



Master

2020

Public access

This version of the publication is provided by the author(s) and made available in accordance with the copyright holder(s).

Le droit social à l'épreuve du travail de plateforme : étude de la plateforme
de livraison Uber Eats à Genève

Gauthier, Romain

How to cite

GAUTHIER, Romain. Le droit social à l'épreuve du travail de plateforme : étude de la plateforme de livraison Uber Eats à Genève. Master, 2020.

This publication URL: <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:148329>

© This document is protected by copyright. Please refer to copyright holder(s) for terms of use.

Last deposit update in Archive ouverte UNIGE on 09.12.2024 08:52



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

FACULTÉ DES SCIENCES
DE LA SOCIÉTÉ

Le droit social à l'épreuve du travail de plateforme

*Étude de la plateforme de livraison Uber Eats à
Genève*

Romain Gauthier

Mémoire présenté en vue de l'obtention d'un master en socioéconomie,
sous la direction du prof. Jean-Michel Bonvin.

Semestre d'automne 2020

Table des matières

Introduction.....	7
Chapitre 1 - De l'effritement du contrat social à l'essor des plateformes.....	10
1.1. Du déclin du capitalisme industriel.....	10
1.2 Progrès technologique et flexibilisation du travail.....	10
Chapitre 2 - L'emploi en transition.....	13
2.1 L'emploi, vecteur de statut social.....	13
2.2 Discontinuité de l'emploi et continuité du statut professionnel.....	14
Chapitre 3 - Les plateformes numériques.....	18
3.1 Le capitalisme de plateforme.....	18
3.1.1 Discussion autour de la terminologie adaptée aux économies post-industrielles.....	18
3.1.2 Plateformisation de l'économie.....	19
3.1.3 Plateformes et <i>big data</i>	20
3.1.4 Catégories de plateformes.....	22
3.2 Le travail de plateforme.....	24
3.2.1 La situation d'emploi des travailleurs de plateforme.....	24
3.2.2 Caractéristiques du travail de plateforme.....	25
3.3 Travail de plateforme et tendances générales en matière d'emploi.....	28
3.3.1 Diffusion des formes atypiques d'emploi.....	28
3.3.2 Précarité et relation de travail atypique.....	31
Chapitre 4 – Travail de plateforme : entre évitement du droit social et indépendance relative.....	33
4.1 Le travail de plateforme : exemple type du brouillage de la distinction entre travail salarié et indépendant.....	33
4.2 Travailleurs de plateforme : des indépendants économiquement dépendants ?.....	34
4.3 Le management algorithmique comme outil de supervision du travail.....	35
4.4 Évitement du droit du travail.....	37
4.5 De la responsabilité sociale des plateformes.....	38
4.6 Discussion intermédiaire.....	39
Chapitre 5 - Droit social et évolution de l'emploi.....	42
5.1 Qualification juridique d'une relation de travail.....	42
5.2 Critère de subordination juridique.....	42
5.3 L'ubérisation du travail sous le spectre du droit des assurances sociales.....	46
Chapitre 6 - Livreur Uber Eats : le statut à l'épreuve de la réalité du travail.....	50
6.1 Méthodologie et contexte de recherche.....	50
6.1.1 Pourquoi étudier Uber Eats plutôt qu'une autre plateforme ?.....	50
6.1.2 Uber Eats à Genève (et ailleurs en Suisse).....	52
6.1.3 Méthodologie de recherche.....	53
6.2 Livrer pour Uber Eats	56
6.2.1 ... En tant qu'indépendant.....	56
6.2.2 ... En tant que salarié.....	59
6.3 Analyse thématique des résultats.....	63
6.3.1 <i>Management</i> algorithmique et lien de subordination.....	63
6.3.2 Communication entre les livreurs et la plateforme.....	66
6.3.3 Caractère précaire du travail de livreur Uber Eats.....	68
Chapitre 7 – Apports de l'enquête de terrain.....	73
Conclusion.....	78
Bibliographie.....	80
Compte rendus des entretiens effectués.....	84
Compte Rendu #1 : Entretien réalisé avec Raphaël.....	84

Compte rendu #2 : Entretien réalisé avec Kevin.....	87
Compte rendu #3 : Entretien réalisé avec Aurélien Witzig.....	96
Compte rendu #4 : Entretien téléphonique réalisé avec Umberto Bandiera.....	103
Journal de bord.....	106
Statistiques personnelles de livraison.....	123

Index des figures

Figure 1 : Conceptualisation du travail de plateforme (De Groen et al., 2020 : 41).....	21
Figure 2 : Essai de typologisation du travail de plateformes (De Groen et al., 2020 : 42).....	22
Figure 3 : Typologie des incertitudes (Mattmann et al., 2017: 14).....	27
Figure 4: Comparaison du salaire horaire brut en fonction du statut (source : données de livraison personnelles).....	55
Figure 5 : Nombre de courses effectuées par heure de travail (source : données de livraison personnelles).....	55
Figure 6 : Classification des pistes d'adaptations du droit social en fonction de la responsabilité de l'employeur et de leur adaptabilité au droit social actuel (tableau personnel).....	73

Résumé

L'apparition des plateformes économiques s'inscrit dans un contexte de flexibilisation et de numérisation du marché du travail. Sujet à une dynamique de re-précarisation, en partie en raison de la flexibilisation des protections associées à l'exercice d'une activité salariée, le travail de plateforme ou plutôt les débats à son propos illustrent les remises en question entourant l'adaptabilité du droit social à la réalité des nouvelles formes d'emploi émergeant dans le sillage du capitalisme de plateforme. À travers l'observation participante d'une plateforme de livraison effectuée à Genève, ce travail propose une réflexion sur l'adaptabilité du droit social.

Mots-clés : capitalisme, capitalisme industriel, capitalisme de plateforme, économies occidentales, marché du travail, plateformes, plateformes, numérisation, travail de plateforme, protection sociale, droit social, droit du travail, droit des assurances sociales, subordination juridique, dépendance économique, *management* algorithmique, emploi, salarié, indépendant, externalisation, flexibilisation, responsabilité sociale.

Pour leurs patientes relectures et leur soutien indéfectible, je remercie Maman, Young G. et toutes mes ZZ.

Introduction

Le capitalisme est un système en constante évolution. Depuis le début des années septante, il a subi de nombreuses transformations qui ont abouti à un déclin de la production industrielle et de l'État-providence, aspects caractéristiques de la séquence capitaliste de l'après-guerre. Parmi les nombreuses tendances retenues pour expliciter cette mutation, le progrès technologique et la flexibilisation du travail ont contribué à faire apparaître de nouvelles formes d'organisation du travail et à rendre possible l'émergence de nouveaux acteurs économiques.

Parmi ceux-ci, les plateformes numériques¹, qui ont suscité de nombreux commentaires provenant de différents milieux (académiques, politico-syndicaux, économiques, journalistiques, *etc.*). Une plateforme a même donné son nom à cette mutation du capitalisme (ubérisation). Certains auteurs défendent également le recours au terme de capitalisme de plateforme pour qualifier la séquence dans laquelle les économies occidentales² sont aujourd'hui engagées. Ces bouleversements n'ont également pas été sans conséquence sur le travail et ses protections, conçues et adaptées à une séquence spécifique du capitalisme, caractérisée par un type d'emploi et par une organisation du travail définie. Il convient de préciser avant toute chose que l'objet de mon travail n'est pas de contribuer au débat existant sur le système capitaliste et ses évolutions.

Néanmoins les plateformes sont un bon indicateur des bouleversements affectant l'emploi (et des droits sociaux que ce dernier confère) en ce qu'elles catalysent et rendent particulièrement visibles certaines des mutations à l'œuvre. De par ses caractéristiques, le travail de plateforme est particulier et est, en ce sens, représentatif de l'évolution du marché du travail et du type d'emploi s'y diffusant depuis le début des années septante. L'une de ces caractéristiques étant l'asymétrie relationnelle existant entre le travailleur et la plateforme, il en découle une forte dépendance, notamment économique, des travailleurs à l'égard des plateformes avec lesquelles ils collaborent.

Cette réflexion aboutit à la formulation d'une première question de recherche que voici : dès lors que le capitalisme de plateforme est considéré comme catalysant les transformations du capitalisme

1 Les plateformes numériques sont définies au Chapitre 3.

2 Les pays occidentaux ont pour caractéristique de disposer d'un tissu économique relativement proche et sont généralement au même stade de leur développement économique. Par le recours à ce terme, je fais référence aux pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économique. Pour ces raisons, il convient de les regrouper en un bloc. Au cours de ce travail les expressions «économies occidentales», «sociétés occidentales», «pays occidentaux» font donc référence à ce même bloc. Il en résulte que la portée théorique de ce travail se veut limitée au contexte de ces seuls pays.

contemporain, notamment en matière d'emploi, la notion de dépendance économique ne nécessiterait-elle pas d'être intégrée aux réflexions portant sur les relations contemporaines de travail ?

Dans la plupart des juridictions nationales, le droit social³ reconnaît deux statuts principaux de l'emploi (salarié et indépendant). En raison d'une organisation spécifique du travail, le travail de plateforme participe à remettre en question l'adaptabilité des statuts classiques de l'emploi aux réalités du marché du travail contemporain. Le *management* algorithmique auquel recourent généralement les plateformes joue un rôle central dans l'évolution de l'organisation du travail et contribue à flouter la traditionnelle hiérarchie du travail basée sur une subordination clairement établie du travailleur vis-à-vis de son employeur. En droit du travail, la subordination est un critère déterminant dans l'opération de qualification juridique d'une relation de travail.

La prééminence de ce critère est remise en question au regard de l'organisation contemporaine des relations de travail, ce que l'observation participante réalisée dans ce travail permettra de mettre en évidence. De cette réflexion découle la deuxième question de recherche de ce travail : une analyse détaillée des interactions entretenues entre les plateformes et leurs travailleurs - notamment à travers le recours au *management* algorithmique - ne permettrait-elle pas de rendre compte de l'existence, ou non, d'une relation de subordination entre les travailleurs et la plateforme ?

Le refus des plateformes de salarier leurs travailleurs (et donc de leur accorder les droits sociaux découlant du statut de salarié) en vertu d'une organisation spécifique du travail a nourri les débats existant à propos de l'adaptabilité du droit social aux relations d'emploi contemporaines. En effet le caractère précaire du travail de plateforme est étroitement lié à ce refus, ce qui aboutit à la formulation d'une troisième question de recherche : la plateformesation de l'économie rimerait-elle avec une forme de régression sociale symbolisée par l'exclusion toujours plus grande de travailleurs en dehors des frontières de l'emploi salarié ?

Ces trois questions constituent la problématique de ce travail qui vise à questionner l'adaptabilité du droit social suisse aux nouvelles relations d'emploi à travers l'étude de cas de la plateforme de livraison de repas à domicile Uber Eats.

3 Le droit social est défini à la section 4.4 de ce travail. Les expressions «système de protection sociale» et «système d'assurances sociales», également utilisées dans ce travail, sont à considérer comme des expressions synonymes du droit social.

Afin d'appréhender au mieux ma problématique, outre une revue de la littérature en sciences sociales, je me suis moi-même immergé parmi les travailleurs de cette plateforme afin de récolter des données à l'état brut, et «suis devenu» livreur durant approximativement un mois. Ma problématique nécessitant une compréhension juridique du droit social, j'ai également mobilisé de la littérature spécialisée sur la question conférant ainsi une modeste perspective pluridisciplinaire à mon travail. Cette perspective m'a semblé importante afin de saisir ma problématique dans toute son étendue.

Chapitre 1 - De l'effritement du contrat social à l'essor des plateformes

1.1. Du déclin du capitalisme industriel

À partir du début des années septante dans les pays occidentaux, le capitalisme industriel et l'État-providence ont entamé un lent processus de déclin. Les sociétés occidentales d'après-guerre s'étaient largement construites sur un contrat social entre assurance du plein-emploi d'un côté, et protection sociale étendue de l'autre (Castel, 1995 ; Knöpfel, 2001, Gazier, 2005 ; Streeck, 2014 ; Dubet, 2019).

Plusieurs facteurs sont retenus pour expliquer le déclin de la production industrielle dans les pays occidentaux. Parmi ceux-ci figurent la globalisation économique, la restructuration financière, le progrès technologique, la mutation du travail, les nouveaux modèles d'entrepreneuriat, mais également des facteurs démographiques (vieillesse de la population notamment) (Kohler et Finkin, 1998). L'objet de ce travail n'est pas d'analyser l'ensemble de ces facteurs. Au regard de ma problématique je m'attarderai toutefois sur deux facteurs en particulier, le progrès technologique et la flexibilisation du travail. Les nouvelles technologies affectant le travail et son organisation, il convient de s'intéresser à ces deux facteurs particuliers afin de saisir les spécificités de la transition numérique (Aloisi et De Stefano, 2020 : 50-51).

1.2 Progrès technologique et flexibilisation du travail

Selon Castells (1998 : 36), «la révolution technologique joue un rôle majeur dans la mise en œuvre, depuis les années 1980, du processus fondamental de restructuration du système capitaliste [...]». Pour Rifkin (1996) les nouvelles technologies pourraient à terme menacer l'emploi traditionnel par un processus d'automatisation. À terme aux États-Unis, 47 % des emplois seraient menacés par l'automatisation (Frey et Osborne, 2015). Chiapello et Boltanski mobilisent quant à eux le concept d'«esprit du capitalisme» pour expliquer la transition économique dans les pays occidentaux (1999). Depuis l'apparition du capitalisme, l'«esprit du capitalisme» a connu des évolutions idéologiques.

Chiapello et Boltanski en distinguent au moins trois. Le premier esprit du capitalisme est associé à la figure du bourgeois en phase avec les formes du capitalisme de son époque, essentiellement familial et sauf exceptions, sans gigantisme. Cette époque, marquée par une forte influence des

normes bourgeoises (maîtrise de soi, raison, souci de l'épargne, *etc.*), a également vu se développer les réseaux de communication. Le deuxième esprit est symbolisé par la figure du directeur entouré de cadres, c'est l'époque du capitalisme des grandes entreprises et du règne du mode de développement fordiste (54-57). Quant au troisième esprit il devra «être isomorphe à un capitalisme «mondialisé» mettant en œuvre de nouvelles technologies pour ne citer que les deux aspects les plus souvent mentionnés pour qualifier le capitalisme d'aujourd'hui» (57). La transition du deuxième esprit au troisième esprit correspond au déclin du capitalisme industriel. Le capitalisme voit alors émerger de nouvelles formes d'organisation du travail plus flexibles (travail par projets et en réseaux notamment).

Si la structure des économies occidentales a mué au cours des dernières décennies, le travail en tant qu'activité a lui aussi fortement évolué. Longtemps caractérisée par une unité de temps et de lieu, l'organisation classique du travail a été transformée par le progrès technologique (Fasel et Flügel, 2019 ; Srnicek : 2017 ; Witzig : 2016). La numérisation, la robotique, le travail en réseau, Internet, l'ubérisation, le *management* algorithmique, *etc.* sont autant d'innovations qui ont bouleversé l'organisation du travail permettant «un assouplissement bien supérieur en termes de lieu et de temps» (Fasel et Flügel, 2019 : 283).

Aujourd'hui «tout se passe comme si le travail encadré par les métiers et les qualifications, par une organisation stable, par un contrat salarial solide et par un système de relations professionnelles établi était en train de disparaître au profit de nouvelles formes de travail et d'emploi» (Dubet, 2019 : 6). Bien que les mutations du travail en tant qu'activité méritent d'être considérées sérieusement et que certains auteurs évoquent une crise de l'activité que constitue le travail (Dubet, 2019 ; Fasel et Flügel, 2019), je ne m'y intéresserai qu'en filigrane tout au long de ce travail. En effet il importe selon moi de différencier les effets de la numérisation sur le travail en tant qu'activité, de ceux sur les conditions dans lesquelles le travail est exercé. Mon travail ayant pour sujet l'adaptabilité du droit social suisse aux nouvelles formes de travail indépendant, je me focaliserai donc sur les effets de la numérisation sur ces conditions.

En ce sens ma recherche ne relève pas de la sociologie du travail. Néanmoins ces deux aspects étant étroitement liés, je ne pourrai pas totalement exclure de mon propos des éléments descriptifs du travail en tant qu'activité. Pour ce qui relève des conditions de travail, celles-ci se trouvent précarisées par la transformation numérique (Abdelnour, 2018, Berg, 2019 ; Dubet, 2019; Fasel et

Flügel, 2019 ; Aloisi et De Stefano, 2020) qui est à considérer en parallèle d'autres tendances socio-économiques affectant l'emploi depuis le début des années septante. La diffusion dans les pays occidentaux des idées néolibérales, popularisées par Thatcher et Reagan, est à classer parmi les tendances auxquelles «se superpose» (Fasel et Flügel : 279) la transition numérique.

Les réformes des marchés du travail et des systèmes de protection sociale engagées dans le monde entier à partir des années septante et visant d'une part à la «flexibilisation d'institutions prétendument en retard», d'autre part à «une activation du potentiel de main d'œuvre» (Streeck, 2014 : 56) étaient teintées des idées néo-libérales. «Firent partie de cette révision le détricotage des législations destinées à protéger le salarié contre les licenciements abusifs, le démembrement des marchés du travail en centres et marges aux droits de protection différents, l'autorisation et l'encouragement des emplois faiblement rémunérés [...]» (56-57). De plus la multiplication des statuts, des pratiques d'externalisation des activités peu rentables au sein des entreprises à des sous-traitants, l'évolution des conditions de travail, des modes de rémunération et de *management* sont autant de facteurs ayant contribué à cette tendance générale à la flexibilisation avec comme conséquence l'éclatement de l'entreprise (Gazier : 27-35).

Les économies occidentales post-industrielles seraient aujourd'hui engagées dans une phase de « transformation profonde de la condition salariale » (Castel, 2009 : 160-161). Bonvin et Cianferoni (2013 : 65) identifient en Suisse aussi un affaiblissement des avantages accordés aux travailleurs salariés du fait de l'accroissement de la concurrence internationale et de la libéralisation des échanges. Dans ce contexte, les entreprises recourent davantage à des mécanismes de flexibilisation du travail. Parmi ceux-ci figurent le recours croissant aux formes atypiques d'emploi, et ne donnant pas droit à une protection sociale aussi étendue que la relation de travail « normale » ou salariée.

Renonçant à la passivité qui avait été la sienne, retrouvant sa capacité d'action et d'organisation, il [*le capital*] décida de se dérober au devenir planifié et programmé que lui réservait la politique démocratique. Il disposait d'un avantage : contrairement aux salariés et à leurs syndicats, il nourrissait une stratégie alternative à une perpétuation du capitalisme démocratique, qui consista à lui retirer progressivement sa «confiance» et, avec elle, les fonds d'investissement nécessaires à son fonctionnement. (Streeck, 2014 : 54)

Cet effritement du salariat et des protections sociales issues du contrat social d'après-guerre n'est pas le fruit de l'évolution naturelle du système capitaliste contrairement à ce que «voudraient faire croire la théorie et l'idéologie économiques» (51). Ce contexte a facilité la transition de l'emploi.

Chapitre 2 - L'emploi en transition

2.1 L'emploi, vecteur de statut social

Durant la période d'après-guerre, le fait de disposer d'un emploi conférait à l'individu un statut professionnel. Celui-ci est encadré en Suisse par le droit du travail (public et privé) et celui des assurances sociales. En France il s'agit du droit du travail et de celui de la sécurité sociale. Si les régimes légaux auxquels est soumis l'emploi (et sa protection) varient d'un pays à l'autre, les modalités de protection du travail et de définition de droits sociaux associés à l'exercice d'une activité rémunérée constituent ce qu'Alain Supiot appelle le droit social (2013 : 18).

Pendant l'ère industrielle le droit social consacre la figure du père de famille ramenant au ménage de quoi vivre comme titulaire «typique» de droits sociaux. Les protections sociales découlant de l'exercice d'une activité rémunérée ont donc été réfléchies durant une séquence du capitalisme où la relation de travail était caractérisée par sa durabilité ainsi que son caractère contractuel. Ce modèle «a largement dominé dans l'Europe entière, sous des formes diverses et variées» (1999 : 25).

Durant cette période l'emploi est généralement stable et s'exerce à plein-temps. Le contrat de travail est quant à lui signé pour une durée indéterminée. L'échange entre un haut niveau de subordination et de contrôle disciplinaire des employés contre une forte stabilité de l'emploi et un accès à des prestations sociales⁴ constitue alors le fondement du contrat social (26).

Néanmoins ce modèle perd du terrain depuis plusieurs décennies. Sous la «triple influence de l'élévation du niveau de compétence et de qualification [...], de la pression croissante de la concurrence sur des marchés plus ouverts, et de l'accélération du progrès technique (en particulier dans le domaine de l'information et de la communication), d'autres modèles d'organisation du travail se sont développés.» (*idem*) À ces facteurs il faut encore ajouter l'arrivée des femmes sur le marché du travail ainsi que les évolutions démographiques des sociétés européennes.

La perte de terrain du modèle classique de protection sociale invite à se poser la question de son adaptabilité à la réalité nouvelle du marché de l'emploi dans lequel la relation de travail salariée et à durée indéterminée ne constitue plus la norme. D'un point de vue juridique, l'évolution du marché de l'emploi et celle du système capitaliste invitent à trois niveaux de réflexion selon Supiot. Le premier est celui de la promotion et du développement du travail indépendant par rapport au travail

⁴ Celles-ci sont généralement étendues à l'ensemble des membres de la famille, le foyer familial constituant la forme de ménage dominante.

salarié. La deuxième invite à repenser le critère de subordination juridique, lequel joue un rôle crucial dans la détermination de la nature d'une relation de travail durant l'ère industrielle. Le troisième axe de réflexion porte sur la sous-traitance du travail par des entreprises donneuses d'ordre à d'autres entreprises dépendantes économiquement d'un seul client (26-27).

En ce qui concerne les plateformes et le statut des travailleurs auxquels elles recourent, il est intéressant de noter qu'elles sont très concernées par les deux premiers niveaux de réflexion (et dans une moindre mesure par la troisième). En effet celles-ci recourent à des formes flexibles d'emploi et ne reconnaissent généralement pas le statut de salarié mais d'indépendant aux travailleurs auxquels elles font appel. Pour ce faire elles nient l'existence d'une relation de subordination dans leur mode d'organisation du travail.

2.2 Discontinuité de l'emploi et continuité du statut professionnel

Malgré le fait que le statut de salarié se soit peu à peu érigé en relation de travail typique au cours de l'ère industrielle et qu'il soit devenu la référence en la matière, il n'a jamais bénéficié à l'ensemble des travailleurs. La flexibilisation de l'économie (impliquant celle du marché du travail) et le progrès technique ont eu pour conséquence de remettre en question ce contrat social :

Les entreprises exigent toujours beaucoup de leurs salariés, sans doute même beaucoup plus qu'auparavant, en termes de niveau de formation, d'adaptabilité, de capacité d'autonomie, *etc.* [...] Mais elles ne garantissent plus aucune sécurité en échange. Ainsi les termes de l'échange fondateur du statut salarial – subordination contre sécurité – se trouvent-ils bouleversés sans qu'aient été définis les termes d'un nouvel échange. Or il n'est pas durablement tenable de demander à des travailleurs de s'impliquer toujours plus fortement dans une entreprise qui ne les assure d'aucune espèce d'avenir, ni en elles, ni en dehors d'elles. (Gazier, 2008 : 54-55)

À propos de la tendance générale à la flexibilisation de l'économie, laquelle affecte fortement le marché du travail, Gazier précise qu'elle affecte autant l'emploi salarié que l'emploi indépendant. En effet selon lui si ces deux catégories ont longtemps eu tendance à refléter deux réalités objectivement différentes, notamment en matière de protections de l'emploi, «les façon de travailler qui prévalent aujourd'hui viennent brouiller cette polarisation simple» (38). En effet les pressions visant à donner plus d'autonomie aux travailleurs salariés, à individualiser les modes de rémunération, à moduler les horaires, *etc.* ont participé à brouiller des distinctions claires entre deux catégories polaires.

