ces échanges opérationnels, nécessaires pour espérer générer des revenus réguliers et suffisants de leur activité sur les plates-formes, permettent aux travailleurs ubérisés de mieux supporter des conditions de travail insatisfaisantes.

Pour ces individus, l'urgence est en effet d'apprendre à faire face aux multiples contraintes qui pèsent sur leur activité : comment faire face aux démarches administratives liées au statut de micro-entrepreneur lorsque la livraison de plats cuisinés n'est pas le fruit d'un projet entrepreneurial à long terme ? Comment comprendre le fonctionnement des algorithmes opaques qui coordonnent à distance le travail lorsque la seule formation reçue a été très rudimentaire ? Et comment gérer les imprévus (accidents, problèmes avec les commandes, restaurateurs ou clients) lorsque le management de proximité se résume à des services supports délocalisés sur d'autres continents ?

Non seulement les plates-formes n'accompagnent pas les travailleurs dans la maîtrise de leur activité quotidienne, mais en plus les algorithmes qu'elles mettent en place tendent à gommer toute possibilité de collectif en présentiel.

Il y a quelques années, ces livreurs se retrouvaient volontiers dans des endroits stratégiques des centres-villes pour attendre ensemble les commandes et discuter. Depuis le départ de Foodora en 2018 et son paiement à l'heure, c'est plus difficile : il vaut mieux attendre dispersés pour obtenir rapidement des commandes, puisque seule la tâche compte. Il en va de même une fois chez le restaurateur : les algorithmes sont désormais suffisamment perfectionnés pour éradiquer le plus possible les temps d'attente et assurer la livraison toujours plus rapide chez le client.

Les algorithmes sont désormais suffisamment perfectionnés pour éradiquer le plus possible les temps d'attente et assurer la livraison toujours plus rapide chez le client. Pigsels

La quête de collectifs et d'entraide s'est ainsi déplacée en ligne à travers la création de groupes de discussion libres et autogérés par les travailleurs ubérisés. Le caractère massif de ces groupes en ligne, comportant plusieurs centaines voire milliers de membres, ainsi que la diversité des profils de leurs membres (en termes de trajectoires socioprofessionnelles, d'ancienneté, de dispersion géographique, etc.), s'avèrent être des atouts pour l'entraide et l'apprentissage du métier.

Ces particularités dynamisent en effet la complémentarité des échanges : au sein d'un groupe très hétérogène de 2 000 membres, vous trouverez toujours quelqu'un qui a une réponse à votre problème. Par exemple, vous augmentez la probabilité de tomber sur un ancien freelance en informatique ayant acquis une certaine connaissance du système administratif des microentreprises et qui pourra vous aider dans vos démarches.

Notre enquête montre que les fonctionnalités mêmes des outils numériques stimulent l'ancrage de ces apprentissages : d'une part, leur caractère instantané fait que chaque question reçoit généralement une réponse en moins d'une heure et, d'autre part, l'archivage automatique favorise l'accumulation de connaissances partagées à travers le temps. De ce fait, les outils numériques permettent aux coursiers actifs de partager efficacement des informations et aux plus passifs de profiter des échanges sans même y participer.


Logique hyper-méritocratique

Cependant, loin d'être émancipatrices, ces solutions numériques auto-organisées contribuent à pérenniser un système profondément inégalitaire dans lequel les travailleurs ubérisés, exclus du droit du travail, subissent de plein fouet les asymétries de pouvoir, au premier rang desquels la modification unilatérale des tarifications à des niveaux toujours plus bas.

En jouant sur la zone grise entre indépendance et salariat, les plates-formes amènent les travailleurs, malgré leur défiance à leur égard, à fournir des efforts supplémentaires pour apprendre par eux-mêmes comment accomplir leurs tâches. À ce titre, les groupes d'entraide en ligne ne font qu'ancrer et refléter les rapports de domination institutionnels et socio-économiques qui pèsent sur les travailleurs des plates-formes.



Ils encouragent l'adhésion au mythe de l'entrepreneur de soi lequel, avec un peu d'intelligence ou de malignité, pourrait tirer profit de la logique hyper-méritocratique des plates-formes. Selon ce mythe, sous-tendu par la rémunération à la tâche, ne pourraient maximiser les revenus sur les plates-formes que les plus « méritants »... Définis par leur capacité à se conformer aux normes et injonctions tant des plates-formes que des pairs.

Un rappel, peut-être, qu'un détachement affiché vis-à-vis des prescriptions n'est pas toujours synonyme de résistance , que cynisme et développement des bonnes pratiques ne suffisent pas à ériger des barricades. Ici, autonomie et auto-entrepreneuriat huilent plutôt les rouages d'une économie des plates-formes hégémonique.