Si d'un côté du spectre s'est mis en place une dynamique d'individualisation du travail salarié, le travail indépendant a lui aussi connu de profondes transformations. Son indépendance se trouve être

peu à peu remise en question, notamment par la diffusion des pratiques d'externalisation. L'indépendant peut par exemple n'avoir qu'un seul donneur d'ordre qui lui attribue une succession de contrats. Le donneur d'ordre devient alors en quelque sorte son propre patron. L'indépendant peut également dépendre d'un collectif de travail, lequel propose des missions au travailleur indépendant ainsi affilié. En échange, celui-ci doit respecter certaines contraintes imposées par la communauté de travail dont il dépend économiquement. Les frontières des deux statuts polaires ont ainsi été rebattues par la flexibilisation du marché de l'emploi. Leur opposition est désormais moins forte : «Il y a désormais un salarié que l'on pousse à la prise de risque et de responsabilité individuelle, et un indépendant pris dans des réseaux de dépendance.» (37-39)

Dans un rapport portant sur la transformation du travail destiné à la Commission européenne, Alain Supiot (1999, 55) postule que les employeurs ont compris plus vite que l'appareil étatique les nouveaux impératifs de la mobilité. En retour ils se sont mis à exiger une flexibilisation de la relation de travail. Aujourd'hui aucun pays n'a mis en place de système alternatif à celui érigeant le contrat salarié en norme.

Néanmoins de nombreux pays s'efforcent de proposer des aménagements de leur législation sociale afin de permettre à chaque individu d'aménager les périodes de transition auxquelles il est confronté dans son parcours de vie. La linéarité de celui-ci n'est plus garantie. Le parcours professionnel typique n'étant plus constitué par l'exercice d'un même emploi, mais par la succession de plusieurs emplois, Supiot a décelé partout en Europe «l'émergence de droits et de catégories juridiques nouvelles, qui sont autant de signes de la gestation d'un statut des travailleurs qui ne repose plus sur la détention d'un emploi, mais sur la continuité d'un état professionnel au-delà de la diversité des emplois occupés.» (57)

Faisant le constat d'une discontinuité nouvelle de l'emploi, Supiot que les individus doivent désormais apprendre à gérer des périodes de transition. Celles-ci font référence à toutes les situations où un individu n'occupe pas un emploi stable salarié. Les transitions peuvent être de trois types. Premièrement la situation de recherche d'emploi. Celle-ci concerne autant les jeunes en fin de formation que les chômeurs.

La deuxième situation de transition identifiée est celle de discontinuité de l'emploi. Cette situation correspond aussi bien à des politiques de flexibilisation interne (modification de l'organisation du travail et du travail en lui-même), qu'à des politiques de flexibilité externe (recours à l'emploi

précaire). La dernière transition typique est appelée la situation de suppression d'emploi. De cette situation découlent des politiques, non seulement de défense des salariés contre les éventuelles pertes d'emploi, mais également de reclassement professionnel afin d'encourager la réinsertion (58). Là encore il semblerait que le travail disponible par l'intermédiaire des plateformes, de par sa nature et de par le profil des personnes y recourant, corresponde à certaines de ces situations de transition. Ceci est particulièrement vrai en ce qui concerne la deuxième situation de transition sur laquelle je vais brièvement m'attarder.

La multiplication des situations d'emploi discontinu constitue l'une des conséquences des politiques dites de flexibilité. Ces situations d'emploi discontinu concernent principalement l'alternance entre période de travail et d'inactivité. La succession de missions intérimaires ou de contrats à durée déterminée sont de bons exemples de la discontinuité de l'emploi. Dès lors, un défi pour les systèmes nationaux de protection sociale serait de permettre aux salariés d'affronter ces situations de discontinuité, tout en leur assurant une sécurité économique (70). Désormais «la division majeure en matière de statut professionnel passe [...] par la distinction entre emplois typiques ou atypiques.» (83)

Plusieurs hypothèses sont émises afin d'interpréter cette tendance de flexibilisation généralisée. Premièrement il pourrait s'agir d'une forme de relance de la conflictualité de classe au sein des sociétés post-industrielles. La financiarisation du capital, désormais plus mobile, a en effet ouvert la voie à de nombreuses délocalisations (83-85).

Forts de ce pouvoir nouveau les actionnaires, qui n'étaient longtemps qu'une composante de la «coalition d'intérêts que constituait une firme» (Gazier, 2006 : 49), tendent désormais à supplanter les salariés et les *managers* dans le processus décisionnel interne aux entreprises. À la recherche de résultats financiers immédiats, les firmes tendent à se déresponsabiliser socialement ce qui a contribué à déséquilibrer l'État-providence.

Une autre hypothèse envisageable revient à dire qu'en sus du capital, le travail lui aussi a changé. Les économies occidentales se sont tertiaisées et le prototype du travail, qui était autrefois la manufacture, se trouve désormais être la relation de service. Le statut salarial, selon cette interprétation, découle d'un type de travail et ne serait plus adapté à la réalité contemporaine du travail (Supiot, 1999 : 83-85).

Si plusieurs hypothèses sont émises afin d'interpréter la flexibilisation généralisée des économies occidentales, l'enjeu de ce travail n'est pas d'argumenter en faveur d'une hypothèse plutôt qu'une autre. Néanmoins la multiplication des situations de discontinuité de l'emploi et l'affaiblissement du statut salarial sont des enjeux nouveaux pour le droit social des économies occidentales. Il convient de s'intéresser à ces nouvelles situations d'emploi afin de saisir l'étendue des bouleversements affectant le marché du travail. Le travail de plateforme est l'une de ces nouvelles formes d'emploi récemment apparues et mettant au défi le droit social ainsi que la conception de l'emploi sous-jacente à celui-ci. Dans cette perspective le Chapitre 3 de ce travail vise à contextualiser l'apparition des plateformes économiques, à présenter les spécificités du travail de plateforme, et à les discuter en parallèle des tendances plus générales en matière d'emploi.

Chapitre 3 - Les plateformes numériques

3.1 Le capitalisme de plateforme

3.1.1 Discussion autour de la terminologie adaptée aux économies post-industrielles

La transition dans laquelle se sont engagées les économies occidentales depuis le début des années septante a engendré les commentaires de nombreux chercheurs en sciences sociales. Plusieurs expressions ont vu le jour dans le but de conceptualiser cette transition et d'en proposer une synthèse. Parmi ces expressions l'on retrouve les termes de *gig economy*, *sharing economy*, économie de plateforme, quatrième révolution industrielle, économie numérique, capitalisme de plateforme, etc.

Si l'ambition de ce travail n'est pas de dresser une revue exhaustive des termes usités pour qualifier la transition des économies occidentales et que ces qualificatifs varient dans leur contenu, tous reconnaissent l'importance des nouvelles technologies dans l'évolution contemporaine des économies occidentales. De plus la flexibilisation des marchés de l'emploi est également communément constatée par les chercheurs engagés dans cette entreprise de redéfinition du régime capitaliste des pays occidentaux. À propos de l'impact des technologies numériques sur l'activité économique, il importe de préciser qu'il dépasse largement le seul secteur des technologies tel que défini classiquement (Srnicek, 2017 : 10). Il s'agit selon moi d'une précision pertinente dans la mesure où tous les secteurs économiques sont affectés par la transition numérique.

À ce stade de mon travail afin de saisir au mieux les enjeux propres à ma problématique de recherche, je retiendrai l'importance des nouvelles technologies ainsi que de la flexibilisation du travail comme caractéristiques majeures de la séquence du capitalisme dans laquelle sont engagées les économies occidentales post-industrielles. Ceci pris en compte, le terme d'économie numérique semblerait approprié afin de délimiter mon champ d'études de façon plus stricte. Selon l'économiste canadien Nick Srnicek l'économie numérique désigne «les entreprises dont les modèles de gestion reposent de plus en plus sur les technologies de l'information, les données et internet.» (2017 : 10)

Au regard de ma problématique qui vise à interroger l'adaptabilité du droit social suisse aux nouvelles formes de travail émergeant dans le sillage de la multiplication des plateformes économiques, le terme de capitalisme de plateforme mérite que l'on s'y attarde. Par rapport aux autres expressions existantes, ce terme a l'avantage de mettre en avant le rôle joué par les plateformes dans le redéploiement des économies occidentales. En outre il présuppose lui aussi que

l'ensemble des secteurs économiques est concerné par la transition numérique. En ce sens l'usage du terme de capitalisme de plateforme semble approprié pour appréhender la transition dans laquelle sont engagées les économies occidentales post-industrielles, j'y recourrai donc pour la suite de ce travail.

Argumentant pour la popularisation du terme de capitalisme de plateforme, Sarah Abdelnour et Sophie Bernard situent également le stade de développement actuel du capitalisme dans la continuité de l'ère industrielle. Les chercheuses mettent en avant le fait qu'en recourant à des formes non salariées d'emploi, le capitalisme de plateforme, «loin de leur [aux travailleurs] conférer de l'autonomie, participe de l'émergence de formes renouvelées, voire exacerbées, de sujétion des travailleurs, visant à les mobiliser, et cela à l'écart des régulations actuelles du monde du travail» (2018 : 2).

Celui-ci présente l'avantage par rapport aux autres terminologies existantes de mettre en avant le rôle des plateformes mais également de ne pas postuler une rupture du mode de production capitaliste à la suite du déclin de l'ère industrielle. Durant celle-ci les rapports entre le patronat et les travailleurs furent pacifiés au moyen d'une protection sociale étendue. La prolifération des plateformes a participé à remettre au centre des débats la question du statut découlant de l'exercice d'une activité rémunérée. Le débat sur le statut associé au travail n'est donc pas nouveau et a jalonné de longue date l'histoire du capitalisme, raison pour laquelle recourir à la terminologie de capitalisme de plateforme me semble opportun.

3.1.2 Plateformisation de l'économie

De nouveaux acteurs économiques ont émergé avec l'avènement du capitalisme de plateforme. Parmi ceux-ci les plateformes font sans surprise figure d'incontournables. Actives dans de nombreux domaines pas nécessairement directement liés aux technologies, ces plateformes catalysent les transformations du capitalisme contemporain. En effet, elles ont fondé leur réussite économique sur les nouvelles technologies et sur le recours à des formes flexibles d'emploi (Smicek, 2017). Dans cette perspective, elles me semblent intéressantes à étudier puisque la situation des travailleurs de plateforme peut être indicative des dynamiques œuvrant à la transformation de l'emploi et de sa protection.

Définies de façon généraliste, ces nouvelles entreprises sont «des infrastructures numériques qui permettent à deux ou à plusieurs groupes d'interagir» (48). Elles servent à mettre en relation les

usagers d'un service. Ces usagers peuvent être des clients, des annonceurs publicitaires, des prestataires de services, des producteurs ou encore des fournisseurs. Ce rôle intermédiaire des plateformes revient systématiquement dans les définitions de celles-ci. Les plateformes sont également très diverses de par leur activité. Google, Amazon, Uber, Airbnb ou encore Siemens sont autant d'entreprises ayant intégré le mode de fonctionnement des plateformes bien qu'elles ne soient pas engagées dans les mêmes secteurs.

Depuis le début des années nonante, le formidable développement d'Internet et des technologies numériques a permis aux acteurs du numérique d'effectuer une entrée fracassante sur les marchés financiers, à tel point que l'essor de ce secteur a un temps contribué à un retour à plus d'optimisme en matière de perspectives de croissance économique. Le développement technologique a ainsi pu pallier la crise de croissance du capitalisme industriel ce qui s'est traduit par des investissements massifs réalisés dans ce secteur (Srnicek, 2017 : 25).

De plus les plateformes ont développé des compétences dans le traitement automatique des données circulant de façon exponentielle sur la toile. Aujourd'hui en effet s'effectuent chaque jour sur Internet 3,3 milliards de requêtes sur les 30 000 milliards de pages que compte le moteur de recherche Google, 350 millions de photos et 4,5 milliards de *likes* sont échangés sur Facebook, 144 milliards de courriels sont envoyés. Ce sont autant de données alimentant l'appétit de gigantesques bases de données (Cardon 2015 : 11). Le contrôle de ces données et leur exploitation semble au regard de ces chiffres être un enjeu de taille, tant en matière de pouvoir conféré par l'accès à une masse d'informations, qu'en matière de savoir-faire requis afin de donner sens à de telles quantités de données. Si celles-ci ont toujours existé, aujourd'hui «la technologie nécessaire à la transformation des activités les plus banales en données enregistrées est devenue de plus en plus abordable.» (Srnicek, 2017 : 45)

3.1.3 Plateformes et *big data*

Une fois collectées par les plateformes, ces données sont traitées par des algorithmes informatiques. Le phénomène des *big data* (le traitement en continu par des algorithmes de gigantesques masses de données circulant sur Internet) concerne de nombreux domaines comme la culture, le savoir et l'information, la santé, les transports, la ville, le travail, la finance ou encore le sexe (Cardon, 2015 : 11). Des algorithmes permettent ainsi de structurer ces gigantesques quantités de données automatiquement, les rendant ainsi lisibles pour une intelligence humaine.

Le développement des plateformes est intrinsèquement lié à celui des *big data* dans la mesure où ces plateformes recourent à la collecte massive de données ainsi qu'à leur traitement par des algorithmes complexes, ce qui constitue une caractéristique commune aux différentes plateformes et ceci peu importe le secteur dans lequel elles sont engagées. La plateforme choisie en tant que cas d'études dans ce travail (Uber Eats) est par exemple active dans le secteur de la livraison de repas à domicile. Le recours à des algorithmes puissants rendant possible le traitement de gigantesques quantités d'informations en temps réel permet aux plateformes actives dans le secteur de la livraison de mettre en relation livreurs, restaurants et clients (Aguilera *et al.*, 2018 : 25). La rémunération du livreur est également déterminée automatiquement par l'algorithme d'Uber Eats et varie en fonction des kilomètres parcourus.

La plateforme met ainsi à disposition «l'infrastructure nécessaire pour servir de médiateur entre différents groupes. [...] La plateforme se positionne à la fois entre des usagers et comme le terrain même où se tiennent leurs activités.» (Srnicek, 2017 : 49) Elles disposent par conséquent d'un accès privilégié à l'information grâce à la collecte et au traitement d'immenses quantités de données. Il s'agit selon Srnicek de la première des quatre caractéristiques typiques des plateformes.

Une deuxième caractéristique importante de ces nouvelles entreprises est qu'elles tendent à reposer sur des effets de réseau fonctionnant selon le principe de la boule de neige. Selon ce principe chaque nouvel utilisateur en appelle un autre et donne davantage de visibilité à la plateforme. Ainsi plus les utilisateurs d'une plateforme sont nombreux, plus celle-ci disposera d'un pouvoir de marché important. Le rôle important de ces effets de réseau pousse les plateformes à «déployer une vaste gamme de tactiques pour s'assurer un flux constant de nouveaux utilisateurs.» (50)

Le déploiement de tactiques visant à séduire de nouveaux utilisateurs est la troisième caractéristique des plateformes (50-51). Parmi celles-ci, l'une des techniques les plus connues est celle visant à réduire le prix d'un certain produit ou d'un certain service offert par l'entreprise, et à augmenter parallèlement les tarifs dans une autre branche de l'entreprise pour compenser les pertes.

Enfin les plateformes sont conçues afin de séduire des clientèles variées. Bien qu'elles se présentent comme de simples intermédiaires entre une offre et une demande, et qu'elles prétendent ne pas influencer sur les échanges ayant lieu sur les interfaces qu'elles proposent, les règles du jeu encadrant ces échanges ainsi que l'accès à la plateforme sont définies en amont (51-52). Ainsi «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 du jeu.» (52) Dans cette optique le recours aux techniques du *big data* offre des perspectives sans précédent.

3.1.4 Catégories de plateformes

L'apparition des plateformes est parfois considérée comme l'un des effets les plus directement visibles de la numérisation de l'économie (Flügel et Fasel, 2019 : 281). Il est possible d'établir des catégories de plateformes. Parmi les auteurs s'étant essayé à classer les plateformes en fonction de leurs caractéristiques propres, plusieurs rendent compte de l'importance selon eux d'établir une première distinction en fonction de la visée lucrative ou non des plateformes (Abelnour & Bernard, 2019 ; Billarant, 2020 ; Srnicek, 2017). Dans ce travail, je m'intéresse uniquement aux plateformes à visée lucrative.

Dans son ouvrage «Capitalisme de plateforme», Nick Srnicek retient cinq catégories de plateformes (2017). Leur trait commun est que les propriétaires des plateformes extraient des revenus des activités transitant par, ou sur leur infrastructure numérique. Le premier type est la plateforme publicitaire. Celle-ci extrait les données provenant de ses utilisateurs, les analyse en recourant aux *big data*, et vend ensuite de l'espace publicitaire ciblé en fonction des résultats de l'analyse des données (55-65). Selon Srnicek «les plateformes publicitaires reposent sur l'appropriation des données comme matière première.» (61) Parmi les plateformes du premier type les plus connues, l'on retrouve Google et Facebook.

Le deuxième type est la plateforme nuagique (*cloud platform*), qui est généralement propriétaire de logiciels et d'infrastructures informatiques qu'elle loue à des entreprises en fonction de leurs besoins (65-69). Troisième type de plateforme, les plateformes industrielles se consacrent quant à elles à la production de logiciels et d'équipements permettant de transformer la production industrielle classique en l'informatisant. Ainsi une gestion à distance de certaines infrastructures est rendue possible. Les plateformes industrielles reposent sur l'idée que «chaque composante du système de production soit en mesure de communiquer avec les autres composantes et les machines d'assemblage, sans passer par la supervision de travailleurs ou de contremaîtres.» (70) L'internet industriel permettrait selon ses promoteurs d'optimiser le processus de production en réalisant des économies sur le coût de la main d'œuvre, une diminution de la consommation énergétique ainsi que des coûts d'entretien, *etc.* (69-75)

Le quatrième type est la plateforme de produits. Son fonctionnement consiste à convertir des biens traditionnels en services, sur lesquels il est possible de récolter des frais d'utilisation. Le meilleur exemple est l'industrie de la musique. La commercialisation de musique impliquait avant Internet une production de supports matériels afin d'écouter de la musique. Aujourd'hui il est par exemple possible moyennant abonnement, d'avoir accès à une plateforme permettant l'écoute de musique (76-80). Ces plateformes tendent à rechercher le coût marginal nul, elles représentent ainsi «l'un des principaux moyens par lesquels les entreprises tentent de rentabiliser la tendance vers un coût marginal nul pour certains produits.» (76) En vertu du choix de mon cas d'études la dernière catégorie, celle des plateformes allégées, est celle qui m'intéresse dans ce travail.

Pour cette raison, je m'attarderai sur quelques-unes de leurs caractéristiques. Les plateformes allégées sont spécialisées dans la fourniture de certains services comme le nettoyage, la livraison de repas à domicile ou l'hébergement à domicile. Leur modèle économique fonctionne selon le principe d'externalisation. Dans ce modèle le recours au travail, le capital fixe, les coûts d'entretien et la formation du personnel sont autant de variables d'ajustement qui sont généralement sous-traitées. Uber est une entreprise de taxi connue dans le monde entier mais qui ne possède pas ses propres taxis. Airbnb est le plus grand fournisseur d'hébergement au monde mais ne possède pas de propriété. Ces plateformes définissent légalement leurs travailleurs comme des indépendants,

et non plus comme des «employés». Cela leur permet de diminuer d'environ 30 % les coûts de la main-d'œuvre, en s'épargnant de payer les avantages sociaux, les congés de maladie, *etc.* [...] On voit ainsi apparaître de nouvelles formes de contrôle de la main-d'œuvre, grâce à des systèmes fondés sur l'indice de réputation [...]. (82)

De plus les plateformes allégées rémunèrent sauf exception le travail à la tâche et n'offrent aucune protection à leurs travailleurs. Le modèle de la plateforme allégée participe à la tendance de flexibilisation du travail et au déclin du statut de l'emploi. Il contribue en ce sens à l'effritement du modèle de l'État-providence. En outre le débat sur le statut des travailleurs de plateforme nourrit celui sur l'adaptabilité du droit social au développement des formes atypiques d'emploi.

Les plateformes allégées se distinguent des autres types de plateformes qui ont développé des éléments novateurs. En effet «elles se contentent de transposer des tendances plus larges sur de nouveaux terrains.» (87) L'externalisation est l'une des tendances que participe à perpétuer ce type de plateformes. Le risque économique de leur activité est supporté par les travailleurs eux-mêmes,

leur financement provient du marché des capitaux excédentaires, elles ne possèdent pas les infrastructures nécessaires à leur activité, *etc.* Ces entreprises ont toutefois encore de la peine à être rentables et recourent aux capitaux excédentaires pour se faire une place sur les marchés dans lesquels elles s'engagent. En effet les plateformes numériques représentent une opportunité élevée de réaliser des profits dans un contexte où les taux d'intérêts sont particulièrement faibles. Les plateformes allégées constituent ainsi une nouvelle source d'investissement considérée comme rentable par les investisseurs qui se montrent optimistes quant à leurs retombées économiques potentielles (80-93).

3.2 Le travail de plateforme

3.2.1 La situation d'emploi des travailleurs de plateforme

Les plateformes ne salarient pas les travailleurs qu'elles mobilisent (Abdelnour et Bernard, 2018 : 8). Ceci est également vrai pour les plateformes allégées. En Suisse ceux-ci ont sauf exception le statut d'indépendant. Ceci implique entre autres pour eux de bénéficier d'une moindre couverture sociale. Le statut (employé ou indépendant) constitue aujourd'hui encore dans les pays occidentaux et en Suisse le critère principal conditionnant l'accès aux prestations sociales (Gazier, 2005 : 28). Il existe un vif débat en Suisse et ailleurs dans le monde, à propos du statut des travailleurs de plateforme. Si je me suis intéressé aux tendances affectant les économies occidentales dans leur ensemble, je centrerai mon propos sur le contexte suisse (et plus particulièrement genevois) dès à présent.

L'entreprise Uber, qu'il s'agisse de sa filiale de taxis ou de celle de livraison de repas à domicile, cristallise l'attention médiatique. Plateforme allégée par excellence, l'entreprise considère ses travailleurs comme des indépendants ce qui est l'objet de remises en question, notamment à Genève. En effet les autorités cantonales ont intimé à l'entreprise de salarier les livreurs de sa filiale Uber Eats en la menaçant de se voir interdite d'activité sur le territoire genevois si elle refusait d'obtempérer. L'entreprise a cédé, non sans avoir fait recours devant les tribunaux. Il s'agit d'une première mondiale (Bretton, 01.09.2020).

Néanmoins «ce qui rend si cruciale la distinction entre [le] salariat et l'indépendance, des deux côtés de l'Atlantique, ce sont la protection sociale et les droits des travailleurs» (Abdelnour & Bernard, 2018 : 7). L'emploi «offert» par les plateformes économiques rejoint la tendance de flexibilisation du marché du travail. Cette dynamique de «précarisation des relations de travail»

(Castel, 2009 : 162) entamée dans les années septante s'est diffusée au point d'ébranler l'État-providence. La généralisation des relations de travail atypiques pourrait à terme devenir la norme en matière de situation d'emploi (169-170).

De ce constat découle le cœur de la réflexion de ce travail. Construit autour de la relation de travail salariée, le système de protection sociale est-il toujours adapté à la réalité du marché du travail ? Ne nécessite-t-il pas d'être adapté à l'apparition de nouveaux risques sociaux découlant de l'effritement du salariat ? Je tenterai à travers ce travail d'apporter quelques éléments de réponse en m'appuyant sur la littérature existante et l'analyse des résultats de mon enquête de terrain.

3.2.2 Caractéristiques du travail de plateforme

Le travail de plateforme concerne l'offre de travail disponible directement sur une plateforme numérique, par son intermédiaire, ou fourni par elle, peu importe le secteur dans lequel la plateforme est engagée (De Groen *et al.*, 2018). Le travail de plateforme peut donc prendre des formes variées et il est effectué en échange d'une rémunération. Les caractéristiques principales du travail de plateforme sont la relation triangulaire unissant la plateforme, le travailleur et le client, ainsi que l'interaction ayant lieu directement sur l'interface numérique développée par la plateforme, généralement une application. Le rôle du progrès technologique est déterminant dans le développement des activités de la plateforme. Des algorithmes puissants mettent en relation les travailleurs de plateforme et les clients à travers le recours aux techniques du *big data*.

En outre il est fréquent que le travail de plateforme soit parcellisé en micro-tâches, dépendant d'un processus de travail plus complexe. La durée de vie de la relation entre le travailleur de plateforme et le client est extrêmement limitée. Quant à la relation entre le travailleur et la plateforme, elle n'a pas vocation à durer (De Groen *et al.*, 2020 : 40-42).

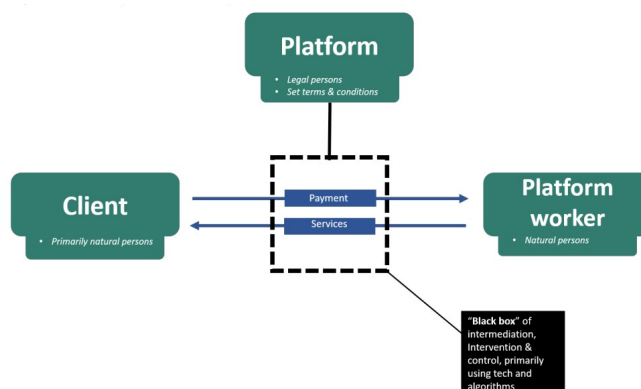


Figure 1 : Conceptualisation du travail de plateforme (De Groen *et al.*, 2020 : 41)

La Figure 1 schématise de façon simplifiée le travail de plateforme. La relation triangulaire est médiée par l’algorithme de la plateforme, représentée par la boîte noire («*black box*»). La présence de cette boîte noire d’intermédiation entre les différents acteurs est une différence centrale entre le travail de plateforme et les autres formes de travail. Dans certaines situations la relation de travail de plateforme engage d’autres acteurs et n’est pas aussi simple que le suggère la Figure 1.

De par la diversité des secteurs dans lesquels les plateformes sont engagées, le travail de plateforme varie dans sa forme. Il est néanmoins possible de le classer en fonction de trois critères. Le premier est le niveau de qualification requis par la réalisation d’une tâche, le deuxième est le lieu de réalisation de la tâche (le monde physique ou la plateforme numérique), le troisième concerne le processus de sélection de la tâche (choix opéré par la plateforme, le travailleur de plateforme ou le client) (De Groen et al., 2020 : 42). La Figure 2 propose une typologie du travail de plateforme en fonction de ces trois critères.

Le critère du niveau de qualification divise le travail de plateforme entre celui requérant un niveau de qualification élevé et celui ne nécessitant pas de compétences particulières. Cette distinction concerne le niveau de compétences requis pour effectuer une tâche et non le niveau de qualification du travailleur qui se la verra attribuée.

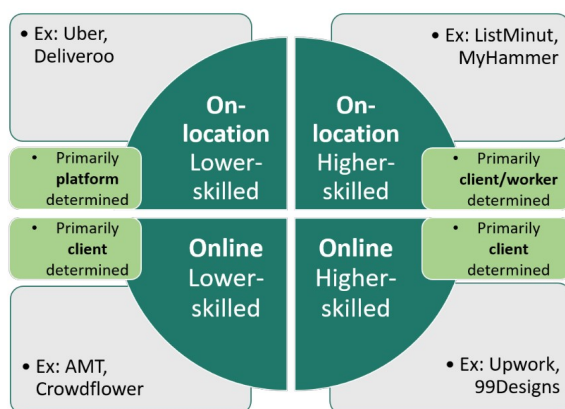


Figure 2 : Essai de typologisation du travail de plateformes (De Groen et al., 2020 : 42)

Le critère du lieu de réalisation de la tâche opère également une distinction entre deux grandes catégories de plateformes. Le *crowdwork* concerne les plateformes dont le travail peut être effectué n'importe où, pour autant que le travailleur dispose d'un accès à Internet. Dans la littérature, d'autres expressions consacrent ce type de travail (*online platform work, cloudwork, location-independent, web-based, etc.*). Le travail de plateforme *on-location* est quant à lui réalisé hors du monde virtuel et requiert une proximité physique plus importante. D'autres qualificatifs ont également fleuri dans la littérature pour l'appréhender (*work-on-demand, location-specific, location-based, etc.*) (42-44). Par rapport au travail *on-location*, le *crowdwork* présente l'avantage d'offrir une grande flexibilité spatiale et temporelle (Mattmann *et al.*, 2017 : 12).

À propos du travail *on-location* Killhofer *et al.* (2017 : 32) relèvent encore qu'il bénéficie d'une plus grande attention que le *crowdwork*, sans doute en raison de la visibilité plus grande découlant de son lieu d'exécution. Les travailleurs sont ainsi plus faciles à identifier et à organiser ce qui se traduit par une meilleure représentation collective de leurs intérêts. À ce propos le meilleur exemple est sans doute le secteur de la livraison de repas à domicile. Depuis quelques années les grandes villes sont traversées aux heures de pointe par des livreurs circulant en deux roues, reconnaissables aux logos des plateformes figurant sur leurs sacs de livraison ou leurs vêtements. Ce phénomène a contribué à leur donner de la visibilité et a été amplifié par la crise du coronavirus qui a permis à ce secteur de s'attirer de nouveaux clients⁵.

Le processus de mise en relation du client et du travailleur de plateforme varie selon la plateforme. Certaines plateformes automatisent ce choix et le confient à leur algorithme. D'autres plateformes laissent au client la possibilité de choisir le travailleur auquel elles vont confier la tâche à exécuter. Il est cependant plus rare que le travailleur ait le choix des tâches qu'il effectuera.

Là encore il importe de préciser qu'il s'agit d'une simplification de la réalité. Par exemple certaines plateformes ont un système mixte. Elles automatisent par le biais de leur algorithme l'attribution de tâches aux travailleurs connectés à un moment donné, mais laissent la possibilité à ces derniers de refuser les tâches qu'ils jugent peu attractives. Toutefois en cas de refus répétés, le travailleur peut se faire sanctionner par l'application (De Groen *et al.*, 2020 : 42-44).

5 Voir «Covid-19 : les plateformes de livraison de repas à domicile s'en sortent bien» (Le Figaro, 05.08.2020, consulté le 20.11.2020, article disponible ici : <https://www.lefigaro.fr/conso/covid-19-les-plateformes-de-livraison-de-repas-a-domicile-s-en-sortent-bien-20200805>)

Il existe différentes typologies du travail de plateforme dans la littérature, la majorité rend compte de l'hétérogénéité des plateformes et des possibilités qu'elles offrent en matière de travail. Pour la suite de ce travail il me paraît pertinent de retenir la typologie discutée dans cette section. En effet la plateforme Uber Eats, choisie comme cas d'étude, peut facilement être classée selon les trois critères de cette typologie.

Le niveau de qualification requis pour effectuer des livraisons en deux roues est moindre. Les livraisons s'effectuant sur un lieu terrestre, le travail disponible par l'intermédiaire de l'application Uber Eats est par conséquent de type *on-demand*. Au regard de ces deux critères, Uber Eats est à situer en haut à gauche de la Figure 2. La possibilité de choisir pour le client le livreur qui lui acheminera sa commande est inexistante. Quant au livreur il lui est possible de refuser des commandes qu'il ne souhaite pas prendre en charge, mais il s'expose à des sanctions et doit systématiquement justifier du motif.

Le statut des travailleurs de plateforme est étroitement lié au type de travail qu'ils effectuent. Au nom d'une organisation spécifique du travail, conférant selon elle une grande autonomie à ses travailleurs, la société Uber Eats ne leur accorde pas le statut de salarié. Son argument principal est que ceux-ci peuvent librement choisir leurs horaires de travail en décidant de se connecter, ou non, à l'application. En raison de cette organisation particulière du travail et cas genevois mis à part⁶, les livreurs d'Uber Eats sont considérés en tant qu'indépendants par la plateforme.

3.3 Travail de plateforme et tendances générales en matière d'emploi

3.3.1 Diffusion des formes atypiques d'emploi

L'apparition de nouvelles formes d'emploi dans les économies post-industrielles a suscité l'attention de nombreux chercheurs. De cette «transformation [...] de la condition salariale» (Castel, 2009 : 160-161) découle l'apparition de formes atypiques d'emploi. La définition de l'emploi atypique varie selon les auteurs mais est généralement associée à la flexibilisation du marché du travail ayant opéré avec le déclin du capitalisme industriel. Parmi d'autres facteurs le travailleur atypique se caractérise par le fait d'être indépendant ou par celui de disposer d'un contrat de travail à durée déterminée. L'emploi atypique est également défini par opposition à l'emploi salarié, lequel fait figure de relation de travail normale. Par emploi atypique Bühlmann fait référence à une relation d'emploi caractérisée entre autres par : du travail à temps partiel, une relation de travail à

6 À propos du cas genevois, voir «À Genève, les livreurs d'Uber Eats deviennent des salariés» (Tribune de Genève, 01.09.2020)

durée déterminée, du travail à distance, du travail en situation de pseudo-indépendance, du travail sur appel, une faible rémunération, *etc.* (2013 : 73-74).

La relation de travail atypique peut être problématique dans la mesure où sa diffusion contribuerait à précariser la relation de travail (Bühlmann, 2013 ; Castel, 2009 : 162). Premièrement des horaires de travail irréguliers rendent l'organisation de la vie privée plus compliquée (vie sociale, planification familiale, *etc.*), et confèrent à l'individu une stabilité moins grande.

Deuxièmement du cumul de plusieurs caractéristiques propres à l'emploi atypique peuvent résulter des situations problématiques pour le travailleur engagé dans un tel emploi. Par exemple la liberté de choisir ses horaires de travail constitue à priori un avantage pour le travailleur indépendant. Néanmoins en raison de l'organisation sociale, certaines activités nécessitent pour le travailleur d'être disponible durant certaines plages horaires s'il souhaite recevoir du travail. Par exemple il fait sens pour un livreur de repas à domicile payé à la course d'être disponible durant les horaires où les gens mangent. Ceci est également vrai lorsque le travailleur indépendant n'a qu'un seul client, la liberté que lui offre sa situation est à relativiser au regard de la dépendance économique le liant à ce client.

Troisièmement la relation de travail atypique est définie par opposition à la situation d'emploi salarié stable. La précarité découlant de cette situation doit être appréhendée comparativement aux protections sociales que confèrent le statut de salarié, mais également aux prestations qu'offre le chômage. Si les protections sociales découlant de l'exercice d'une activité indépendante sont similaires à celles dont bénéficie un salarié, alors la précarité ne doit pas être considérée comme une spécificité de l'emploi atypique (74).

L'Organisation Internationale du Travail retient le qualificatif d'emploi non-standard pour évoquer les nouvelles formes d'emploi (OIT, 2019). La relation d'emploi non-standard se définit elle-aussi relativement à l'emploi standard. Celui-ci se caractérise principalement en ce qu'il est contractualisé. Le contrat de travail détermine les droits et les obligations des parties qu'il engage notamment en matière d'horaires de travail, de rémunération, *etc.* Le contrat de travail implique une subordination de l'employé vis-à-vis de l'employeur et est généralement signé pour une durée illimitée.

De l'autre côté du spectre de l'emploi, l'emploi non-standard réfère à toutes les formes de travail rémunéré déviant de la référence que constitue l'emploi standard. Le travail à temps partiel, s'effectuant par contrat à durée déterminée, le travail intérimaire, l'emploi étudiant, *etc.* sont autant de formes de travail s'éloignant de l'emploi standard (*idem*).

La Suisse n'est pas épargnée par cette flexibilisation des relations de travail. Le compromis helvétique en matière de régulation du marché du travail, basé sur une inclusion de l'ensemble des partenaires sociaux, afin de déterminer les conditions de travail acceptables en recourant aussi souvent que possible aux conventions collectives du travail se retrouve lui aussi mis au défi (Bonvin et Cianferoni, 2013 : 70).

En effet afin de pallier la crise de productivité à laquelle elles furent confrontées et afin de renouer avec la croissance économique, les industries ont tenté de diminuer les coûts du travail en recourant notamment à des formes flexibles d'emploi, souvent moins coûteuses en termes de cotisations sociales, et donc de participation au financement des assurances sociales (*idem*).

Cette tendance a profité du progrès technologique, lequel a fait évoluer l'organisation du travail et a également profité dans de nombreux pays de réformes du droit du travail plus favorables aux intérêts du patronat (et des actionnaires). Il en a résulté une flexibilisation généralisée des marchés nationaux de l'emploi, permettant un recours accru par les entreprises à des formes atypiques d'emploi. Dans ce contexte les syndicats ont perdu en membres et en représentativité des intérêts des travailleurs.

Outre cette évolution structurelle du capitalisme déjà discutée au Chapitre 1, Bühlmann (2013) identifie encore une évolution idéologique de l'«esprit du capitalisme» dont les vertus centrales sont désormais la responsabilité individuelle et la flexibilité. Dans ce contexte plus permissif en matière de régulation du marché du travail, les plateformes ont eu les coudées franches pour déployer leur vision du travail version 2.0. Le travail de plateforme, de par ses caractéristiques, est un exemple d'emploi atypique ou de forme non-standard d'emploi. Il met ainsi au défi les conceptions classiques de l'emploi, tant au niveau de l'organisation du travail que du statut découlant de l'exercice d'une activité rémunérée. Dans cette optique il est un bon catalyseur des dynamiques actuelles de transformation du marché du travail.

3.3.2 Précarité et relation de travail atypique

Dans une étude réalisée pour le compte du Secrétariat d'État à l'économie (SECO), Mattmann *et al.* (2017) se sont intéressés à la diffusion en Suisse des formes de travail atypiques. Selon eux la multiplication des relations de travail atypiques induit davantage d'incertitude dans la relation de travail avec le risque d'une précarisation de celle-ci. Dans cette optique, ils ont élaboré une typologie des incertitudes majeures auxquelles sont confrontées les personnes évoluant dans une relation de travail atypique. Afin d'être qualifié d'emploi « atypique précaire », un emploi doit être confronté au minimum à une incertitude majeure, soit temporelle soit économique (Figure 3), et être rémunéré au maximum à hauteur de 60 % du salaire médian.

En fonction de son ampleur, cette évolution affectant le marché du travail suisse pourrait mettre au défi le système d'assurances sociales puisque celles-ci consacrent le travailleur salarié comme point de départ de la compensation. En effet le niveau de contribution individuelle aux principales assurances sociales (vieillesse, invalidité, assurance-chômage, *etc.*) est déterminé en fonction du revenu mais également du statut du travailleur (salarié ou indépendant).

Typologie des incertitudes	Formes de travail
1^e incertitude majeure : incertitude temporelle	
– contrat à durée déterminée (précarité de l'emploi)	contrats à durée déterminée, y c. stages (maximum 12 mois) travail intérimaire (salaire versé par une agence de travail intérimaire)
2^e incertitude majeure : incertitude économique	
– volume de travail fluctuant à court terme (précarité du revenu)	travail sur appel, travail à domicile et télétravail sans nombre d'heures contractuelles
– sous-emploi (précarité du minimum vital)	travail à temps partiel avec recherche d'un volume de travail plus élevé et recherche d'emploi

Figure 3 : Typologie des incertitudes (Mattmann et al., 2017 : 14)

Il est intéressant de relever que de façon analogue à Bühlmann (2013), Mattmann *et al.* (2017) considèrent la précarité comme un phénomène complexe. En effet c'est de l'articulation des diverses caractéristiques de l'emploi atypique que découle une potentielle précarisation de la relation de travail. À propos de la typologie des incertitudes présentée à la Figure 3, il importe encore de relever que le travail de plateforme, tel qu'il s'exécute sur une plateforme allégée de type Uber Eats, est concerné par l'incertitude économique.

Pour ce qui concerne spécifiquement le travail de plateforme, le caractère triangulaire de la relation unissant la plateforme, le travailleur et le client fait l'objet d'inquiétudes. En effet «les interactions entre exploitants, mandataires et utilisateurs des plateformes effacent la frontière classique entre employeur et employé. Ces nouvelles possibilités éveillent la crainte d'une multiplication des emplois atypiques précaires.» (Mattmann *et al.*, 2017 : 13)

L'État-providence, dans sa conception classique, octroie un degré de protection maximal aux personnes bénéficiant du statut d'employé, et une protection moindre voire nulle aux personnes engagées dans d'autres formes d'emploi ou n'exerçant pas d'activité rémunérée. Précisément pour cette raison, le fait d'évoluer dans une relation de travail typique est de longue date vecteur de statut social dans les sociétés post-industrielles.

Chapitre 4 – Travail de plateforme : entre évitement du droit social et indépendance relative

4.1 Le travail de plateforme : exemple type du brouillage de la distinction entre travail salarié et indépendant

Dans les économies occidentales, le droit social repose sur la distinction historique entre travail indépendant et travail dépendant (donc salarié). L'accès à des prestations sociales varie également fortement en fonction du statut de l'emploi. Néanmoins l'apparition du capitalisme de plateforme aurait accéléré la décomposition du droit du travail, plus adapté aux formes contemporaines du travail (Kennedy, 2016) dont fait partie le travail de plateforme. Celui-ci, en raison de ses caractéristiques, brouille la distinction entre travail indépendant et salarié (De Groen *et al.*, 2020 : 67).

En effet le statut des travailleurs de plateforme est sujet à débat partout où celles-ci viennent s'implanter, en atteste le nombre important d'articles de presse et d'émissions radio-télévisées dédiés au sujet (Bugnon, 25.02.2018 ; Bassin, 03.12.2019 ; ATS, 08.12.2019 ; Aizicovici, 26.10.2020). Le statut des travailleurs de plateforme est sans doute la facette des plateformes ayant suscité le plus de commentaires et de controverses (Kilhofer *et al.*, 2015 : 24 ; De Groen *et al.*, 2020 : 67). Les plateformes se contentant généralement de se présenter en tant que simples intermédiaires entre une offre et une demande de travail, elles considèrent leurs «partenaires» comme des indépendants. L'application des critères classiques permettant de qualifier une relation de travail est donc particulière dans leur cas pour plusieurs raisons.

Premièrement la relation d'emploi de plateforme est complexe et implique de nombreuses parties : la plateforme, le travailleur, le client et éventuellement d'autres acteurs (les restaurants par exemple pour les plateformes de livraison de repas à domicile). L'intégration de la relation d'emploi dans un réseau d'acteurs est une caractéristique propre au travail de plateforme. Le processus d'intégration opère de façon moins verticalisée que dans une organisation fordiste du travail, caractérisée par une hiérarchie des acteurs clairement établie (De Groen *et al.*, 2020 : 67).

Deuxièmement cette relégation du travail de plateforme dans les zones grises de l'emploi peut aboutir à des erreurs de classification du travail de plateforme (*misclassification*). L'apparition du

travail de plateforme a remis au goût du jour la question du risque d'erreur de classification d'une relation d'emploi (Abdelnour et Bernard, 2018). L'interprétation des éléments constitutifs de la relation d'emploi est âprement débattue, parfois jusque devant les tribunaux.

4.2 Travailleurs de plateforme : des indépendants économiquement dépendants ?

En effet les plateformes considèrent leurs livreurs comme des indépendants car ceux-ci disposent de la liberté de choisir leurs horaires, ne reçoivent pas d'ordre, supportent généralement eux-mêmes le coût de leur activité économique (et donc son risque), *etc.* Pour les zélés du capitalisme de plateforme, l'autonomie permise par le travail de plateforme implique une absence de subordination juridique et par conséquent une absence de rapport salarial (Durand, 2019 : 134).

En n'accordant pas le statut de salarié à leurs travailleurs, les plateformes sont gagnantes à plusieurs égards. Elles effectuent d'une part une économie sur le coût du travail en ne versant pas de cotisations sociales. Le recours au *management* algorithmique leur permet d'autre part de renforcer le contrôle de la main d'œuvre. De cette manière elles s'assurent du bon fonctionnement de l'entreprise et de l'atteinte des objectifs de la firme, comme dans le modèle salarial, tout en n'assumant pas la responsabilité sociale incombant aux employeurs (Aloisi et De Stefano, 2020 : 49).

En matière d'organisation du travail, le *management* algorithmique désigne une forme de gestion automatisée de la main d'œuvre, impliquant le recours à des pratiques de surveillance, à des pratiques de contrôle et de direction à distance. Les travailleurs interagissent avec une interface et non avec un superviseur humain. Il en découle un manque de transparence du système. Le recours aux méthodes du *big data* confère ainsi aux plateformes un pouvoir de négociation immense sur les travailleurs. Découlant de l'accès à l'information, ce pouvoir a abouti à renforcer l'asymétrie de la relation entre la plateforme et son travailleur (Berg, 2019 : 10). Aloisi et De Stefano (2020 : 61) relèvent également que la relation de travail est à l'avantage de la plateforme.

Le cas des livreurs Uber Eats est à cet égard éloquent. La liberté apparente promise par la plateforme à ses livreurs se heurte à l'emprise totale conférée par le *management* algorithmique. Cette asymétrie «rend la fiction selon laquelle la plateforme assurerait une simple fonction d'intermédiation intenable» (Durand, 2019 : 135-136).

Si la qualification juridique du travail de plateforme demeure incertaine, elle est cruciale pour les plateformes. Si Uber insiste tant sur l'indépendance des chauffeurs, c'est parce que leur requalification en salariés représenterait un surcoût très significatif, de l'ordre de 20 % à 30 % aux États-Unis. Son modèle, encore fragile sur le plan financier, n'est viable que par la mobilisation d'un travail payé au rabais, c'est à dire avec des revenus horaires qui se situent au niveau des bas salaires. (133-134)

La composante asymétrique de la relation d'emploi entre les livreurs et la plateforme est l'une des caractéristiques de celles-ci selon la typologie de Srnicek (2017 : 51-52). De plus le rapport de dépendance économique est prééminent dans le contexte du capitalisme de plateforme (Witzig, 2016 ; Durand, 2019). Dès lors que le capitalisme de plateforme est considéré comme catalysant les transformations du capitalisme contemporain, notamment en matière d'emploi, la notion de dépendance économique ne nécessiterait-elle d'être intégrée aux réflexions portant sur les relations contemporaines de travail ?

4.3 Le management algorithmique comme outil de supervision du travail

En plus de réduire le coût du travail, le *management* algorithmique permet de réduire au strict minimum le coût de transaction entraîné par la sous-traitance (obtention d'informations, fixation des prix, etc.). Les applications permettent par exemple un gain en termes d'intermédiation du travail et la rendent plus rapide et pratique (Aloisi et De Stefano, 2020 : 53-54). L'intermédiation du travail est à comprendre ici comme renvoyant aux activités de contrôle et de supervision de la main d'œuvre.

Le progrès technologique est un moyen utilisé par les plateformes, mais également par les autres entreprises pratiquant le *management* algorithmique, pour externaliser un maximum d'activités. Ceci leur permet d'améliorer leur profitabilité et d'attirer des capitaux grâce à des prédictions de croissance optimistes. Bien que les juridictions nationales comportent des spécificités leur étant propres, le transfert du risque économique sur les épaules des travailleurs est une composante commune à la stratégie d'implantation des plateformes, peu importe la juridiction nationale à laquelle elles sont soumises (et les spécificités de cette dernière) (Berg, 2019 : 6).

Alors qu'elle pourrait permettre d'améliorer la relation d'emploi dans l'intérêt des plateformes comme des travailleurs, la technologie est instrumentalisée afin d'accroître le contrôle sur les travailleurs et aboutit à une détérioration de la qualité de l'emploi (Berg, 2019 ; Aloisi et De

Stefano, 2020). Dans une certaine mesure, les possibilités nouvelles offertes par le progrès technologique nécessitent de mener une réflexion à propos de la subordination des travailleurs de plateforme bien que les plateformes postulent une absence de subordination de leurs travailleurs vis-à-vis d'elles-mêmes. Dès lors, une analyse détaillée des interactions qu'elles entretiennent avec leurs travailleurs - notamment à travers le recours au *management* algorithmique - ne permettrait-elle pas de rendre compte de l'existence, ou non, d'une relation de subordination entre les travailleurs et la plateforme ? En effet pour certains auteurs, il est possible d'associer certaines prérogatives dont jouit la plateforme (grâce au pouvoir qui lui est conféré par l'accès à l'information) à certaines prérogatives traditionnellement réservées par le droit du travail à l'employeur (Aloisi et De Stefano, 2020 : 54) et dans cet exercice de supervision, le *management* algorithmique semble jouer un rôle crucial.

Le progrès technologique, couplé au réagencement du travail et des conditions dans lesquelles il est exercé, engendre une précarisation du travail et nullement son remplacement (Berg, 2019 : 2). Selon Aloisi et De Stefano (2020 : 54), nous assistons à une re-précarisation (*re-casualization*) de la relation de travail. D'une certaine manière, celle-ci agit de façon antagoniste au processus ayant eu lieu durant l'industrialisation et la construction du modèle de l'État-providence. La plateforme de l'économie rimerait-elle avec une forme de régression sociale symbolisée par l'exclusion toujours plus grande de travailleurs en dehors des frontières de l'emploi salarié ?

S'intéressant au *Verlagsystem*⁷, Finkin (2016 : 8) identifie des similitudes entre la relation de travail qui liait l'exécutant au commanditaire de la tâche, à la relation existant entre la plateforme et son travailleur. Caractérisé par une exécution du travail ayant lieu à domicile, le *Verlagsystem* permettait au commanditaire du travail d'économiser les coûts de supervision et de contrôle de la main d'œuvre. Du fait de la rémunération à la pièce en vigueur dans ce système, seul importait aux yeux du commanditaire que la qualité de la production soit assurée et que le travail soit livré dans les délais.

Si à l'époque du *Verlagssystem* les assurances sociales étaient inexistantes, il demeure néanmoins intéressant de relever que l'économisation des coûts de supervision de la main d'œuvre n'est pas apparue avec le *management* algorithmique et l'avènement des plateformes, mais existait déjà à une époque où le capitalisme n'en était qu'à ses balbutiements. De façon analogue les tendances en matière d'emploi affectant le capitalisme de plateforme sont similaires à celles constitutives du

7 Système de production répandu durant la période proto-industrielle

capitalisme contemporain. Au regard de ces deux remarques, le capitalisme de plateforme ne serait pas si disruptif. Je situe ainsi ma perspective de recherche à rebours de celle des zéloteurs du capitalisme de plateforme qui considèrent que les catégories traditionnelles d'emploi ne sont plus adaptées au travail d'aujourd'hui et postulent une révolution des catégories classiques de l'emploi.

En effet si les plateformes et leurs défenseurs se détournent de la relation de travail salariée, ce n'est nullement en raison de sa prétendue rigidité mais plutôt pour s'éviter des coûts associés au salariat, qu'il s'agisse du versement des cotisations sociales ou des coûts découlant de l'intermédiation du travail (Aloisi et De Stefano, 2020 ; Berg, 2019). Ce présupposé idéologique des partisans de l'ubérisation n'est pas sans conséquences pour les travailleurs qui voient leur situation socio-économique précarisée en raison de leur éjection hors des frontières de l'emploi classique, et ceci malgré une asymétrie totale de la relation d'emploi les reliant à la plateforme.

Pour rappel, le transfert du risque économique de la plateforme au travailleur est caractéristique des plateformes allégées (Srniczek, 2017 : 80-93). Autre caractéristique, la plateforme allégée se contente généralement d'adapter des activités au contexte du capitalisme contemporain et aux possibilités nouvelles offertes par la technologie. La livraison de repas à domicile n'est pas apparue avec les plateformes mais existe depuis longtemps. La plateforme allégée serait même «en passe d'envahir les emplois de cols blancs, comme la correction de textes, la programmation et la gestion.» (87) En somme, la rentabilité des plateformes allégées reposerait aujourd'hui sur leur capacité à «compresser les coûts et à diminuer les salaires» (92). Au regard de ce qui précède, l'évitement de leurs responsabilités sociales par les plateformes semble relever de la stratégie consciente.

4.4 Évitement du droit du travail

Un phénomène d'évitement du droit du travail a vu le jour parallèlement à la propagation du travail numérique. Les plateformes sont directement actrices de ce phénomène. De nouvelles formes de contractualisation, «dans lesquelles le rapport de subordination n'est pas manifeste» (Witzig, 2016 : 461), voient le jour et participent à l'évitement du salariat. De nombreux travailleurs sont expulsés hors du champ protecteur du droit du travail. Les plateformes argumentent généralement que leurs travailleurs ne seraient pas engagés dans un rapport de subordination juridique avec elles mais seraient parfaitement libres dans l'exécution de leur activité. Parallèlement à son évitement induit par la transformation numérique, le droit du travail s'est également directement vu affaiblir par des

réformes allant dans le sens de davantage de flexibilisation du cadre légal dans lequel s'effectue l'activité rémunérée.

En effet dans sa conception traditionnelle héritée du XX^e siècle, le travail subordonné répondait au principe de l'unité de lieu et de temps. Il s'effectuait au sein d'une entreprise, les travailleurs se retrouvaient sur le même lieu et à des horaires en large partie communs, le soir une fois l'entreprise quittée, le travail n'était en théorie qu'un lointain souvenir, *etc.* Le travail ubérisé ne répond pas du tout au principe d'unité spatio-temporelle qui a prévalu durant la période où l'organisation fordiste du travail constituait la norme.

Horaires flexibles, courriels reçus sur des téléphones portables, télétravail, ... toutes ces nouveautés rendues possibles par la technique peuvent se trouver en opposition avec les règles protectrices traditionnelles, par exemple celles portant sur le temps de travail et de repos (LTr, art. 9 à 28). [...] Il n'en demeure pas moins que le droit du travail est bien souvent affaibli par l'effacement des limites entre vie professionnelle et vie personnelle, ce qui peut engendrer des menaces pesant sur la protection de la personnalité du travailleur prise sous l'angle du respect de sa santé et de sa vie privée (CO, art. 328). (Dupont, 2019 : 462)

Le droit du travail est ainsi affaibli de deux façons. Premièrement de par la modification du travail en tant qu'activité, la substance du droit du travail n'est plus nécessairement adaptée au travail du XXI^e siècle. Par exemple le livreur de repas à domicile travaillant par l'entremise d'une plateforme n'a pas de lieu de travail fixe, il n'a généralement pas d'horaires fixes, n'a pas de supérieur hiérarchique au sens du critère de subordination juridique, *etc.* Deuxièmement la logique d'évitement du droit du travail à laquelle participent le recours à l'externalisation et celui à des formes atypiques d'emploi, contribue également à l'affaiblir. Si le travail salarié perd de son hégémonie alors qu'il constitue la norme en matière d'emploi selon le droit du travail, il devient légitime de se poser la question de la pertinence du dispositif juridique encadrant le travail.

4.5 De la responsabilité sociale des plateformes

Dans la section précédente, j'ai discuté du phénomène d'évitement du seul droit du travail. Ce phénomène concerne l'ensemble des économies occidentales et donc la Suisse. En guise de rappel, le droit social suisse est constitué par le droit du travail et le droit des assurances sociales. Toujours dans la section précédente, je n'ai pas considéré de potentiel phénomène d'évitement du droit des assurances sociales dans une perspective juridique. J'ai néanmoins considéré les conséquences sociales découlant de ce phénomène d'évitement du droit du travail d'une part, mais aussi de la

volonté apparente de la part des plateformes d'externaliser un maximum de coûts, parmi lesquels celui des cotisations sociales dues à leurs travailleurs si les plateformes leur reconnaissaient le statut de salarié. J'ai également mis en avant le fait que cette absence de reconnaissance par les plateformes du statut de salarié à leurs travailleurs découlait de motivations économiques.

Cette absence de reconnaissance de leur statut de salarié aboutit à une forme de précarisation de la situation socio-économique des travailleurs de plateforme, raison pour laquelle il est selon moi légitime de parler d'évitement du droit social et de ne pas se restreindre à l'expression d'évitement du seul droit du travail. De plus en ne faisant généralement pas signer de contrat de travail à leurs travailleurs, les plateformes se dédouanent de l'obligation légale, en vertu du droit des assurances sociales, de couvrir leurs travailleurs face aux différents risques sociaux. Ce dédouanement de leurs responsabilités sociales renforce selon moi la pertinence de recourir à l'usage du terme d'évitement du droit social.

4.6 Discussion intermédiaire

L'affaiblissement du critère de subordination juridique invite à réfléchir à d'autres critères pouvant être mobilisés par les juridictions occidentales dans l'opération de qualification juridique d'une relation de travail. La dépendance économique du travailleur vis-à-vis d'un éventuel employeur pourrait être l'un de ces critères. La portée de ce constat n'est pas limitée au seul capitalisme de plateforme, mais peut être étendue à l'ensemble du marché du travail contemporain des économies occidentales. Ce premier constat concernant le travail de plateforme aboutit à l'une des réflexions centrales de ce travail qu'il convient de rappeler ici : dès lors que le capitalisme de plateforme est considéré comme catalysant les transformations du capitalisme contemporain, notamment en matière d'emploi, la notion de dépendance économique ne nécessiterait-elle pas d'être intégrée aux réflexions portant sur les relations contemporaines de travail ?

Répondant à priori à une logique contraire - à savoir celle d'une adaptabilité du critère de subordination juridique à la réalité du marché du travail contemporain, un deuxième constat majeur peut être opéré à ce stade de ma recherche à propos du travail de plateforme. Ce constat est le suivant : le recours au *management* algorithmique, de par la supervision du travail qu'il permet, peut être considéré comme une technique permettant le redéploiement de l'autorité de l'employeur particulièrement adaptée à la réalité du marché du travail contemporain. De ce constat découle l'interrogation déjà formulée à la section 4.3 : une analyse détaillée des interactions entretenues entre les plateformes et leurs travailleurs - notamment à travers le recours au *management*

algorithmique - ne permettrait-elle pas de rendre compte de l'existence, ou non, d'une relation de subordination entre les travailleurs et la plateforme ?

La confrontation de ces deux constats s'opposant à priori sur le plan théorique a motivé ma décision de recourir à l'observation participante. En effet, en devenant moi-même livreur pour la plateforme Uber Eats et en mobilisant l'expérience d'autres livreurs, je devrais d'une part être en mesure d'évaluer la pertinence de recourir à la notion de dépendance économique pour qualifier une relation de travail, mais également de recueillir des informations sur le *management* algorithmique pratiqué par la plateforme californienne afin d'évaluer si oui ou non, il permet une meilleure supervision du travail et constitue ainsi un outil de contrôle des travailleurs. Confronter ces deux constats en «faisant appel» à la réalité du terrain, ne serait-ce que parce que je ne suis pas juriste, n'entraîne pas nécessairement un positionnement d'un côté ou l'autre du débat existant entre juristes partisans de l'adaptabilité du critère de subordination juridique et partisans du recours à la notion de dépendance économique comme facteur déterminant la nature d'une relation de travail.

Les deux objectifs majeurs recherchés à travers mon immersion en tant que livreur sont donc les suivants. Premièrement je souhaite évaluer la dépendance économique des livreurs vis-à-vis de la plateforme de livraison Uber Eats, et deuxièmement je souhaite évaluer le degré de contrôle auquel sont soumis, ou non, les livreurs Uber Eats. Considérés de la sorte, c'est à dire en ne se limitant pas dans mon analyse à la seule portée juridique de la réalité des livreurs, mais en intégrant une perspective davantage socio-économique à mon travail, ces deux constats ne semblent pas forcément s'opposer. En ce sens la portée pluridisciplinaire de ce travail, aussi modeste soit-elle, pourrait s'avérer intéressante.

De deux constats majeurs discutés dans cette section découlent un troisième constat concernant la responsabilité sociale des plateformes. Nier le caractère subordonné de la relation d'emploi les reliant à leurs travailleurs et recourir au *management* algorithmique pourrait être une façon pour les plateformes d'externaliser le coût du versement des cotisations sociales, et de réaliser ainsi des économies sur le travail, tout en s'assurant le contrôle à moindre frais de leur main d'œuvre en recourant au *management* algorithmique. Sur la base de ce constat, il convient logiquement de rappeler l'interrogation suivante formulée à la section 4.3 : la plateformes rimerait-elle avec une forme de régression sociale symbolisée par l'exclusion toujours plus grande de travailleurs en dehors des frontières de l'emploi salarié ?

Avant de présenter le déroulement de l'observation participante et de restituer ses résultats (voir Chapitre 6), il semble pertinent de présenter plus en détail dans une perspective juridique des notions déjà évoquées dans ce travail telles que le critère de subordination juridique ou celui de dépendance économique. Le chapitre suivant (Chapitre 5) répond à ce souci. Si le cadre théorique de ce travail se veut large et concerne les économies occidentales dans leur ensemble, dès à présent en raison principalement de la spécificité des juridictions nationales et de celle des marchés du travail nationaux, je vais centrer mon propos sur le contexte suisse. Dans cet exercice je recourrai au champ du droit du travail et à celui des assurances sociales.

Mis bout à bout, les trois constats présentés dans cette section renforcent selon moi la pertinence de recourir à l'usage de l'expression d'évitement du droit social et de s'interroger si un tel dédouanement de leurs responsabilités sociales, en raison d'intérêts leur étant propres, ne relève pas de la stratégie consciente de la part des plateformes. Cette thèse met à mal le caractère prétendument disruptif du travail 2.0 et situe le développement du travail de plateforme dans la continuité des tendances en matière d'emploi affectant le marché du travail des économies occidentales depuis les années septante.

Chapitre 5 - Droit social et évolution de l'emploi

Le droit du travail et le droit des assurances sociales sont les deux domaines du droit concernés par l'évolution de l'emploi. Pour cette raison j'aborderai la question de la qualification juridique de la relation d'emploi des travailleurs de plateforme sous l'angle de ces deux domaines⁸.

5.1 Qualification juridique d'une relation de travail

L'apparition des plateformes, couplée à la propagation des formes atypiques d'emploi, est un enjeu pour le droit du travail. En effet la relation d'emploi, sur laquelle se base le droit du travail pour déterminer si elle relève de l'activité salariée ou de l'activité indépendante, a été profondément affectée par la transition numérique et la flexibilisation de l'économie. Premièrement l'avènement du numérique favorisant le recours au travail indépendant, le risque découlant de l'activité économique est reporté sur le travailleur plutôt que sur le bénéficiaire du profit. Deuxièmement ce type d'emploi se retrouve également impacté, aussi bien du côté «du temps de travail (en favorisant les horaires atypiques, en effaçant la séparation entre temps professionnel et temps personnel) que du lieu de travail (en encourageant le télétravail)» (Witzig, 2016 : 458).

La qualification juridique d'une relation de travail est l'opération qui vise à «qualifier les faits», c'est-à-dire la nature de cette relation de travail. De cette opération découle le régime juridique (ensemble de règles) auquel est soumis le travailleur en vertu du régime auquel il a droit. En effet le droit du travail ne protège pas n'importe quelle personne au bénéfice d'une relation d'emploi. Son champ d'application est circonscrit en fonction de certains critères qui sont les suivants : prestation de travail, rémunération, durée et subordination (CO, art. 319 al. 1). Parmi ceux-ci le critère de subordination fait généralement office de critère décisif. En effet les autres sont souvent considérés comme étant trop communs à plusieurs types de situations de travail.

5.2 Critère de subordination juridique

La prééminence du critère de subordination juridique sur les autres a caractérisé le régime fordiste d'organisation du travail, et ceci a perduré au-delà des années 2000. En effet les critères effectifs de qualification du contrat de travail tendent à évoluer au gré des séquences du capitalisme (Witzig, 2016 : 465). Si le critère de dépendance économique (du travailleur vis-à-vis du donneur d'ordre) a

⁸ Afin de me guider dans ma compréhension du droit social suisse (n'ayant aucune compétence juridique dans ce domaine), j'ai pris conseil auprès du juriste Aurélien Witzig présenté en introduction de ce travail.

un temps prévalu, la subordination juridique lui a succédé car ce critère fut jugé plus pertinent au regard de l'organisation fordiste du travail.

Selon le code des obligations (art. 319 al. 1), la relation de travail contractualisée est qualifiée comme suit : «Par le contrat individuel de travail, le travailleur s'engage, pour une durée déterminée ou indéterminée, à travailler au service de l'employeur et celui-ci à payer un salaire fixé d'après le temps ou le travail fourni (salaire aux pièces ou à la tâche).»

Dans les faits, le lien de subordination implique pour le travailleur d'accepter des horaires de travail et de se soumettre aux ordres de son patron en échange d'une rémunération⁹. En vertu de la réorganisation du travail ayant découlé du déclin de l'ère industrielle, de la numérisation de l'économie et de la flexibilisation de l'emploi, les pratiques jurisprudentielles ont fait évoluer leur conception juridique de la notion de subordination. Désormais :

celle-ci ne résulte plus seulement de la soumission à des ordres dans l'exécution proprement dite du travail, mais aussi de l'intégration du travailleur dans une organisation collective du travail conçue par et pour autrui. Cet élargissement du critère de la subordination a rendu son maniement plus incertain et surtout plus complexe. (Supiot, 1999 : 39)

La controverse portant sur le statut des chauffeurs de taxi Uber est intéressante dans cette perspective en ce qu'elle est une bonne illustration de l'évolution du critère de subordination. En effet les dirigeants et les avocats de la plateforme insistent dans leur argumentation sur le fait qu'en plus d'être indépendants, les chauffeurs peuvent déterminer librement leurs horaires de travail, travailler pour plusieurs applications et ont plusieurs clients.

Dans la pratique pour déterminer si une relation de travail est caractérisée par le critère de subordination, la plupart des pays recourt à la méthode dite du faisceau d'indices afin de qualifier une relation de travail. Cette méthode consiste à établir une liste d'indices permettant de déterminer si une relation de travail est concernée par un éventuel lien de subordination. Sur la base de cette liste, les tribunaux déterminent s'il est possible d'induire de la réunion de plusieurs indices la présence, ou non, d'un lien de subordination.

9 Si les juridictions nationales varient d'un pays à l'autre, le critère de subordination est déterminant pour qualifier une relation d'emploi dans de nombreux pays. C'est par exemple le cas en France où le travail subordonné est caractérisé par «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» (Cour de cassation, Chambre sociale, arrêt du 13 novembre 1996, n° 94-13. 187, D. 1996. 268).

En Suisse, le SECO liste quelques-uns des indices suivants pour déterminer le statut découlant d'une relation de travail : le travailleur n'engage pas d'investissements importants, n'a pas grand pouvoir de décision en matière d'investissements et de personnel, agit au nom et pour le compte d'autrui, est tenu de suivre les directives et instructions (sur le plan du personnel, de l'organisation et du temps de travail), est tenu à un plan de travail et à des horaires (présence obligatoire), se voit attribuer un poste de travail, accomplit un travail régulier au service du même employeur, utilise les outils et le matériel de travail mis à la disposition par l'employeur, est rémunéré périodiquement, au mois, à l'heure.¹⁰

De nombreux juristes se sont intéressés au statut des travailleurs de plateforme. Il est possible de les diviser en deux groupes en raison de leur interprétation divergente du lien de subordination existant entre les plateformes et leurs travailleurs. Le premier groupe postule que sous la double impulsion de la flexibilisation du marché du travail et de la numérisation de l'économie, la subordination des travailleurs a évolué. Afin de présenter cette position, je recourrai principalement aux travaux d'Aurélien Witzig. Le deuxième groupe postule quant à lui que le critère de subordination est adapté aux nouvelles formes d'organisation du travail émergeant, entre autres, avec le capitalisme de plateforme. Cette perspective est partagée dans ses recherches par un juriste comme Kurt Pärli.

Selon le premier groupe, les règles du droit du travail protègent les salariés en vertu de l'acceptation d'une forme de subordination vis-à-vis du donneur d'ordre, qui en échange les rémunère. Néanmoins les formes d'emploi atypiques promues par la numérisation de l'économie, parmi lesquelles figure le travail de plateforme, se caractérisent moins par la relation de subordination juridique entre le donneur d'ordre et le travailleur, que par l'accroissement de la dépendance économique des travailleurs vis-à-vis du donneur d'ouvrage. «L'hyper-externalisation accentuée par la révolution numérique tend à créer des relations de dépendance économique en dehors de toute subordination juridique du travail» (Conseil national du numérique, 2016 : 32). Il s'agit de «l'émiettement de la corrélation entre dépendance économique et subordination juridique» (*idem*).

Selon les partisans de cette approche juridique, un problème important émergeant avec l'économie numérique et le type d'emploi qu'elle promeut est l'absence, ou du moins l'évolution, du lien de subordination juridique existant entre le donneur d'ordre et le travailleur. «C'est là l'une des conséquences juridiques majeures du nouveau paradigme de l'ubérisation : de nombreux

10 Liste disponible sur le site internet du SECO
(https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit_Arbeitsbeziehungen/schwarzarbeit/Arbeit_korrekt_melden/Selbstaendige.html, consulté le 23.10.2020=

travailleurs ne pourraient plus prétendre bénéficier du régime protecteur du droit du travail car ils ne sont plus liés par un rapport de subordination juridique.» (Witzig, 2016 : 461) Il importe alors pour certains juristes d'adapter le droit du travail à cette évolution de la subordination, laquelle n'est plus circonscrite dans un espace donné, mais tend à se déterritorialiser et à se manifester de façon plus diffuse.

Le critère de la subordination juridique pure est en train de passer progressivement au second plan au profit de critères plus organisationnels et économiques. Dans ce contexte afin d'adapter le droit social, il suffirait de substituer au critère de subordination la dépendance économique et l'intégration dans la structure économique de l'entreprise (466). Cette invitation à élargir le champ du droit du travail est l'une des deux positions principales à propos de l'adéquation du droit social au travail contemporain (Supiot, 1999 : 41).

Le deuxième groupe de juristes défend quant à lui la position selon laquelle le critère de subordination juridique serait adapté aux relations de travail contemporaines. Selon eux, le fait que la société dispose d'un pouvoir de sanction (exclusion temporaire ou définitive de l'application), détermine seule le tarif des courses, édicte des exigences en matière de qualité, et exerce *via* l'algorithme de son application et l'accès aux données récoltées par ce biais une forme de contrôle des travailleurs. Mis bout à bout, ces éléments vont dans le sens de l'existence d'un lien de subordination entre les chauffeurs et la plateforme (Abdelnour et Bernard, 7 : 2018).

En se basant sur les critères juridiques *ad hoc* (prestation de travail, rémunération, durée et subordination), il est tout à fait possible d'évaluer la nature d'une relation de travail. Kurt Pärli défend cette position dans un avis de droit concernant le statut des chauffeurs de taxi Uber. En effet dans la relation qui lie les chauffeurs de taxi à la plateforme, les indices en faveur d'une relation de subordination prédominent selon lui. Si Uber venait à être reconnue en tant qu'employeur, Kurt Pärli recommande que la société doive verser aux différentes assurances sociales la part «employeur» et la part «employé», et ce rétroactivement c'est-à-dire depuis le début de l'activité du chauffeur pour la plateforme (2016 : 31).

Si au regard des conditions d'utilisation de la plateforme édictées par Uber, les chauffeurs de taxi sont libres, ou non, d'accepter les demandes qui leur sont adressées via l'application Uber. De plus, ils ne sont pas obligés d'offrir la disponibilité du véhicule pour certaines heures ou pour une certaine durée. Néanmoins dans la pratique, il s'est avéré que les chauffeurs refusant régulièrement des

courses ne sont plus pris en compte par l'application, et que les chauffeurs ne se connectant plus à l'application durant 90 jours voient leur compte désactivé. Ce dernier élément est spécifié dans le contrat d'utilisation reliant les chauffeurs à la plateforme. Dans ce contrat d'utilisation, alors même que le caractère subordonné de la relation de travail est nié, de nombreuses clauses indiquent au livreur les bons comportements à adopter, afin d'assurer un service de qualité. Le déroulement attendu par la plateforme de la prise en charge d'un client est par exemple décrit dans ce contrat d'utilisation. «En conséquence, il s'agit d'instructions de l'entreprise que le conducteur Uber doit respecter s'il souhaite (continuer à) poursuivre son activité de chauffeur pour la plateforme.»¹¹ (2016 : 29).

À l'argument consistant à dire que la notion de dépendance économique était prédominante dans les relations de travail contemporaines, Pärli répond qu'en raison de l'hétérogénéité du profil des chauffeurs, il est difficile d'évaluer leur degré de dépendance économique à la plateforme. Selon lui, plus la part de revenu provenant de son activité de chauffeur est importante dans la composition de son revenu total, plus un chauffeur sera jugé dépendant économiquement de la plateforme. Pour cette raison il est difficile de renoncer au critère de subordination juridique.

5.3 L'ubérisation du travail sous le spectre du droit des assurances sociales

Le droit suisse des assurances sociales est issu d'une longue évolution, au gré d'accords politiques parfois peu évidents. De tout temps en Suisse comme ailleurs dans le monde, le développement des assurances sociales s'est accompagné de l'établissement d'une distinction entre travailleur dépendant et indépendant. Cette distinction revêt un caractère important en ce qu'elle permet aux travailleurs dépendants de bénéficier d'une protection face aux risques sociaux pouvant diminuer ou annihiler leur capacité de travailler (Witzig, 2016 : 468).

Les risques principaux face auxquels le travailleur salarié est protégé sont les suivants : vieillesse et invalidité (Loi fédérale sur l'assurance-vieillesse et survivants (LAVS), Loi fédérale sur l'assurance-invalidité (LAI), Loi fédérale sur la prévoyance professionnelle (LPP)), accidents (Loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA)), maternité et accomplissement du service militaire ou civil (Loi sur les allocations pour perte de gain (LAPG)), absence d'emploi (Loi fédérale sur l'assurance-

¹¹ Citation librement inspirée de l'allemand (Citation originale : «Im Ergebnis handelt es sich somit um Weisungen des Unternehmens, die der Uber-Fahrer, will er (weiterhin) Fahrdienstleistungen ausführen können, einhalten muss.»)

chômage (LACI)). Quant au travailleur indépendant, il n'est pas nécessairement contraint de cotiser à la prévoyance professionnelle (LPP), n'est pas assuré face aux accidents (LAA) et ne bénéficie pas de l'assurance-chômage (LACI).

Du fait qu'ils ne sont pas couverts par les assurances sociales au même niveau que les travailleurs dépendants, les travailleurs indépendants participent dans une moindre mesure au financement des assurances sociales, ce qui se traduit par des cotisations différenciées. En effet en raison du mode de cotisation paritaire (cotisation partagée de façon égale entre l'employeur et le salarié), les personnes dépendantes (donc salariées) cotisent davantage que les indépendants (Dupont, 2019: 122-126).

Les réflexions actuelles portant sur l'avenir de la protection sociale en Suisse et la numérisation de l'économie

attribuent à cette dernière deux maux principaux : on lui reproche tout d'abord d'entraîner la prolifération des emplois dits atypiques, dont on ne sait s'ils doivent ou non être qualifiés d'emplois salariés [...] ; on lui impute ensuite la disparition de postes de travail à la faveur d'une robotisation des tâches à accomplir [...].
(129-130)

Au regard de ma problématique, je ne m'intéresse qu'au premier de ces «maux», à savoir le débat sur la qualification juridique de la relation de travail liant les travailleurs de plateformes à ces dernières. Le cas de la société Uber polarise l'attention médiatique, qu'il s'agisse du statut de ses chauffeurs de taxi ou de ses livreurs de repas à domicile. Leur attribuer un statut plutôt qu'un autre a d'importantes conséquences, sur leur condition socio-économique d'une part, mais également sur les potentielles cotisations sociales dont eux et leurs employeurs seraient théoriquement redevables s'ils étaient qualifiés de salariés.

À Genève la situation des livreurs de repas à domicile travaillant *via* la plateforme Uber Eats a récemment connu une évolution importante. En effet la société a salarié ses livreurs alors que ceux-ci étaient jusqu'alors considérés comme des indépendants (Tribune de Genève, 01.09.2020). L'affaiblissement de la polarisation entre travailleur dépendant et indépendant rend légitime de s'interroger à propos de l'adaptabilité du droit suisse des assurances sociales au contexte contemporain du marché du travail. Ce régime juridique se trouve «mal adapté aux nouvelles situations d'emploi induites par la transformation numérique de l'économie» (Witzig, 2016 : 469)

car il ne tient pas compte de l'affaiblissement de cette polarisation ainsi que de la multiplication des formes atypiques d'emploi.

Anne-Sylvie Dupont (2019) relève qu'un enjeu pour les assurances sociales, découlant de la numérisation de l'économie et de la diffusion des emplois atypiques, est l'affaiblissement de la distinction entre personnes ayant une activité lucrative et celles n'en ayant pas. Par conséquent selon elle, le débat ne doit pas se limiter à la définition d'un statut pour les chauffeurs de taxis Uber, ou pour les livreurs Uber Eats, mais porter sur l'adéquation de ces catégories socio-professionnelles pour justifier l'accès à des prestations sociales.

L'une des conséquences de l'ubérisation pourrait être une restriction de l'accès au système de protection sociale, d'où la nécessité de la repenser. L'accès à celle-ci doit-il être conditionné à l'appartenance à une catégorie professionnelle, à l'ensemble des actifs, ou même étendu à tous les citoyens ? Plusieurs pistes de réflexion existent à propos de l'avenir du système de protection sociale suisse.

L'une envisage la multiplication des catégories socioprofessionnelles afin de rendre compte de l'évolution du marché du travail. Une autre réfléchit à repenser la nature du lien existant entre le droit d'accès à des prestations sociales et le fait de disposer d'un emploi. Une dernière solution, plus radicale, envisage la disparition pure et simple du système de protection étatique en ce qu'il ne reflète plus la réalité du marché du travail, sur lequel la communauté de destin incarnée par le salariat a disparu au profit d'une multiplication des statuts. Cette solution remet en question le caractère universel de la protection sociale (Dupont, 2019 : 137-138).

Bien qu'il s'agisse en droit suisse de deux domaines juridiques distincts, le droit du travail et le droit des assurances sociales se complètent l'un l'autre dans une logique pragmatique. C'est sur la base de ce constat qu'Alain Supiot propose le terme de droit social. Ayant été réfléchis en tant que système, il n'est dès lors pas étonnant qu'un constat identique à propos de l'adaptabilité de ces deux domaines juridiques à l'ubérisation du travail soit opéré. L'emploi ayant évolué, il convient de repenser le droit social suisse afin qu'il soit adapté au travail atypique, et par extension au travail de plateforme.

La nécessité de repenser le droit social suisse est renforcée par la tendance des plateformes à externaliser le coût social de leur activité. Cette stratégie implique de ne pas salarier les travailleurs

auxquelles elles recourent. Au-delà du fait que de telles pratiques s'éloignent du principe de solidarité, consubstantiel à tout système d'assurances sociales, la généralisation de telles pratiques d'évitement du droit du travail et de soustraction à leur responsabilité sociale par les plateformes nécessite d'être intégrée à ma réflexion sur l'adaptabilité du droit social suisse tel qu'expliqué à la section 4.6.

En ce sens il est intéressant de relever que la réflexion juridique aboutit aux mêmes conclusions que la réflexion menée par les sciences sociales à propos de l'adaptabilité du système d'assurances sociales aux réalités contemporaines du travail. Outre un diagnostic commun aux deux disciplines à propos de l'évolution de l'emploi (et de la réorganisation du travail), le constat d'une tendance à l'externalisation des coûts sociaux de leur activité par les plateformes est lui aussi commun à ces deux sphères de réflexion qui toutes deux font état d'une volonté des acteurs du capitalisme de plateforme de se soustraire à leurs responsabilités sociales.

Chapitre 6 - Livreur Uber Eats : le statut à l'épreuve de la réalité du travail

6.1 Méthodologie et contexte de recherche

6.1.1 Pourquoi étudier Uber Eats plutôt qu'une autre plateforme ?

À Genève le secteur de la livraison de repas à domicile est foisonnant. De nombreuses plateformes s'adonnent à une concurrence féroce dans le but d'emporter un maximum de parts de marché. Pour s'en rendre compte, il suffit de se promener au centre-ville à l'heure de la pause de midi ou en début de soirée. Reconnaisables à leurs sacs de livraison griffés du logo de la plateforme pour laquelle ils roulent (Smood.ch, Just-Eat, EAT.ch, Uber Eats, Smood, *etc.*), les livreurs font désormais partie intégrante du paysage urbain. Différentes raisons, parfois dépendantes de ma seule volonté, parfois dépendantes de la nature de ce travail et du contexte genevois, expliquent que mon choix se soit porté sur l'étude d'Uber Eats plutôt que sur celle d'une autre plateforme de livraison de repas à domicile, ou même sur l'étude simultanée de plusieurs plateformes.

Premièrement la portée mondiale de l'audience dont jouit Uber. Si c'est à travers sa filière engagée dans le transport de personnes qu'Uber a acquis une réputation mondiale, sa filière de livraison de repas à domicile a gagné en notoriété et talonne aujourd'hui sa «grande sœur». Si la propension des plateformes à catalyser les transformations (progrès technologique et flexibilisation du travail) du capitalisme contemporain explique que je les aie choisies en tant qu'objet d'étude, l'attention médiatique dont bénéficie la plateforme Uber m'a orienté vers son analyse plutôt que sur celle d'une autre plateforme. En effet au regard de cette visibilité, me documenter à son propos (articles de presse, articles scientifiques, livres, émissions, *etc.*) n'a pas été difficile.

La rhétorique de l'ubérisation met en scène un travailleur libéré des contraintes hiérarchiques inhérentes au modèle fordiste et parfaitement autonome dans l'exécution de son travail. Mettre ce discours à l'épreuve de la réalité, c'est-à-dire se poser la question de l'effectivité réelle de l'absence de lien de subordination dans l'organisation du travail propre aux plateformes, a constitué pour moi une motivation supplémentaire dans le choix de la plateforme à étudier. En effet la société Uber défend ardemment son *modus operandi* et menace même de quitter la Suisse si à terme, la subordination de ses travailleurs était reconnue par les tribunaux (Bardet, 09.12.2019).

Disposant approximativement de six mois pour réaliser ce travail, me lancer dans l'étude simultanée de plusieurs plateformes m'a semblé démesuré au regard du peu de temps à disposition. C'est un autre facteur indépendant de ma volonté qui m'a orienté vers le secteur de la livraison de repas à domicile, le faible coût d'entrée que nécessite une observation participante dans ce secteur. Disposant déjà d'un vélo en état de rouler et d'un téléphone, l'acquisition d'un sac de livraison a été le seul investissement à engager pour débiter en tant que livreur. Par opposition, m'inscrire sur une plateforme de transports de personnes en tant que chauffeur aurait impliqué pour moi d'avoir accès à une voiture, de supporter les coûts de son entretien et ses frais d'essence, d'être correctement assuré à cet effet, *etc.* En outre livrer des repas à domicile ne nécessite à priori pas de qualifications particulières.

L'apparition des plateformes étant relativement récente, il m'a paru intéressant d'effectuer une immersion en tant que livreur afin de récolter des informations à l'état brut. Être moi-même livreur, même pendant une période aussi courte, m'a permis de me faire mieux accepter par les livreurs afin de les questionner sur leur situation et leur expérience. De plus l'activité de livreur nécessitant de créer un compte sur l'application Uber Eats, l'accès à l'interface a également été une source de données intéressante, surtout pour me faire une idée de la pratique du *management* algorithmique par Uber Eats.

Un dernier élément, et non des moindres, ayant motivé mon intérêt pour l'activité d'Uber Eats et pour la protection sociale des livreurs «engagés» par la plateforme, était le conflit l'opposant au gouvernement cantonal genevois. En effet le conseil d'État, considérant les livreurs d'Uber Eats comme des salariés, a intimé à la plateforme à l'été 2019 de faire signer un contrat de travail à ses livreurs, faute de quoi elle se verrait interdite d'activité sur le territoire genevois. Il s'agit à ce jour du seul cas où un gouvernement s'est montré aussi déterminé et est allé aussi loin dans des démarches visant à réguler l'activité d'Uber Eats. La société états-unienne a évidemment fait recours contre cette interdiction d'exercer et le 29 mai 2020, la Chambre administrative cantonale a décidé par arrêt de conforter le gouvernement genevois dans son analyse juridique du statut auquel ont droit les livreurs. Uber Eats a fait recours de cette décision au Tribunal fédéral. L'instance fédérale n'a à ce jour pas rendu de décision. Étant donné qu'Uber Eats est présente dans de nombreux cantons en Suisse, la décision fédérale pourrait avoir des effets ailleurs en Suisse et faire office de jurisprudence. Au regard de ce qui précède et du fait que le contexte genevois risque d'avoir une influence sur les conditions de travail des livreurs de repas à domicile affiliés à une plateforme partout en Suisse, le contexte genevois m'a semblé d'autant plus intéressant à étudier.

Mises bout à bout ces considérations m'ont amené à choisir Uber Eats comme plateforme à étudier en détail. J'ai donc débuté mon activité de livreur à la fin du mois d'août 2020, et l'ai stoppée au début du mois d'octobre de la même année.

6.1.2 Uber Eats à Genève (et ailleurs en Suisse)

La plateforme Uber Eats est arrivée à Genève dès 2018, et a été suivie depuis par d'autres plateformes. Immédiatement après son arrivée, le syndicat Unia a dénoncé une violation de la législation suisse du travail au regard du lien de subordination juridique évident existant entre les livreurs et la plateforme. Dans cette optique, le syndicat a alerté les autorités genevoises. Celles-ci, par le biais de l'office cantonal de l'emploi, ont ordonné à l'été 2019 à Uber Eats de salarier ses livreurs. La plateforme a fait recours auprès de la Chambre administrative cantonale qui a rejeté la requête d'Uber Eats. Ce recours n'ayant pas d'effet suspensif, Uber Eats a dû salarier ses livreurs à compter du 1^{er} septembre 2020.

Une société (Chaskis SA) s'est alors vu mandatée par Uber Eats afin d'engager les livreurs et de leur faire signer un contrat de travail. Au regard de la date d'enregistrement au registre du commerce de la société Chaskis SA (28 août 2020), il apparaît de façon évidente que cette société a été créée de toute pièce par Uber Eats, ou du moins entretient avec la plateforme des liens étroits. Dès lors que les livreurs sont devenus salariés, grâce à ma situation d'*insider*, j'ai pu disposer d'informations complémentaires quant à la relation de travail et à son évolution suite à la salarisation des livreurs.

Le 27 septembre, la population genevoise a accepté par voie référendaire l'introduction d'un salaire minimum légal de 23 francs bruts de l'heure. Chaskis SA s'est également vue contrainte d'offrir ce salaire à ses travailleurs. Avant l'entrée en vigueur du salaire minimum le 1^{er} novembre 2020, les livreurs d'Uber Eats¹² étaient soumis à la convention collective de travail «pour les coursiers à vélo et les services coursiers urbains». Celle-ci fixe une rétribution brute horaire de 20.35 francs qui était appliquée par Chaskis SA jusqu'au 1^{er} novembre. Ayant stoppé mon activité avant cette date, je n'ai pas pu constater des éventuelles évolutions engendrées par cette entrée en vigueur «de l'intérieur» bien que je me sois renseigné auprès de livreurs rencontrés au cours de mon observation

12 Bien que juridiquement Chaskis SA soit l'employeur des livreurs travaillant par l'intermédiaire de l'application Uber Eats, je les évoquerai en tant que livreurs d'Uber Eats dans la suite de ce travail ; ceci pour deux raisons, premièrement car il s'agit d'une facilité de langage, deuxièmement en raison de la proximité apparente existant entre Uber Eats et Chaskis SA.

participante et par le biais de différents groupes de discussions réunissant des livreurs sur une application de messagerie instantanée.

Au niveau national, l'assemblée fédérale a débattu du statut des travailleurs de plateforme (et pas seulement celui des livreurs Uber Eats). Le Parti libéral-radical a proposé la création d'un statut mixte (à mi-chemin entre le statut d'indépendant et le statut de salarié) et a déposé en 2018 une motion demandant au Conseil fédéral d'étudier la faisabilité de la création d'un tel statut. Le Conseil national a accepté cette proposition et initialement, le Conseil fédéral devait rendre une réponse au plus tard à la fin de l'année 2019 (Bugnon, 28.02.2018). Il n'a à ce jour pas rendu sa réponse. En raison de la crise du coronavirus et du fait qu'elle occupe prioritairement l'agenda du Conseil fédéral, spéculer sur les raisons expliquant le fait que le Conseil fédéral tarde à rendre sa réponse serait vain. Le principal argument en faveur de la création d'un statut mixte est que le droit du travail est trop rigide et n'est pas adapté aux nouvelles formes de travail émergent avec l'économie numérique (Bulletin officiel du Conseil National, 2018). Il convient dès lors de le moderniser. Cet argumentaire rejoint la rhétorique de l'ubérisation qui considère le droit social comme n'étant pas adapté aux nouvelles réalités contemporaines du travail et bridant la productivité.

Les syndicats défendent la thèse inverse, à savoir qu'il existe des indices clairs dans la relation liant le travailleur de plateforme à celle-ci en faveur de l'existence d'un lien de subordination entre les deux parties. Selon eux le droit social suisse est parfaitement adapté à la réalité des travailleurs de plateforme. Ils s'alignent sur la «position» défendue entre autres par Kurt Pärli. Les partis de gauche (Parti socialiste et Les Verts) défendent la même position. Selon eux il existe un risque accru de précarisation de l'emploi en introduisant un statut mixte.

6.1.3 Méthodologie de recherche

Mon étude de terrain a duré un peu plus d'un mois durant lequel j'ai récolté des informations par plusieurs biais différents. Du 22 août au 1^{er} octobre 2020, j'ai moi-même été livreur ce qui m'a permis de me rendre compte «de l'intérieur» des implications de ce travail. Durant cette période j'aurai travaillé cinq jours en tant qu'indépendant. Uber Eats ayant salarié ses livreurs à compter du 1^{er} septembre, j'y ai également travaillé cinq jours en tant que salarié. Ceci a impliqué pour moi de signer un contrat de travail avec Chaskis SA. Au regard de ma problématique, ce changement s'est avéré très intéressant car j'ai pu avoir un aperçu sur les implications de bénéficier d'un statut ou l'autre. En outre j'ai pu à travers l'observation, l'analyse du fonctionnement de l'interface de

l'application et des discussions menées avec les autres livreurs, observer la nature du lien de subordination unissant la plateforme et le livreur ainsi que la façon avec laquelle le *management* algorithmique est implémenté par la plateforme.

Aller à la rencontre des autres livreurs sur le terrain a été une source d'informations importante. Le fait d'être toujours à proximité de son vélo ou de son scooter, d'avoir son *smartphone* en main, et surtout d'avoir un sac griffé du nom d'Uber Eats sont autant de signes permettant aux livreurs de très vite se reconnaître. En outre dans les quartiers où les restaurants collaborant avec Uber Eats sont nombreux, les livreurs tendent à se regrouper à certains endroits, qui par habitude deviennent des points de rencontre informels entre livreurs. À Genève les livreurs se retrouvent par exemple facilement aux alentours du rond-point de Plainpalais ou à la rue de Berne aux Pâquis.

Ayant très vite repéré certains de ces points de rencontre, je m'y rendais très souvent durant les temps d'attente entre deux commandes afin de faire la connaissance d'autres livreurs et d'échanger avec eux. Ces discussions ont pris la forme de micro-trottoirs et j'avais parfois un seul, parfois plusieurs interlocuteurs simultanément. Je prenais des notes au moyen de mon *smartphone*, jamais sur le moment mais quelques minutes après, afin que les livreurs ne soient pas gênés par ma présence. Je précisais lorsque la discussion s'engageait réellement, que j'effectuais un travail universitaire sur les livreurs Uber Eats et que leur expérience m'intéressait hautement. J'ai toujours été bien accueilli, les livreurs sont contents que leur métier soit source d'intérêt et m'ont donné leur accord à ce que j'utilise anonymement leur récit. Durant ces moments j'ai pu faire connaissance avec certains livreurs, ce qui m'a permis de pouvoir effectuer des entretiens semi-directifs avec deux d'entre eux.

Durant toute la période qu'a duré mon immersion, j'ai tenu un journal de bord. Je consignais dans celui-ci mes observations sur le travail de livreur, la description de mes journées de travail, et le contenu des discussions de la journée avec d'autres livreurs (sur la base des notes prises avec mon téléphone).

Par le biais de l'interface de l'application Uber Eats, j'ai pu avoir accès à des statistiques intéressantes sur mes performances de livreur (nombre de courses effectuées dans la journée, rétribution de chaque course, kilomètres roulés en course, temps de connexion, notes attribuées par les clients et/ou les restaurateurs, etc.). J'ai également rigoureusement noté mes statistiques de performance après chaque *shift*. De ces données j'ai pu déduire certaines informations intéressantes

comme le salaire horaire moyen d'un livreur en situation d'indépendance. En effet avant de devenir salariés, les livreurs Uber Eats étaient payés à la course. Même si j'ai mené mon expérience sur quelques jours seulement ce qui rend la généralisation de mon expérience difficile, ces données m'ont néanmoins permis d'avoir un aperçu de ce qui pourrait être à terme amené à changer si les livreurs Uber Eats disposaient du statut d'employé dans les autres régions de Suisse où la plateforme est active.

Durant la période où j'étais livreur indépendant, les échanges avaient lieu exclusivement *via* l'application. Durant celle où j'ai été salarié, outre l'interface de l'application, aux messages et instructions de travail reçues par l'intermédiaire de l'interface se sont ajoutés des échanges par courriels et par téléphone. J'ai donc enregistré les messages et courriels reçus de la plateforme, ou effectué des captures d'écran de l'interface de l'application à différents moments du processus de livraison (notification de la commande, réception de la commande dans le restaurant, itinéraire GPS à suivre, livraison du client). Au risque de me répéter, l'accès à l'interface a constitué une source d'informations non-négligeable. Autre source de documentation intéressante déjà évoquée (voir section 6.1.2), les groupes de livreurs existant sur certaines applications de messagerie instantanée. En effet sur ceux-ci les livreurs échangent sur leur journée de travail, les difficultés rencontrées, l'évolution de leur situation d'indépendant à celle de salarié, les contacts avec les employés de l'administration de Chaskis SA, *etc.*

Parallèlement à mon immersion, j'ai effectué deux entretiens semi-directifs avec des livreurs rencontrés sur le terrain. C'est principalement le hasard qui m'a orienté vers Raphaël¹³ et Kevin¹⁴, les deux livreurs ayant accepté de m'accorder un entretien. En effet durant mes livraisons, il s'est avéré que je les ai souvent croisés. J'ai ainsi pu suffisamment faire connaissance avec eux pour leur expliquer ma démarche et qu'ils acceptent d'effectuer un entretien avec moi. Les micro-trottoirs effectués m'ont été très utiles au moment de préparer mes grilles d'entretien semi-directifs. En effet durant ceux-ci j'ai pu confronter mes prénotions à propos de la réalité du travail de livreur Uber Eats et les observations effectuées moi-même sur le terrain à l'avis et l'expérience de livreurs de longue date.

Outre les entretiens réalisés avec deux livreurs, j'ai effectué deux autres entretiens. Le premier a été mené avec Umberto Bandiera, secrétaire syndical à Unia en charge du secteur des transports et du

13 Prénom fictif

14 *idem*

dossier Uber Eats. Le deuxième entretien a été mené avec Aurélien Witzig, Chargé d'enseignement à la Faculté de droit de l'Université de Genève et spécialisé sur les conséquences de l'ubérisation sur le droit du travail et des assurances sociales. Outre l'amélioration de ma compréhension du contexte genevois d'implantation des plateformes, ces entretiens m'ont permis d'améliorer ma compréhension du droit social.

La littérature découlant d'observations participantes similaires effectuées sur les plateformes rendant souvent compte de l'impossibilité d'entrer en contact avec des représentants des plateformes, j'ai renoncé à solliciter Uber Eats ou Chaskis SA. Afin d'avoir un aperçu de leur méthode de *management* ou de leur position sur le statut de leurs travailleurs, je me suis basé, outre le récit des livreurs rencontrés, sur des articles de presse donnant la parole à des représentants de la plateforme, des documents disponibles en ligne, des informations recensées à travers l'accès à l'application, des échanges de courriels avec Chaskis SA, des appels téléphoniques reçus d'employés de Chaskis SA, *etc.* Je me suis également basé sur la littérature existante en la matière.

6.2 Livrer pour Uber Eats ...

6.2.1 ... En tant qu'indépendant

L'interface de l'application est centrale dans le processus d'organisation du travail d'Uber Eats. Avant de pouvoir débiter mon activité de livreur, il m'a fallu télécharger l'application et créer un compte. Pour être validé par l'application, j'ai dû fournir à Uber Eats un extrait de casier judiciaire, une copie de ma carte d'identité ainsi qu'une preuve de l'annonce de mon activité de livreur auprès du Département de la sécurité, de l'emploi et de la santé du Canton de Genève. Outre un vélo, disposer d'un sac de livraison est indispensable pour débiter sur l'application. Avant de pouvoir passer en ligne pour la première fois, Uber Eats demande au livreur de prendre une photo sur laquelle doivent impérativement figurer le sac et un document d'identité officiel. Le coût du sac est supporté par le livreur lui-même. En ce qui me concerne il m'a coûté 110 CHF. Ceci revêt son degré d'importance car l'une des caractéristiques juridiques du travail indépendant est que le travailleur supporte lui-même le risque économique de son activité.

Si chaque livreur est censé pouvoir travailler quand il le souhaite et peut théoriquement le faire en se connectant simplement à l'application, la nature du travail de livreur implique qu'il est préférable de se connecter aux heures des repas afin de recevoir des commandes. À mi-journée, je me connectais donc aux alentours de onze heures, et me déconnectais lorsque les commandes se

faisaient plus rares soit aux alentours de quatorze heures. Le soir, je me connectais généralement vers dix-huit heures 30 et me déconnectais vers 21 heures. Lorsque les commandes affluaient, il n'est pas rare que je me sois déconnecté plus tard que 21 heures. La motivation et le degré de fatigue ont été pour moi des facteurs importants dans le nombre d'heures passées en ligne. Étant donné la nature physique du travail, ce constat est partagé par de nombreux livreurs rencontrés, notamment Kevin : «Avant ça dépendait de mon énergie, j'avais comme objectif de travailler quatre jours par semaine, lundi, mercredi, vendredi et samedi. Je travaillais trois heures à midi et le soir trois heures aussi.» Au regard de ce qui précède et particulièrement de la quasi-obligation de se connecter aux horaires de repas, les livreurs Uber Eats en situation d'indépendance ne sont pas totalement libres de travailler quand ils le souhaitent.

Une fois connecté le livreur reçoit des commandes sur l'interface de l'application. S'il peut en théorie refuser une commande, le refus répété de commandes implique de s'exposer à une sanction de la part de la plateforme. Parmi les livreurs, la croyance est partagée qu'en refusant des commandes de façon répétée, l'algorithme risque d'attribuer moins de commandes au livreur concerné car celui-ci est jugé moins fiable. La rémunération ayant lieu à la course, il n'est également pas dans l'intérêt du livreur de refuser systématiquement des courses. La technologie, en l'occurrence le *management* algorithmique, joue un rôle important dans le processus de supervision des livreurs. En effet l'algorithme dicte le rythme des journées de travail, faisant ainsi office de patron «invisible». Ne pas respecter ses indications ou n'être pas assez performant à son goût expose le livreur à des sanctions. De façon analogue, dans un emploi salarié «classique», ne pas respecter les ordres de sa hiérarchie expose le travailleur à des sanctions. Dans le cas d'Uber Eats, la hiérarchie est invisibilisée par l'absence d'interaction avec un être-humain durant les journées de travail.

En situation d'indépendance, les livreurs travaillent en fonction d'un certain objectif économique. Si Raphaël se fixe un nombre d'heures à passer en ligne c'est que par expérience, il sait qu'il va atteindre la rémunération dont il a besoin *via* Uber Eats. La situation est la même pour Kevin qui lui se fixe plutôt un montant minimum à atteindre au quotidien : «Avant le Covid, c'était un travail qui rapportait 180-200 balles par jour.» Quant à moi, j'ai très vite atteint un revenu quotidien de 70 francs pour environ six heures de travail. Ce seuil de 70 francs est devenu mon objectif quotidien, et si je l'atteignais plus tôt que d'habitude, je me déconnectais. La remarque de Kevin est intéressante car il souligne l'impact du Covid sur le secteur de la livraison. En effet, beaucoup de livreurs ont débuté car ils ont subi une dégradation de leur situation économique en raison de la crise du Covid.

Le nombre de livreurs étant illimité en situation d'indépendance, cette dynamique a accru la concurrence entre les livreurs qui ont vu la quantité quotidienne de livraisons effectuées chuter en raison de l'augmentation de leur nombre. En raison du Covid, Kevin a par exemple vu son revenu quotidien baisser à 150 francs.

Il est également intéressant pour Uber Eats de disposer de suffisamment de livreurs toujours disponibles afin de réduire le temps d'attente des clients et d'augmenter leur niveau de satisfaction, ceci dans le but d'être plus concurrentiel que les autres plateformes de livraison. Cette logique prédatrice tend à alimenter la sous-enchère salariale car la rentabilité de l'entreprise l'emporte sur la qualité de l'emploi.

Pouvant se connecter n'importe quand, les livreurs Uber Eats peuvent travailler de façon illimitée. Bien qu'il ne livre actuellement que pour Uber Eats, longtemps Kevin a livré pour une autre plateforme. Celle-ci ne prenant plus les commandes après 23 heures, il se connectait parfois jusqu'à deux heures du matin sur Uber Eats afin d'attendre son objectif de revenu. Ainsi il n'est pas rare que lui comme d'autres livreurs travaillent plus de dix heures par jour.

La rémunération des courses dépend du nombre de kilomètres de celles-ci et elle est fixée unilatéralement par la plateforme. Des bonus de performance peuvent également être attribués aux bons livreurs. En cas de mauvais temps, une tarification spéciale est activée par la plateforme afin d'inciter davantage de livreurs à se connecter. Durant mes premiers jours de livraison, je recevais également de nombreux messages de l'application me promettant une rémunération plus intéressante si je travaillais en période de forte affluence (par exemple les soirs du week-end).

Afin d'évaluer la qualité du service du livreur, les clients et les restaurateurs peuvent attribuer une note au livreur. Par l'intermédiaire de l'application les clients peuvent signaler si leur plat a été endommagé, si le livreur a manqué de professionnalisme, *etc.* Ils peuvent également signaler les aspects qu'ils jugent de qualité dans la livraison effectuée (service chaleureux, rapidité et efficacité, souci du détail, communication, *etc.*).

Les clients ne sont pas les seuls à pouvoir évaluer la qualité de la livraison. Les restaurateurs peuvent évaluer la qualité de la prise en charge par le livreur, de même que le livreur peut signaler une prise en charge difficile au restaurant (commande pas prête, personnel désagréable, *etc.*) ou une livraison compliquée en raison du comportement du client ou d'informations de livraison

imprécises fournies par celui-ci (adresse, étage, code de l'immeuble, *etc.*). Il est par exemple fréquent que des clients impatients contactent le livreur par l'intermédiaire de l'application alors que celui-ci attend une livraison au restaurant, ou que l'adresse indiquée par le client ne soit pas la bonne ou ne soit pas assez détaillée.

En cas de mauvaises notes répétées dégradant sa moyenne, le livreur peut se faire sanctionner par l'application. La sanction peut aller jusqu'au bannissement définitif du compte du livreur dont la notation est insuffisante. Ce dispositif de notation est central dans le processus de supervision des livreurs par la plateforme Uber Eats. En effet, il en découle une situation d'asymétrie entre le livreur et la plateforme en raison du contrôle total qu'exerce celle-ci sur l'accès au compte du livreur. La plateforme n'agit en ce sens pas en tant que simple intermédiaire entre l'offre et la demande, mais définit clairement les règles du jeu. Le fait qu'elle détermine seule la rémunération des courses relève également de cette logique de contrôle des règles du jeu par la plateforme.

Cumulées au fait que l'algorithme impose un certain rythme aux journées de travail, la fixation unilatérale (bien qu'automatisée) de la tarification des courses et la notation des livreurs sont des éléments allant dans le sens d'une subordination juridique du travailleur de plateforme vis-à-vis de celle-ci.

6.2.2 ... En tant que salarié

Maintenant salariés, les livreurs d'Uber Eats de Genève doivent signer un contrat de travail pour que leur compte soit validé. Le nombre de livreurs étant devenu limité avec la salarisation, Chaskis SA a mis en place un système de liste d'attente afin de disposer de livreurs de réserve prêts à être engagés rapidement. En ce qui concerne les livreurs actifs au moment de l'annonce par Uber Eats de leur salarisation, ceux-ci ont été informés le 25 août 2020 *via* la messagerie de l'application qu'ils avaient la possibilité d'annoncer leur intérêt pour poursuivre leur activité sur la plateforme, et que priorité serait donnée aux plus réactifs. Dans sa communication initiale, Uber Eats précise que la salarisation se ferait auprès d'un «partenaire». Je me suis annoncé le 27 août et ai signé mon contrat de travail le 29 août lors d'entretiens réalisés à la chaîne par des opérateurs de Chaskis SA. Je me suis déclaré disponible à hauteur de 40 % soit deux jours par semaine. Cette limitation du nombre de livreurs ayant accès à l'application Uber Eats est l'une des différences majeures apparues avec la salarisation des livreurs.

Désormais, il faut annoncer à l'avance ses disponibilités à Chaskis SA, qui établit ensuite un planning. Il n'est plus possible pour un livreur de se connecter n'importe quand. Durant le premier mois ayant suivi le changement, le planning était envoyé de semaine en semaine dans un premier temps, puis à intervalle de quinze jours.

Cette perte de liberté est jugée comme un élément négatif par Raphaël et Kevin, les livreurs avec lesquels j'ai effectué un entretien. Ce ressenti était généralement partagé par les livreurs rencontrés sur le terrain. La perte de flexibilité horaire implique pour les livreurs de planifier leur emploi du temps en amont¹⁵. Elle implique également pour les livreurs les plus déterminés, ou pour ceux dont le revenu est principalement issu de leur activité de livreur, de ne pas pouvoir travailler autant qu'ils le souhaitent. Il n'est par exemple pas rare qu'avec la mise en place du nouveau système, certains livreurs ne se soient vu attribuer que quelques heures par semaine, alors même qu'ils s'étaient déclarés disponibles sept jours sur sept. Néanmoins certains livreurs ont vu leur souhait exaucé en ce qui concerne le nombre d'heures de travail hebdomadaires leur étant attribuées.

Au cours de l'entretien durant lequel j'ai signé mon contrat de travail avec Chaskis SA, j'ai demandé sur la base de quels critères les heures de travail seraient attribuées aux livreurs. L'opératrice m'a répondu qu'elle ne savait pas. Cette remarque est représentative du flou généralisé ayant entouré la salarisation des livreurs Uber Eats. En effet peu d'informations leur étaient dispensées et la communication des opérateurs de Chaskis SA n'était pas très claire, que ce soit au moment de signer le contrat de travail ou durant les semaines ayant suivi la salarisation des livreurs lorsqu'il s'agissait de répondre aux questions et autres interrogations des livreurs.

Pour pouvoir se connecter à l'heure indiquée par le planning horaire, il faut désormais pour un livreur être localisé dans une zone déterminée par Chaskis SA. À Genève il s'agit des quartiers des Eaux-Vives, de Plainpalais et des Pâquis. Les données GPS offrent la possibilité à Uber Eats de discipliner les livreurs en ne leur permettant pas de se connecter hors-zone et de s'assurer qu'ils soient disponibles sur le terrain au moment de débiter leur service. Elles servent également à dénicher les livreurs restant trop longtemps stationnés à un même endroit, souvent hors-zone, et à les avertir voire les sanctionner le cas échéant.

Là encore, le *management* algorithmique permet de superviser la main d'œuvre. Il s'agit d'une chose n'ayant pas évolué avec la salarisation des livreurs. Les journées de travail ont toujours été

15 Ce souci était davantage partagé par les livreurs ayant un autre emploi à côté.

rythmées par les instructions reçues par l'entremise de l'application, le dispositif de sanctions des livreurs n'a pas disparu, tout comme le système de notation des livreurs. En revanche la tarification à la course a disparu au profit d'un salaire horaire brut.

En effet, logiquement eu égard à leur statut de salarié, outre une rémunération horaire de 20.63 CHF, les livreurs Uber Eats genevois sont désormais couverts face aux principaux risques professionnels (LAVS, LAI, LPP, LAA, LAPG, LACI). Ils ne sont donc plus rémunérés à la course. Le livreur reçoit également une indemnité en guise d'amortissement de l'utilisation de son moyen de transport. Celle-ci diffère selon que le livreur travaille en vélo ou en scooter. En vélo elle se monte à 0.30 CHF de l'heure. À titre de comparaison j'ai gagné un salaire horaire brut de onze francs et 23 centimes durant la période où j'ai travaillé en tant qu'indépendant (Figure 4). La différence entre les deux situations est donc importante. Néanmoins étant donné que je n'ai livré que durant cinq jours en tant qu'indépendant, la fiabilité du salaire horaire ainsi déterminé est à relativiser et relève davantage de l'estimation.

Salaire horaire brut sans pourboires (indépendant)	11.23 CHF
Salaire horaire brut sans pourboires et amortissements (salarié)	20.35 CHF

Figure 4: Comparaison du salaire horaire brut en fonction du statut (source : données de livraison personnelles)

Entre les cinq jours où j'ai livré en tant qu'indépendant («Jour #1» à «Jour #5»), et les cinq jours où j'ai livré en tant que salarié («Jour #6» à «Jour #10»), une différence majeure observée est le nombre de courses quotidiennes effectuées par heure où j'étais connecté (Figure 5). Cette différence peut s'expliquer de deux façons. Première explication, l'augmentation du nombre de livraisons effectuées à l'heure s'expliquerait par une limitation du nombre de livreurs connectés simultanément à l'application. Deuxième explication possible, un recalibrage de l'algorithme pourrait avoir été opéré avec le passage au salariat.

Jour #1	Jour #2	Jour #3	Jour #4	Jour #5	Jour #6	Jour #7	Jour #8	Jour #9	Jour #10
0.77	1.37	1.65	1.36	1.62	3.55	2.22	2.80	2.63	2.48

Figure 5 : Nombre de courses effectuées par heure de travail (source : données de livraison personnelles)

S'il est impossible d'exclure la deuxième possibilité, quelques indices en ma possession invitent à considérer sérieusement la première possibilité. En effet à partir du 1^{er} septembre, je n'ai plus

rencontré de livreurs aux habituels points de rencontre, tous semblaient plus occupés. Un autre indice en ma possession me faisant pencher pour cette explication est le fait qu'en tant qu'indépendant, il ne m'est jamais arrivé de recevoir de «double commande». Une «double commande» implique pour le livreur d'aller récupérer deux commandes dans deux restaurants différents et d'aller la livrer à deux adresses distinctes.

En cas d'impossibilité de travailler pour motif de santé, il est désormais nécessaire de présenter un certificat médical dès le premier jour d'absence. Les opérateurs de Chaskis SA assurent le contact avec les livreurs et la supervision de ceux-ci. La salarisation des livreurs a nécessité d'engager des opérateurs chargés d'établir les plannings, de la gestion des ressources humaines et de répondre aux sollicitations des livreurs. Il n'est par exemple pas rare de faire face à des problèmes de connexion à l'application.

Ayant moi-même été confronté à l'impossibilité de me connecter le premier septembre (date du premier jour de travail salarié), il m'a été très difficile de faire débloquer mon compte par Uber Eats. Ne sachant pas qui contacter au regard du peu d'informations à ma disposition, j'ai envoyé plusieurs courriels à Chaskis SA et ai contacté Uber Eats par l'intermédiaire de l'assistance de l'application. Finalement j'ai réussi à faire débloquer mon compte le 10 septembre et n'aurai donc pas livré pendant plus d'une semaine. Heureusement que mon revenu ne dépend pas d'Uber Eats m'étais-je alors dit. Durant cette période d'inactivité, j'avais sondé les autres livreurs *via* un groupe de discussion d'une application de messagerie instantanée réunissant environ 80 livreurs, ceci afin de savoir si d'autres livreurs se trouvaient dans cette situation. Il s'était avéré que je n'étais pas le seul.

Enfin beaucoup de livreurs se sont retrouvés dans l'incertitude durant le premier mois d'essai, mais pas nécessairement pour les mêmes raisons. En effet, soit ils n'arrivaient pas à se connecter pour des raisons techniques, soit ils avaient reçu un planning horaire avec un taux d'occupation en deçà de leurs attentes. Kevin résume bien la situation :

Oui moi j'ai entendu beaucoup de livreurs dans cette situation [d'incertitude]. Voilà moi aussi il y a deux semaines dans lesquelles ils m'ont donné dix-neuf heures par semaine. À la fin du mois ça fait un salaire à 2'500 balles. C'est ... mais bon, on va voir ce que ça donne, maintenant que la phase *test* est derrière, on va voir ce que ça donne avec un vrai mois.

Le 30 septembre, j'ai démissionné après environ un mois de livraison. Il aurait été intéressant d'approfondir l'immersion en tant que livreur au-delà d'un seul mois, également pour avoir un aperçu des tenants et aboutissants de la mise en application par Uber Eats du salaire minimum. Néanmoins cette période m'a permis de récolter suffisamment de données afin de comparer la situation avant le changement de statut et après, ainsi que pour confronter mes questions de recherche à l'observation participante réalisée.

6.3 Analyse thématique des résultats

Cette section est dédiée à la restitution des résultats de l'observation participante effectuée dans le cadre de ce travail. Dans cet exercice je me suis principalement basé sur les compte rendus des quatre entretiens réalisés¹⁶ et le journal de bord¹⁷. J'ai également mobilisé les informations récoltées via l'interface de l'application Uber Eats, le contenu des échanges avec la société Chaskis SA¹⁸, différents contrats de travail signés entre Chaskis SA et des livreurs, les statistiques de mes performances de travail et différents documents juridiques. Les discussions de deux groupes de livreurs ayant lieu par l'intermédiaire d'une application de messagerie instantanée ont été une source d'informations secondaire.

La restitution des résultats est organisée par thèmes. L'analyse transversale des données récoltées durant mon immersion m'a permis de distinguer trois thèmes principaux : le *management* des livreurs, la transparence de la relation entre les livreurs et la plateforme et la double incertitude à laquelle sont confrontés les livreurs.

6.3.1 *Management* algorithmique et lien de subordination

Le système d'évaluation de l'application existant avant la salarisation a été maintenu à la suite de celle-ci avec la différence que la sanction «maximale» est désormais le licenciement. Outre le fait de rester trop longtemps stationné hors-zone¹⁹, les motifs d'avertissement sont les mêmes qu'en situation d'indépendance. Le système d'évaluation de l'application permet à Uber Eats de discipliner ses livreurs et ceci indépendamment de leur statut. Il est dans l'intérêt des livreurs

16 Les compte rendus des entretiens sont annexés à ce travail.

17 Le journal de bord a été rédigé durant toute la durée de mon immersion en tant que livreur. J'y ai principalement consigné le récit de mes journées de travail et le récit de livreurs rencontrés sur le terrain. La discussion avec les livreurs avait généralement lieu aux points de rencontre mentionnés à la section 6.1.3 et se déroulait selon la technique du micro-trottoir. Le journal de bord est annexé à ce travail.

18 Ces échanges ont principalement eu lieu par courriel.

19 À ma connaissance, il n'existait pas de sanction de ce type pour les livreurs avant leur salarisation. Étant payés à la course, ceux-ci n'avaient pas intérêt à rester stationné hors-zone trop longtemps. Avec une rémunération horaire, il est dans l'intérêt de Chaskis SA de sanctionner ces comportements.

d'éviter les comportements jugés déviants par l'algorithme de l'application car Uber Eats se réserve la possibilité de désactiver l'accès à l'application. Au regard du caractère opaque de l'algorithme et de l'accès inégal à l'information entre le livreur et la plateforme (ou Chaskis SA), les livreurs développent des formes de croyance relatives aux bons comportements à adopter ce qui peut aboutir à une forme d'autodiscipline de leur part.

De plus, les conditions d'utilisation de la plateforme recommandent au livreur de suivre les instructions du restaurateur, notamment en matière de temps d'attente au restaurant (car attendre trop longtemps au restaurant n'est pas bon pour un livreur s'il est rémunéré à la course). Elles indiquent également quel comportement adopter au moment de livrer le destinataire. Ayant livré en période de Covid, il était nécessaire avant chaque connexion à l'application de confirmer que l'on respecterait les règles de distanciation sociale et les mesures d'hygiène durant les livraisons. Le fait de dispenser des instructions va à l'encontre d'une relation d'indépendance. Parmi les indices retenus par le SECO pour qualifier une relation d'emploi, le fait de devoir respecter les instructions d'un tiers dans le cadre de son travail va dans le sens d'un lien de subordination²⁰.

Un autre aspect du *management* algorithmique pouvant aboutir à une exclusion définitive de l'application (ou à un licenciement en cas de situation salariée) est le fait de refuser de façon répétée des livraisons. De plus, alors même qu'aucune obligation horaire n'existait théoriquement pour eux en situation d'indépendance, afin de bénéficier d'une «rémunération adéquate, les livreurs sont tenus d'accepter des missions successives et ainsi de rester connectés à l'application.» (Arrêt de la Chambre administrative de la République et du Canton de Genève, 2020 : 21)

À travers l'accès aux données GPS, Uber Eats se réserve encore le droit de contrôler le trajet effectué par le livreur «ce qui peut conduire, en cas d'adoption d'un itinéraire «inefficace», à la réduction des frais de livraison, donc de leur rémunération» (*idem*). Un tel contrôle, tant au niveau de la surveillance du parcours emprunté que du dispositif de sanctions du livreur (en cas de refus répété ou de mauvaise évaluation) sont des indices faisant état d'une subordination claire et va à l'encontre de la «prétendue indépendance des livreurs» (*idem*).

20 Pour rappel le SECO retient les indices suivants pour qualifier une relation d'emploi de subordonnée : le travailleur n'engage pas d'investissements importants, n'a pas grand pouvoir de décision en matière d'investissements et de personnel, agit au nom et pour le compte d'autrui, est tenu de suivre les directives et instructions (sur le plan du personnel, de l'organisation et du temps de travail), est tenu à un plan de travail et à des horaires (présence obligatoire), se voit attribuer un poste de travail, accomplit un travail régulier au service du même employeur, utilise les outils et le matériel de travail mis à la disposition par l'employeur, est rémunéré périodiquement, au mois, à l'heure.

Une autre composante du *management* algorithmique pratiqué par Uber Eats est le fait que la rémunération des courses soit définie unilatéralement par Uber Eats. Cet élément a également été retenu comme déterminant dans la décision de la Chambre administrative du Canton de Genève de rejeter le recours d'Uber Eats.²¹

À propos de la situation d'emploi des chauffeurs de taxi Uber, Pärli (2016) retenait des éléments similaires afin de défendre l'existence d'un lien de subordination entre le chauffeur et la plateforme. Parmi ceux-ci on retrouve le fait de s'exposer à des sanctions en cas de refus répété de courses ou de mauvaise notation par les utilisateurs de l'application, de devoir se soumettre à des directives à propos de la prise en charge des clients, *etc.*

Enfin durant les périodes de travail, l'algorithme dicte le rythme au livreur en lui fournissant les informations nécessaires à une bonne exécution de son travail. Il fait ainsi office de patron «invisible». La hiérarchie est toutefois plus diffuse que dans une organisation fordiste du travail et «la structure en réseau tend à remplacer la hiérarchie pyramidale» (Witzig, 2016 : 479).

Au regard d'une analyse détaillée du processus d'organisation du travail, il ressort que le *management* algorithmique permet à Uber Eats de discipliner ses livreurs de deux manières. Premièrement le livreur est contraint de se soumettre aux directives de l'application et se trouve dans une relation de subordination vis-à-vis de la plateforme. Toutefois, au regard du caractère diffus de la hiérarchie dans l'organisation du travail de plateforme, laquelle s'apparente davantage à une structure en réseau, la subordination à laquelle sont soumis les travailleurs de plateforme ne correspond pas à la hiérarchie classique héritée de l'ère industrielle. Deuxièmement, le livreur se retrouve dans une situation de dépendance économique par rapport à la plateforme car de son respect des «bons comportements» à adopter dépend à terme son accès à l'application, et donc son revenu.

Il est en outre intéressant de constater d'une continuité entre la situation où les livreurs étaient indépendants, et celle où ils étaient salariés en ce que le *management* algorithmique permet dans les deux situations à la plateforme de discipliner ses livreurs. S'il ne fait aucun doute qu'il existe une relation asymétrique entre la plateforme et le livreur, le lien de subordination n'est toutefois pas

21 Suite à la décision des autorités genevoises de l'interdire d'activité si elle ne salariait pas ses livreurs, Uber Eats a fait recours au niveau cantonal. Dans un arrêt daté du 29 mai 2020, la Chambre administrative cantonale a conforté les autorités genevoises dans leur analyse juridique.

exactement identique à celui existant dans une entreprise fordiste et a évolué depuis le déclin de l'ère industrielle.

6.3.2 Communication entre les livreurs et la plateforme

Au cours de mon observation participante j'ai très vite fait le constat suivant, le contact avec Uber Eats est presque inexistant. Si *via* l'interface de l'application il est possible de solliciter une assistance en cas de questions, les réponses tardent généralement, sont parfois standardisées, et l'interlocuteur n'a pas toujours une vue d'ensemble sur notre dossier. Après avoir signé mon contrat de travail avec Uber Eats l'accès à l'application m'a été bloqué. Ne comprenant pas ce qui arrivait j'ai écrit à l'assistance d'Uber Eats à cinq reprises en sept jours, et ai également contacté par courriel Chaskis SA à de nombreuses reprises, sans recevoir de réponse.

Finalement l'opérateur d'Uber Eats m'avait annoncé laconiquement que si je souhaitais poursuivre mon activité de livreur, je devrais être employé par leur partenaire Chaskis SA et que celui-ci n'engageait actuellement plus de livreur sur Genève.²² J'avais alors répondu en leur envoyant une copie de mon contrat de travail, et mon application avait été débloquée dans la journée. S'il est possible d'attribuer ce malentendu à l'urgence avec laquelle Uber Eats a mis en place une société partenaire à Genève, elle illustre la communication parfois chaotique existant entre la plateforme et ses livreurs.

L'une des caractéristiques des plateformes allégées est qu'elles externalisent un maximum de coûts. La technologie leur permet une coordination rapide et automatisée (via un algorithme) de l'organisation du travail. Cette gestion automatisée de la main d'œuvre évite probablement à Uber Eats de salarier une équipe chargée de la supervision des travailleurs et de la gestion des ressources humaines dans chaque ville où la plateforme est présente. La plateforme serait donc inexpérimentée dans la gestion de son personnel et a dû mettre en place une équipe de travail dans l'urgence à Genève. Les nombreux couacs²³ ayant accompagné la salarisation des livreurs puiseraient leur

22 Message reçu de l'application : «Bonjour Romain, merci pour votre message. Si vous souhaitez commencer à faire des livraisons à Genève en utilisant l'application Uber Eats, vous devrez être employé par l'un de nos partenaires. À ce jour, notre partenaire n'embauche plus de nouveaux coursiers. Vous pouvez néanmoins vous inscrire sur liste d'attente via ce formulaire, le partenaire vous contactera dès que la situation évolue. Si vous avez déjà rempli le formulaire, nous vous invitons à patienter, le partenaire vous contactera lorsque il sera possible de signer un contrat.»

23 Au mois de septembre, rares étaient les livreurs rencontrés à ne pas souffrir de l'incertitude dans laquelle ils se trouvaient en raison de la nouvelle situation. Tous faisaient état du manque d'informations en leur possession, et de l'absence de réponses de Chaskis SA à leurs sollicitations. À ce titre le propos de Raphaël est intéressant : «J'ai parfois besoin d'un contact avec un humain, si j'ai une question, sur le changement de statut. J'aimerais pouvoir appeler quelqu'un.»

explication dans l'inexpérience d'Uber Eats (en réalité de Chaskis SA) en la matière. L'opératrice de Chaskis SA avec qui j'avais eu mon entretien m'avait elle-même confié avoir été engagée dans l'urgence, et qu'elle ne pouvait pas répondre à toutes mes questions.

Un autre enseignement pouvant être tiré de l'interaction avec l'assistance d'Uber Eats ayant abouti au déblocage de mon compte est la confirmation de la régulation de l'accès à l'application intervenue avec le changement de statut, et que n'importe qui ne pouvait plus s'inscrire sur l'application pour autant qu'il fournisse les documents demandés par l'application.

La communication chaotique avec la plateforme est un facteur détériorant le travail de livreur dans une perspective qualitative, et pouvant engendrer des états de stress pour les livreurs (Berg : 2019, Aloisi et De Stefano : 2020). Le propos de Kevin relate assez bien la situation :

Non, ce n'est pas un patron comme un autre car un patron comme un autre on a quand même un bureau dans lequel on peut le rencontrer, avec qui on peut discuter des problèmes, là on n'a rien. Mais voilà, évidemment ça me stresse, j'essaie de me calmer, de comprendre leur situation aussi, vu le temps qu'ils ont eu pour remettre en place l'entreprise, etc. Et j'essaie de me calmer en pensant à ces petits détails, mais c'est vrai que d'autres fois je m'énerve car je veux juste une réponse. Là ça fait déjà trois-quatre jours que j'envoie des mails juste à propos de mon salaire, et rien, hier ils m'ont répondu finalement. Je vais attendre un moment avant qu'ils aient le temps de mettre en place leur entreprise. Le stress c'est qu'on arrive pas à avoir un contact pour résoudre les problèmes plus rapidement. Dans ce sens, ce système, c'est tout comme ça de nos jours, il n'y a plus de contact humain, l'être-humain il est fait pour être sociable.

Outre la détérioration qualitative engendrée par la mauvaise communication, Kevin relève l'importance de disposer d'un interlocuteur humain. Regrettant également cette absence d'interlocuteur humain, Raphaël relève que la situation n'a finalement pas tellement évolué avec la salarisation : «Mais l'entreprise est vraiment nulle. C'est impressionnant que jamais il n'y ait de personne pour répondre à une question, avant et maintenant c'est la même chose. Ça ça m'a énervé, comme relation de travail c'est nul. C'est difficile d'être tranquille avec ça.»

Il est difficile de ne pas imputer une partie de la responsabilité de la mauvaise communication existant entre Uber Eats et ses livreurs au recours au *management* algorithmique. Il en résulte une détérioration qualitative pour les livreurs de leurs conditions de travail. Face à l'absence d'intégration dans une hiérarchie clairement établie, les livreurs ont de la peine à se retrouver et il en résulte pour eux des situations d'incertitude.

Au regard de la tendance généralisée des plateformes allégées - tendance à laquelle Uber Eats ne fait pas exception – à externaliser un maximum de coûts, parmi lesquels ceux de supervision de la main d'œuvre, il n'est pas étonnant que la communication entre les livreurs et la plateforme soit jugée chaotique par les livreurs. En effet parmi les livreurs rencontrés, rares étaient ceux sachant comment entrer en contact avec Uber Eats ou à qui adresser leurs requêtes en cas de problème technique. S'il existe une assistance technique, celle-ci n'est pas toujours disponible et est souvent débordée par les demandes. L'externalisation des coûts de supervision de la main d'œuvre par le recours au *management* algorithmique s'opère donc au détriment de la qualité de la relation de travail.

6.3.3 Caractère précaire du travail de livreur Uber Eats

Au cours de mon immersion parmi les livreurs, deux éléments caractéristiques du travail précaire sont apparus de façon évidente. En raison de la salarisation récente des livreurs, il est difficile de tirer des enseignements à propos de l'effet de l'évolution de leur statut sur leur situation socio-économique. En effet pour ce faire le recul n'est pas suffisant, bien que certaines tendances semblent se dessiner. Il convient encore de préciser que les deux situations d'incertitude discutées ici sont étroitement liées.

Incertitude économique

Avant le changement de leur statut, la rémunération à la course des livreurs impliquait pour eux de débiter un mois de travail sans savoir quel salaire ils allaient gagner à la fin du mois. Les deux livreurs rencontrés m'ont dit qu'ils se fixaient un objectif quotidien. Raphaël se fixe des objectifs en termes d'heures de travail, alors que Kevin se fixe des objectifs en termes de revenu.

Le changement de statut a impliqué pour les livreurs de désormais percevoir un revenu horaire fixe et de ne plus être rémunéré en fonction de leur performance. Bien qu'ils se montrent partagés à propos du changement, les deux livreurs considèrent positivement le fait de bénéficier d'un revenu horaire et d'une meilleure protection sociale. Si tous les deux regrettent la perte de liberté associée au changement de statut, il ressort que leur avis vis-à-vis du changement de statut est fortement influencé par le fait de n'avoir été que peu informés par Uber Eats des implications sous-jacentes à ce changement de statut. Le déficit de communication a été vécu comme un stress par l'ensemble des livreurs. Alors qu'il ne s'agissait pour moi que d'une observation participante, et que je n'aie jamais été dépendant du revenu gagné *via* Uber Eats pour vivre, j'ai moi-même été plus impacté psychologiquement par le travail de livreur en tant que salarié en raison du flou généralisé dans

lequel a eu lieu le changement de statut. Kevin évoque ce premier mois stressant : «Oui ça ça m'a stressé, évidemment ça a été un mois stressant pour tous les livreurs, car personne ne savait combien d'heures il fallait faire, combien d'heures il allait travailler, etc.»

Au-delà du stress découlant de la «mise en route» du nouveau système, la rémunération horaire implique pour le livreur de ne plus être anxieux s'il ne reçoit que peu de commandes par rapport à un autre jour, ou qu'il est en dessous de son objectif quotidien. Cette sécurité n'est pas négligeable selon Kevin :

[Le] stress on va dire il est diminué là maintenant par rapport à avant, par rapport à quand on était payé à la commande, car avant évidemment qu'on était anxieux quand on était une heure et demie en train d'attendre une commande. À se dire purée il me faut de l'argent qui rentre. Ça devient stressant dans ce sens là, car on arrivait pas de savoir combien on allait gagner. Même si à la fin de la semaine on arrivait souvent à faire 800-900 francs. Moi des fois j'allais même à Lausanne, car avant on pouvait être sur plusieurs zones, car à Lausanne il y a beaucoup de travail. C'est pas comme ici où y a 500 livreurs, là-bas c'est beaucoup moins de livreurs. Automatiquement y a du boulot. Je suis allé plusieurs fois là-bas à Lausanne et ça m'a plu.

Cette remarque revêt son intérêt car le livreur relève la situation d'anxiété découlant d'une rémunération à la course, et indique qu'il se rendait à Lausanne afin de compléter son revenu en cas de nécessité. Si les livreurs déclarent d'un côté savoir combien ils peuvent gagner en une journée de travail s'ils sont payés à la course, leur optimisme est à relativiser de par le fait qu'ils doivent trouver des stratégies pour compléter leur revenu. En outre les livreurs rencontrés sur le terrain, comme ceux rencontrés en entretien, se réjouissent de bénéficier d'une meilleure couverture sociale, notamment face aux risques d'accident ou de maladie.²⁴

La détermination des attentes en termes de revenu des livreurs rencontrés en entretien est étroitement liée à leur situation socio-économique personnelle. Divorcé et habitant un studio individuel, Kevin tire l'entier de son revenu d'Uber Eats et doit subvenir seul à ses besoins. Raphaël quant à lui habite avec sa compagne et ils assument ensemble les frais découlant de leur ménage

24 «Et il peut nous arriver de se casser une jambe, on n'est pas payé. Si tu tombes malade t'es pas assuré. Si au bout d'un an et quelques tu décides d'arrêter, t'as le droit à rien. Y a toute une série de choses qui rentrent en compte. C'est de l'argent aussi. On part en vacances, bon là apparemment les vacances sont incluses dans le salaire donc pour partir il faut mettre de côté ce que 98 % des gens ne le font pas, c'est la nature humaine, on vit selon ce qu'on encaisse.» (Kevin)

«Ça dépendait des jours, mais y avait aussi un souci, on n'était pas couverts, si on est malades, si on a un accident, AVS, chômage, etc. On est pas couverts contre tout ce que contre quoi on peut, entre guillemets, être protégés, parce que voilà c'est bien de gagner de l'argent et de ne pas payer des impôts, mais à 65 ans on va regarder derrière et on va dire, pourquoi je ne l'ai pas fait ?» (Kevin)

commun. En cas de baisse substantielle de son revenu, Raphaël peut se reposer sur le revenu de sa compagne, chose qu'il assume parfaitement.²⁵ Il en découle que pour lui, la dépendance économique vis-à-vis de la plateforme est moindre que pour Kevin.

Le caractère distinct de leurs profils illustre en ce sens bien les deux situations «idéales-typiques» affectant les livreurs rencontrés sur le terrain. D'un côté il y a ceux dont le revenu provient exclusivement des livraisons Uber Eats, de l'autre il y a les livreurs ne dépendant pas exclusivement de la plateforme pour subvenir à leurs besoins. Parmi la deuxième catégorie de livreurs, il serait encore possible d'opérer une différenciation entre les livreurs pour qui Uber Eats est une activité d'appoint à une autre activité (généralement salariée), et les livreurs pouvant se reposer sur le revenu d'autres membres de leur ménage pour vivre. Le stress engendré par le travail de livreur n'est donc pas vécu de façon identique par les livreurs selon leur degré de dépendance économique à la plateforme. Tant Kevin que Raphaël semblent conscients de ce paramètre. Pour Kevin, il y a les livreurs qui «habitent chez leurs parents» et ceux qui ont des «responsabilités»²⁶. Les différents degrés de dépendance économique des livreurs vis-à-vis de la plateforme invitent certains juristes à plaider pour l'adaptabilité du critère de subordination dans l'entreprise de qualification juridique d'une relation de travail (voir section 5.2).

Horaires atypiques

Avant l'évolution de leur statut, les livreurs travaillaient quand bon leur semblait. La salarisation ayant impliqué pour eux la mise en place d'un planning de travail, la majorité des livreurs rencontrés (sur le terrain lors des micro-trottoirs ou en entretien) ont le sentiment d'avoir perdu en liberté. Malgré ces regrets apparents, les livreurs sont bien conscients de la dépendance économique qui les liait à la plateforme, et qui les lie toujours. À cet égard le témoignage de Kevin est représentatif : «C'est un genre de liberté, évidemment, limité car il faut quand même qu'on soit sur le terrain car sinon, pas de salaire. Mais c'est vrai que c'est quelque chose que j'apprécie, on se sent entre-guillemets comme notre propre patron en fait.»

25 «Mais peut-être j'ai une vie un peu bizarre en comparaison des autres personnes et comme je vis avec ma copine, on peut partager les frais et comme elle travaille, elle peut par exemple payer un peu plus pour la chambre, la nourriture. Je sais pas si je pourrais vivre comme je le fais, si j'étais seul.»

26 «Mais j'imagine que tous ceux qui sont contents, c'est ceux qui habitent chez leurs parents et qui n'ont pas de compte à payer. Y en a un qui a eu un salaire de trois mille et quelques, apparemment c'était son premier grand salaire, et vrai salaire. Probablement on parle de quelqu'un de dix-huit, dix-neuf ans qui ne sait pas encore ce que la vie lui réserve. Évidemment quelqu'un comme moi, qui a vingt ans probablement de plus, et que on a des responsabilités qu'un jour eux ils vont avoir, et là leur état d'esprit ça va changer.

Dans cette optique les livreurs se fixaient généralement un objectif et établissaient d'eux-mêmes un planning de travail. Ils avaient néanmoins la possibilité de renoncer au dernier moment à travailler sans avoir l'obligation de se justifier. De nombreux livreurs m'ont également confié qu'avec le changement, ils étaient désormais limités par le nombre d'heures de travail maximal stipulé dans le contrat (42,5 heures hebdomadaires).

En ce sens le fait de travailler avec un planning peut être perçu négativement par les livreurs n'ayant pas reçu le nombre d'heures pour lequel ils s'étaient déclarés disponibles et qui perçoivent par conséquent un revenu moins important qu'attendu. Un livreur peut par exemple très bien se déclarer disponible à temps plein, mais se voir attribuer un nombre d'heures inférieur ce qui engendre un impact non négligeable sur son revenu. Durant le premier mois ayant suivi le changement de statut, les plannings ont été envoyés de semaine en semaine pendant la première moitié du mois, puis un planning a été envoyé pour la deuxième moitié du mois. À partir du mois d'octobre, les plannings ont été envoyés chaque deux semaines. Kevin apprécie la sécurité conférée par des heures de travail fixes : «Oui la sécurité, et la stabilité, pouvoir m'organiser avec un horaire. Après à chacun de s'organiser avec ses heures de boulot et son salaire. Ce mois c'est pas vraiment un mois de référence, car c'est le début.»

Généraliser le sentiment de sécurité découlant du fait de travailler à heures fixes et avec un revenu horaire fixe pour les livreurs Uber Eats est difficile en raison du manque de recul. Néanmoins il ne serait pas étonnant que la satisfaction manifestée par les livreurs, à propos de l'instauration de plannings horaires et de la stabilité ainsi conférée, se confirme à moyen terme. Une telle tendance n'est pas étonnante au regard du fait que le travail sur appel est considéré comme source d'incertitude économique en raison de l'insécurité du revenu en découlant (Mattmann, 2017)²⁷. Bien que les résultats de l'observation participante effectuée fassent état d'une apparente satisfaction des livreurs à propos de l'instauration des plannings, le contrat de travail de ces derniers n'inclut pas de minimum horaire hebdomadaire. L'absence d'un minimum d'heures de travail garanties hebdomadairement constitue toutefois l'une des caractéristiques du travail atypique précaire selon la typologie de Mattmann.

De façon générale, le caractère précaire de la relation de travail semble s'atténuer avec l'instauration d'une rémunération horaire fixe et l'abrogation de la rémunération à la tâche. Néanmoins l'absence dans le contrat de travail d'un minimum d'heures de travail garanties chaque

27 Voir Figure 3 (page 26)

semaine, malgré l'instauration d'un planning, pourrait être un élément allant à l'encontre d'une sécurisation de leur revenu pour les livreurs ne recevant pas un nombre d'heures de travail satisfaisant. Si l'enquête de terrain réalisée ne permet pas de généraliser les conséquences du changement de statut sur le caractère précaire de la relation de travail dans laquelle sont engagés les livreurs Uber Eats, elle permet néanmoins d'illustrer la dépendance économique des livreurs vis-à-vis de la plateforme. Cette dépendance économique est présente en situation d'indépendance comme en situation d'emploi salarié. En raison de l'absence d'un minimum d'heures garanti hebdomadairement, la relation d'emploi dans laquelle évoluent les livreurs illustre bien l'affaiblissement du modèle de l'emploi salarié «classique» généralement caractérisé par du travail à temps plein, ainsi que l'effacement de la frontière entre la situation d'emploi salarié et celle d'indépendance.

Chapitre 7 – Apports de l'enquête de terrain

Pour rappel, l'objectif de l'observation participante effectuée était de confronter les constats formulés dans la partie théorique de ce travail à la réalité du travail de livreur, ceci afin d'évaluer leur pertinence. Ces constats ont abouti à la formulation de questions de recherche (voir section 4.6) qui ont guidé mon immersion en tant que livreur et constituent la problématique de ce travail.

Évolution de la subordination

Une conséquence importante découlant du recours par Uber Eats au *management* algorithmique est l'instauration d'une asymétrie relationnelle entre la plateforme et les livreurs. Si la hiérarchie n'est pas aussi visible pour un livreur que dans une organisation fordiste du travail, celui-ci est tout de même subordonné aux indications reçues par le biais de l'interface de l'application. De plus le dispositif de sanctions et la rémunération des courses définie unilatéralement par la plateforme (en situation d'indépendance) sont d'autres aspects typiques du *management* algorithmique participant à renforcer l'asymétrie existante entre le livreur et la plateforme.

Ainsi, il apparaît clairement que le livreur est encadré dans une organisation du travail dans laquelle il se trouve en position de subordination. La pratique du *management* algorithmique participe néanmoins à faire évoluer la subordination telle qu'envisagée par le droit du travail.

Détérioration de la qualité de l'emploi

Au cours de l'analyse thématique des résultats, j'ai également identifié la mauvaise communication existant entre la plateforme et les livreurs comme facteur de dégradation de la qualité de la relation de travail. Cette mauvaise communication a perduré suite à la salarisation des livreurs. J'ai également identifié que cette mauvaise communication était une conséquence logique du *management* algorithmique. La détérioration de l'emploi dans une perspective qualitative est une tendance n'étant pas uniquement circonscrite au travail de plateforme, mais débordant sur l'ensemble du marché de l'emploi (Berg, 2019 : 15).

Enfin, j'ai identifié dans le travail de livreur en situation d'indépendance, des caractéristiques propres au travail précaire. Il en découle pour le livreur une situation de double incertitude dans la mesure où celui-ci ne sait jamais en début de mois combien d'heures il devra travailler pour atteindre son objectif en termes de revenu, et ne sait également jamais s'il va atteindre facilement

cet objectif. Cette situation de double incertitude découle directement de la rémunération à la tâche et de l'absence de contrat de travail. La salarisation des livreurs a atténué cette double incertitude en raison du revenu horaire fixe désormais appliqué, et de l'obligation nouvelle pour la plateforme d'assurer ses livreurs face aux risques sociaux.

Si l'observation participante effectuée ne m'a pas permis d'avoir le recul nécessaire pour évaluer de la disparition, ou non, de la situation de double incertitude à laquelle sont confrontés les livreurs, certains indices - comme l'absence de minimum d'heures garanties contractuellement par l'employeur - laissent à penser que l'incertitude économique à laquelle sont confrontés les livreurs ne risque pas de disparaître totalement contribuant, malgré leur intégration au cadre protecteur du salariat, à les maintenir dans une certaine précarité. Ceci est représentatif de l'affaiblissement de la dichotomie entre emploi salarié et emploi indépendant, dont les origines remontent aux années septante et aux premières réformes visant à flexibiliser le marché du travail des économies occidentales. En ce sens, le travail de plateforme subit les mêmes injonctions à la flexibilité que le reste du marché du travail, mais catalyse les transformations en cours et affectant le capitalisme contemporain depuis les années septante en raison de ses caractéristiques (*management* algorithmique, communication chaotique avec la plateforme, double situation d'incertitude, etc.).

Prééminence de la notion de dépendance économique

Au regard de la persistance de la situation de dépendance économique des livreurs vis-à-vis de la plateforme malgré leur salarisation, et du fait que cette tendance à la flexibilisation concerne non seulement le travail de plateforme, mais l'ensemble du marché du travail, intégrer la notion de dépendance économique aux réflexions portant sur les relations contemporaines de travail semble des plus urgents.

L'observation participante a dans une certaine mesure permis de dépasser l'opposition existant entre la position d'un juriste comme Aurélien Witzig, et celle d'un juriste comme Kurt Pärli. En effet l'analyse détaillée du travail de plateforme, et plus particulièrement celle du *management* algorithmique, ont permis de mettre en avant le caractère asymétrique de la relation de travail et la subordination des livreurs à l'algorithme de l'application, qui fait office de patron «invisible». La subordination a donc évolué par rapport à son acceptation dans le droit du travail suisse actuel, raison pour laquelle la dépendance économique mérite d'être intégrée aux réflexions portant sur l'avenir du droit social suisse. Au regard du degré de supervision auquel sont soumis les travailleurs en raison du recours au *management* algorithmique, abandonner totalement la notion de

subordination du travailleur ne semble pas une bonne idée selon moi. Bien que s'opposant sur le terrain du droit, les deux approches juridiques présentées dans ce travail (voir Chapitre 5) sont selon moi complémentaires car elles ciblent le caractère asymétrique de la relation d'emploi.

Si j'ai établi que la subordination des livreurs était étroitement liée au recours au *management* algorithmique, les livreurs «acceptent» cette supervision en raison du fait qu'ils sont dépendants économiquement de la plateforme. Ces deux notions constituent selon moi deux faces d'une même pièce et sont constitutives des relations d'emploi ayant de tout temps existé depuis l'apparition du système capitaliste, à savoir une relation caractérisée par une asymétrie entre le donneur d'ouvrage et le travailleur. Le *management* algorithmique est déterminant dans le processus d'organisation du travail contemporain en ce qu'il est un élément essentiel de la décentralisation de l'organisation du travail tout en permettant une supervision de la main d'œuvre et qu'il place les travailleurs dans une situation de dépendance économique.

Évitement du droit social comme stratégie consciente des plateformes

Dans ce travail, j'ai également établi que la recherche de l'externalisation d'un maximum de coûts était une stratégie courante des plateformes allégées - parmi lesquelles Uber Eats. En ce sens, le refus d'accorder le statut de salariés à leurs travailleurs en raison d'une prétendue indépendance de ces derniers relève de la stratégie consciente des plateformes. En effet elles peuvent ainsi économiser le coût des charges sociales, mais également de la supervision de leurs travailleurs en automatisant un maximum celle-ci *via* le recours au *management* algorithmique.

Le risque de l'activité économique est ainsi transféré des entreprises aux travailleurs engendrant un processus de re-précarisation («re-casualization») et de dé-standardisation («de-standardization») de la relation d'emploi. Ce processus de transfert se situe à contre-courant de la tendance à l'extension des droits sociaux à l'œuvre depuis la Seconde Guerre mondiale. Il s'agit d'une tendance catalysant celle plus large d'externalisation du travail (et de ses coûts) à des travailleurs indépendants, sans prise en compte par l'entreprise des responsabilités associées au statut d'employeur (*idem* : 54).

Afin de ne pas devoir assumer les responsabilités associées au statut d'employeur et les coûts que celles-ci induisent, Uber Eats s'est engagé à Genève dans un bras de fer juridique avec les autorités cantonales et a fait recours auprès du tribunal fédéral qui n'a toujours pas rendu son verdict. Aucune décision concernant une procédure de ce type n'a à ce jour été rendue par la plus haute autorité judiciaire suisse. Lorsqu'une procédure de ce type aboutira, si elle fera peut-être office de

jurisprudence, elle ne mettra pas pour autant un terme au débat portant sur l'avenir du droit social suisse et sur l'adaptabilité de ce dernier à la réalité du marché du travail contemporain.

En effet l'analyse de terrain a permis d'illustrer l'évolution de la relation d'emploi et de l'organisation du travail. Le droit social suisse et plus précisément le droit du travail ne sont donc plus adaptés afin de qualifier juridiquement la réalité du marché du travail, raison pour laquelle le débat portant sur l'avenir du droit social perdurera jusqu'à ce que des adaptations législatives soient apportées.

Effacement de la frontière entre statut de salarié et d'indépendant

L'enquête de terrain a également permis de mettre en avant le fait qu'à l'instar du marché du travail contemporain, le travail de plateforme était concerné par l'effacement de la distinction entre travail indépendant et travail salarié. La supervision de la main d'œuvre n'a pas grandement évolué avec la salarisation des livreurs et la communication également. Le sentiment de sécurité économique associé à un salaire horaire fixe et à des cotisations sociales versées par l'employeur est l'un des seuls éléments ayant connu une évolution positive pour les livreurs avec la salarisation.

Néanmoins l'absence de minimum horaire garanti hebdomadairement par l'employeur ne permet pas de totalement lever le voile de l'incertitude économique chez les livreurs. En ce sens, le changement de statut des livreurs Uber Eats à Genève illustre bien l'affaiblissement dans les économies occidentales de la polarisation entre emploi indépendant et emploi salarié. En outre, il illustre bien la dépendance économique des travailleurs de plateformes vis-à-vis de celles-ci et ceci peu importe le statut de l'emploi attribué aux travailleurs.

En raison de cet affaiblissement et en raison du fait que l'évitement du droit social relève de la stratégie consciente et nullement du caractère archaïque du droit, il convient urgemment d'actualiser le droit social suisse à la réalité du travail 2.0. Le *management* algorithmique, sous couvert de progrès technologique, cache en réalité le caractère asymétrique des relations d'emploi en permettant aux plateformes d'avancer masquées, et de pouvoir de la sorte satisfaire les intérêts de leurs investisseurs attirés par les promesses optimistes de rentabilité du capitalisme de plateforme.

Afin de conclure ce passage dédié aux constats effectués à partir de l'enquête de terrain, en voici une rapide classification. Trois constats considérés comme principaux ont été opérés dans cette section (évolution de la subordination, prééminence de la notion de dépendance économique,

évitement du droit social comme stratégie consciente des plateformes). Je les considère comme principaux dans la mesure où ils sont directement liés aux questions de recherche formulées à la section 4.6²⁸. Deux constats subsidiaires ont émergé à travers l'organisation par thèmes des résultats de l'observation participante ainsi effectuée (détérioration de la qualité de l'emploi, effacement de la frontière entre statut de salarié et d'indépendant). Je les considère comme subsidiaires car ils ne découlent pas directement des questions de recherches formulées mais sont étroitement liés à la problématique de mon travail.

28 Pour rappel, les questions de recherche formulées à la section 4.6 sont les suivantes :

- Dès lors que le capitalisme de plateforme est considéré comme catalysant les transformations du capitalisme contemporain, notamment en matière d'emploi, la notion de dépendance économique ne nécessiterait-elle pas d'être intégrée aux réflexions portant sur les relations contemporaines de travail ?
- Une analyse détaillée des interactions entretenues entre les plateformes et leurs travailleurs - notamment à travers le recours au *management* algorithmique - ne permettrait-elle pas de rendre compte de l'existence, ou non, d'une relation de subordination entre les travailleurs et la plateforme ?
- La plateformesation de l'économie rimerait-elle avec une forme de régression sociale symbolisée par l'exclusion toujours plus grande de travailleurs en dehors des frontières de l'emploi salarié ?

Conclusion

L'observation participante réalisée dans le cadre de ce travail a permis de mettre en exergue certaines caractéristiques à priori propres au travail de plateforme, mais également de constater en quoi le travail de plateforme et ses caractéristiques étaient le reflet d'évolutions plus générales affectant le marché du travail des économies occidentales.

À la lumière de l'observation participante effectuée, le caractère subordonné de la relation de travail existant entre les livreurs et la plateforme ne peut pas être nié. Il s'agit d'un apport important de mon enquête de terrain. L'analyse détaillée de la pratique du *management* algorithmique s'est avérée très utile afin de rendre compte de cette subordination et de son évolution. Le rôle du *management* algorithmique s'avère central dans le processus de réorganisation du travail et par conséquent dans l'évolution de la subordination. De l'analyse du *management* algorithmique a également pu être conclu que le travail de plateforme était concerné par la détérioration qualitative de l'emploi inhérente à la numérisation de l'économie.

L'observation participante a permis de mettre en avant la dépendance économique des livreurs vis-à-vis de la plateforme. Si le degré de dépendance économique des livreurs vis-à-vis de la plateforme peut varier en fonction de la composition de leur revenu, chaque livreur est au moins en partie tributaire du revenu qu'il gagne en travaillant pour Uber Eats. La dépendance économique de leurs travailleurs vis-à-vis des plateformes est donc bien réelle et là encore, il s'agit d'un apport jugé majeur de l'observation participante effectuée dans ce travail.

En ce sens, l'élargissement du salariat aux livreurs Uber Eats genevois n'a pas contribué à diminuer leur degré de dépendance économique vis-à-vis de la plateforme car ils n'ont pas de minimum d'heures de travail garanti contractuellement. La conséquence est qu'ils n'ont pas de revenu minimum garanti par Uber Eats. Cette observation illustre l'effacement des frontières classiques de l'emploi et à ce niveau également, le capitalisme de plateforme catalyse les mutations du capitalisme contemporain.

Enfin il a été établi que le refus d'Uber Eats de salarier ses livreurs ne découle nullement du caractère prétendument disruptif du travail de plateforme ou encore d'une indépendance réelle de ceux-ci, mais d'une stratégie consciente des plateformes. Les pratiques d'externalisation étant

caractéristiques des plateformes allégées, il n'est pas étonnant de les voir chercher à se soustraire à leurs responsabilités sociales afin d'économiser le coût du versement des cotisations sociales.

L'étude du cas genevois a d'une part permis la mise en exergue du caractère subordonné du travail de plateforme, et ceci peu importe le statut de l'emploi. D'autre part, l'immersion effectuée a permis de constater que la dépendance économique ne s'estompait pas nécessairement avec l'intégration au cadre protecteur du salariat, ceci en raison de la tendance à l'effacement de la frontière entre emploi salarié et indépendant. En ce sens, opposer la subordination à la dépendance économique ne fait pas nécessairement sens selon moi dans la mesure où elles sont étroitement liées à la réalité du travail de plateforme, et plus précisément à l'activité de livraison de repas à domicile pour Uber Eats.

Si les réflexions juridiques présentées dans ce travail s'opposent sur la prééminence du critère juridique devant donner accès au cadre protecteur du salariat, elles ont néanmoins en commun de considérer le statut de l'emploi comme «clef» d'accès à des droits sociaux. Ainsi, une contribution de ce travail au débat juridique entourant l'avenir du droit social pourrait être de plaider en faveur d'une dissociation entre le statut de l'emploi et l'accès à des droits sociaux étendus. Certaines propositions en ce sens existent déjà comme la proposition de créer un statut d'actif qui donnerait accès à des droits sociaux étendus, peu importe l'emploi occupé. Peut-être plus utopiste, le revenu de base universel et inconditionnel propose quant à lui que chaque citoyen d'une communauté préalablement déterminée (en général un pays) puisse recevoir mensuellement une somme adaptée à la couverture de ses besoins.

Au regard de la tendance à l'effacement entre le statut d'indépendant et celui de salarié, et du risque de régression sociale découlant de la volonté apparente des plateformes de surfer sur la vague de «détricotage» des droits sociaux entamée depuis les années septante et l'enclenchement dans les économies occidentales des réformes néo-libérales, une telle déconnexion prend davantage de sens encore.

Bien que de première apparence très spécifique, le travail de plateforme n'est nullement «cloisonné» du reste des tendances plus larges affectant le marché du travail. Néanmoins de par le fait qu'il catalyse les dynamiques de transformation du marché du travail en cours et les mutations du capitalisme contemporain, l'étude du capitalisme de plateforme s'avère en ce sens très riche d'enseignement.

Bibliographie

Abdelnour, S. (2018). *Les nouveaux prolétaires*. Textuel.

Abdelnour, S., & Bernard, S. (2018). Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations. Présentation du Corpus. *La nouvelle revue du travail*, 13, Article 13. <https://doi.org/10.4000/nrt.3797>

Aguilera, A., Dablanc, L., & Rallet, A. (2018). L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée. *Réseaux*, 23-49. <https://doi.org/10.3917/res.212.0023>

Aizicovici, F. (2020, octobre 26). Requalification des contrats, concurrence déloyale... Chauffeurs d'Uber et taxis s'attaquent au groupe américain. *Le Monde*.
https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/10/26/chauffeurs-d-uber-et-taxis-se-trouvent-un-ennemi-commun_6057376_3234.html

Aloisi, A., & Stefano, V. D. (2020). Réglementation et avenir du travail : La relation de travail facilite l'innovation. *Revue Internationale Du Travail*, 159(1), 53-77.
<https://doi.org/10.1111/ilrf.12145>

Bassin, A. (2019, décembre 3). Unia veut éviter une «ubérisation» du travail. *Le Temps*.
<https://www.letemps.ch/economie/unia-veut-eviter-une-uberisation-travail>

Berg, J. (2019). Protecting Workers in the Digital Age : Technology, Outsourcing, and the Growing Precariousness of Work. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 41, 69.

Boltanski, L. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Gallimard.

Bonvin, J.-M., & Cianferoni, N. (2013). La fabrique du compromis sur le marché du travail suisse. Évolutions et défis actuels. *Négociations*, n° 20(2), 59-71.

Bretton, M. (2020, septembre 1). À Genève, les livreurs d'Uber Eats deviennent des salariés. *Tribune de Genève*. <https://www.tdg.ch/a-geneve-les-livreurs-duber-eats-deviennent-des-salaries-121716680532>

- Bugnon, P. (2018, février 23). Un statut hybride pour les travailleurs de type Uber pourrait voir le jour. In *Radio télévision suisse*. <https://www.rts.ch/info/economie/9359241-un-statut-hybride-pour-les-travailleurs-de-type-uber-pourrait-voir-le-jour.html>
- Bühlmann, F. (2013). Catch me if you can. Configurations of atypical and precarious employment in Switzerland. *Espace populations sociétés. Space populations societies*, 2013/3, 73-90. <https://doi.org/10.4000/eps.5554>
- Cardon, D. (2015). *A quoi rêvent les algorithmes : Nos vies à l'heure des « big data »*. Ed. du Seuil.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale : Une chronique du salariat*. Fayard.
- Castells, M. (1998). *La société en réseaux*. Fayard.
- Arrêt de la Chambre administrative de la République et du Canton de Genève, rendu dans la cause A____, ATA/535/2020 A/2520/2019-EXPLOI (2020).
- Conseil national du numérique. (2016). *Travail Emploi Numérique—Les nouvelles trajectoires* [Text]. <https://epale.ec.europa.eu/fr/resource-centre/content/travail-emploi-numerique-les-nouvelles-trajectoires>
- De Groen, W. P., Kilhofer, Z., Lenaerts, K., Smith, I., Hauben, H., Waeyaert, W., Giacumacatos, E., Lhernould, J.-P., & Robin-Olivier, S. (2020). *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers : Final report for the European Commission*. European Commission. <https://www.ceps.eu/ceps-publications/study-to-gather-evidence-on-the-working-conditions-of-platform-workers/>
- De Groen, W. P., Kilhofer, Z., Mandl, I., & Lenaerts, K. (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/employment-and-working-conditions-of-selected-types-of-platform-work>
- Dubet. (2019). *Les mutations du travail*. La Découverte.

- Dupont, A.-S. (2019). Révolution 4.0 et sécurité sociale : Faut-il repenser la protection sociale et son financement? [Anne-Sylvie Dupont]. In *La révolution 4.0 au travail : Une approche multidisciplinaire* (Mahon Pascal, Dunand Jean-Philippe , Witzig Aurélien (édit.)).
<https://libra.unine.ch/Publications/Par-institut/CHAIREDEDROITDELASECURITESOCIALE/40410>
- Finkin, M. (2016). *Beclouded Work in Historical Perspective* (SSRN Scholarly Paper ID 2712722). Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=2712722>
- Flügel, M., & Fasel, H. (2019). Pour une numérisation favorisant l’insertion. *Almanach social de Caritas*.
- Frey, C. B., & Osborne, M. (s. d.). *Technology at Work : The Future of Innovation and Employment*. Oxford Martin School. Consulté 6 octobre 2020, à l’adresse
<https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/publications/technology-at-work-the-future-of-innovation-and-employment/>
- Gazier, B. (2005). Vers un nouveau modèle social. In *Université Paris1 Panthéon-Sorbonne (Post-Print and Working Papers)* (halshs-00270225; Université Paris1 Panthéon-Sorbonne (Post-Print and Working Papers)). HAL. <https://ideas.repec.org/p/hal/cesptp/halshs-00270225.html>
- Gazier, B. (2007). “Making transitions pay” : The “Transitional labour markets” approach to “Flexicurity”. 99-130.
- Kennedy, J. V. (2016). Three Paths to Update Labor Law for the Gig Economy. *INFORMATION TECHNOLOGY*, 24.
- Kilhofer, Z., Lenaerts, K., & Beblavy, M. (2017). The Platform Economy and Industrial Relations. *Center for European Policy Science*. <https://www.ceps.eu/ceps-publications/platform-economy-and-industrial-relations-applying-old-framework-new-reality/>
- Knöpfel, C. (2003). Bericht über die wirtschaftliche und soziale Entwicklung in der Schweiz 2001/2002. *Sozialalmanach*, 15-52.

- Kohler, T., & Finkin, M. (1998). Bonding and Flexibility : Employment Ordering in a Relationless Age. *American Journal of Comparative Law*, 46 (supplement), 379-402.
- OIT. (2019). *Work for a brighter future* [Rapport].
http://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_662410/lang--en/index.htm
- Pärli, K. (2016). Gutachten « Arbeits- und sozialversicherungsrechtliche Fragen bei Uber Taxifahrer/innen ». *Avis de droit*, 33.
- Pärli, K. (2019). *Arbeits- und sozialversicherungsrechtliche Fragen der Sharing Economy : Problemstellung und Lösungsansätze bei der Plattform-Erwerbstätigkeit*. Schulthess.
- Rifkin, J. (1996). *La fin du travail*. Éd. La Découverte.
- Srnicek, N. (2018). *Capitalisme de plateforme : L'hégémonie de l'économie numérique*. Lux.
- Streeck, W. (2014). *Du temps acheté : La crise sans cesse ajournée du capitalisme démocratique*. Gallimard.
- Supiot, A. (1999). *Au-delà de l'emploi : Transformations du travail et devenir du droit du travail en Europe : rapport pour la Commission des Communautés européennes avec la collaboration de l'université Carlos III de Madrid*. Flammarion.
- Supiot, A. (2013). *Grandeur et misère de l'Etat social*. Collège de France : Fayard.
- Witzig, A. (2016). L'ubérisation du monde du travail. *Revue de droit suisse*, 135 I(5), 457.
- Zalmanson, L., & Möhlmann, M. (2017). Hands on the wheel : Navigating algorithmic management and Uber's autonomy. *Proceedings of the International Conference On Informations Systems*.

Compte rendus des entretiens effectués

Compte Rendu #1 : Entretien réalisé avec Raphaël²⁹

Livreur Uber Eats

[Romain] Bonjour Raphaël, merci beaucoup d'avoir accepté de faire cet entretien, ma première question est toute simple, quel âge as-tu ?

[Raphaël] J'ai 28 ans.

[Romain] Et est-ce que tu as toujours vécu à Genève ? Peux-tu me raconter brièvement ton parcours ?

[Raphaël] Je suis arrivé à Genève il y a quatre mois, je suis chilien. Je suis arrivé en Suisse à Lausanne en 2018.

[Romain] Quelle est ta formation ?

[Raphaël] Je suis journaliste, j'ai fait des études au Chili.

[Romain] Tu as donc quitté ton pays pour venir en Suisse ?

[Raphaël] J'ai travaillé au Chili comme journaliste pendant trois ans, au Chili j'ai rencontré ma copine qui est suisse. Je suis venu à Genève avec elle.

[Romain] Avant de travailler pour Uber, as-tu eu une autre activité en Suisse ?

[Raphaël] Avant de venir à Genève j'étais à Lausanne depuis 2018, j'ai travaillé dans des restaurants, dans les champs aussi, je suis ensuite parti voyager huit mois et quand je suis venu à Genève après, j'ai travaillé comme plongeur dans des restaurants et pour Uber.

[Romain] ça fait combien de temps que tu travailles pour Uber Eats ?

[Raphaël]

Ça fait deux mois.

[Romain] Qu'est-ce qui t'as motivé à travailler pour Uber Eats ?

[Raphaël] L'argent, avec mon niveau de français il m'est difficile de trouver un autre travail, le restaurant, Uber Eats, je sais pas quel autre travail trouver. Avec le Covid, il est difficile de trouver un travail dans un restaurant, pour ça je préfère travailler pour Uber Eats.

[Romain] Le salaire que tu gagnes avec Uber est-il suffisant pour vivre ici ?

[Raphaël] C'est difficile, parce que avec le changement *[du statut d'indépendant à celui de salarié]*, c'est un peu chaotique. Je sais pas comment ça va fonctionner, comment vont être les bonus, si pour moi c'est bien ou pas. Mais avec le salaire horaire de 20 francs, pour moi c'est bien. Mais peut-être j'ai une vie un peu bizarre en comparaison des autres personnes et comme je vis

²⁹ Prénom fictif

avec ma copine, on peut partager les frais et comme elle travaille, elle peut par exemple payer un peu plus pour la chambre, la nourriture. Je sais pas si je pourrais vivre comme je le fais, si j'étais seul. Maintenant je peux vivre avec cet argent.

[Romain] À côté de ça tu as un autre travail ?

[Raphaël] Comme je t'ai dit avant ça je travaillais pendant quelques semaines comme plongeur, mais j'ai préféré seulement Uber Eats, parce que c'était trop intense physiquement. Le travail de plongeur est très intense, et après avec les livraisons c'est très fatiguant.

[Romain] Toi les livraisons tu les fais à vélo, en scooter ?

[Raphaël] À vélo, pas électrique.

[Romain] Est-ce que tu pourrais me décrire une journée de travail ? Comment ça se passe pour toi ? Comment tu te prépares ?

[Raphaël] Avec le nouveau système c'est différent. Avant je me connectais pour quelques heures. Mais maintenant c'est différent.

[Romain] Peux-tu m'expliquer comment c'était avant, et comment c'est devenu après ?

[Raphaël] Avant ça dépendait de mon énergie, j'avais comme objectif de travailler quatre jours par semaine, lundi, mercredi, vendredi et samedi. Je travaillais trois heures à midi et le soir trois heures aussi. Maintenant, il y a un horaire spécifique, la semaine c'est en fonction du travail. Les jours où je travaille je ne peux pas me lever plus tard, j'ai les études aussi. Je fais une formation à distance.

[Romain] Quel est ton avis à propos du travail pour Uber Eats ?

[Raphaël] Au début pour moi c'est bien, car je peux connaître la ville à vélo. Maintenant, parce que j'ai un contrat de travail c'est bien aussi. Mais l'entreprise est vraiment nulle. C'est impressionnant que jamais il n'y ait de personne pour répondre à une question, avant et maintenant c'est la même chose. Ça ça m'a énervé, comme relation de travail c'est nul. C'est difficile d'être tranquille avec ça.

[Romain] Est-ce que tu trouves stressant le fait de travailler pour Uber Eats ?

[Raphaël] Oui vraiment, à cause de l'instabilité totale. Instabilité de communication, du revenu, dans la rue à cause des accidents, si on a un souci technique, si il pleut comment m'équiper, il faut acheter, toujours plus, un imperméable pour moi, pour le téléphone. Ça c'est stressant.

[Romain] En terme de stress, il y a des choses qui ont changé entre avant où on était indépendant, et maintenant qu'on a un contrat ?

[Raphaël] Maintenant ce qui est stressant c'est l'instabilité des horaires, la première semaine j'ai commencé avec vingt-cinq heures, la deuxième douze heures, et cette semaine six heures.³⁰ Alors

30 Après le changement de statut de ses livreurs à Genève, Uber Eats a par l'intermédiaire de Chaskis établi des plannings de travail hebdomadaires. Les livreurs ont du se conformer aux tranches horaires leur ayant été attribuées. Certains livreurs, alors qu'ils se sont déclarés très disponibles à des taux s'approchant souvent du 100 % (soit 42.5

c'est très stressant parce que je ne sais pas combien d'argent je vais recevoir à la fin du mois. Ça c'est plus stressant, parce qu'avant je savais. Si je travaille six heures par jour, je vais recevoir de l'argent.

[Romain] Et le stress découlant de la route, de la pluie, est-ce que ça change quelque chose ?

[Raphaël] Ça c'est la même chose.

[Romain] Ce qui a beaucoup changé pour toi c'est que tu ne peux plus organiser ton temps de travail comme tu le voulais, as-tu l'impression d'avoir perdu en liberté avec le contrat de travail ?

[Raphaël] C'est difficile comme question, la liberté. Oui, comme le changement n'est pas clair, il y a la sensation qu'il y a moins de liberté.

[Romain] Quand tu dis que le changement n'est pas clair, c'est qu'il n'y a pas de communication avec Uber Eats ?

[Raphaël] Oui, les horaires ne sont pas clairs, ils les donnent au dernier moment, et très différent des disponibilités que j'ai déclarées au début, vingt-six heures par semaine. Deux semaines après je travaille seulement six heures. Je n'ai pas la liberté de travailler quand je veux comme je faisais avant. Je sais aussi qu'avec un contrat, c'est plus sûr. Il y a plus de sécurité, contre les accidents, la maladie, c'est bien ça. Je sais pas si le changement était une nécessité pour les travailleurs, ou si c'est une décision politique, des syndicats, s'il y avait un contact direct avec les travailleurs, je ne sais pas. Je pense que le contrat c'est bien, mais je ne sais pas si les travailleurs voulaient ça. Il y a plus de sécurité contre la maladie, les accidents, mais on n'a pas de sécurité du salaire. Je pense qu'il y a des gens qui voulaient travailler plus et gagner plus d'argent et je ne sais pas si cette préoccupation était au coeur du processus de changement,

[Romain] Ce qui change principalement pour toi depuis que tu as signé un contrat, c'est donc l'insécurité des heures de travail, tu ne sais pas combien d'heures tu vas travailler ?

[Raphaël] Oui, ça d'un côté et de l'autre, je ne sais pas combien je vais gagner d'argent à la fin du mois. Ça c'est stressant.

[Romain] Avant le changement tu savais combien d'argent tu allais gagner à la fin du mois ?

[Raphaël] Oui, c'est bizarre que Chaskis dise que les bonus n'ont pas été définis. C'est bizarre non qu'ils ne soient pas pensés avant. Ils disent que le bonus sera pensé pour les intérêts de l'entreprise et des travailleurs, mais c'est seulement eux qui prennent la décision, sans les travailleurs.

[Romain] Ils vont donc prendre la décision dans l'intérêt de Chaskis ?

[Raphaël] Oui, si il n'y a pas de représentation des travailleurs, toute la relation de travail avec Uber Eats, avec Chaskis, c'est une relation sans confiance. Il n'y en a absolument aucune.

[Romain] Ton avis général par rapport au changement de statut, peux-tu me le rappeler ?

heures par semaine) n'ont reçu que peu d'heures de travail.

[Raphaël] Je suis à la fois content d'avoir un contrat de travail et de cette sécurité, mais de l'autre côté je ne sais pas combien je vais gagner d'argent à la fin du mois.

[Romain] Ma dernière question, apprécies-tu le fait de ne jamais avoir d'interlocuteur humain direct, et que toutes les interactions de travail se passent à distance et par internet ?

[Raphaël] J'ai parfois besoin d'un contact avec un humain, si j'ai une question, sur le changement de statut. J'aimerais pouvoir appeler quelqu'un.

Compte rendu #2 : Entretien réalisé avec Kevin³¹

Livreur Uber Eats

[Romain] Bonjour Kevin, merci d'avoir accepté de répondre à mes questions. Tout d'abord je précise que cet entretien sera anonyme. Ma première question est assez simple, peux-tu me dire quel est ton âge, me raconter en quelques mots ton parcours, si tu as toujours vécu à Genève.

[Kevin] Bien sûr pas de problèmes, là maintenant j'ai 46 ans, je suis arrivé en Suisse en 2000, ça fait un bon moment. Voilà mon parcours j'ai commencé dans un premier temps à la plonge dans un restaurant, évidemment, quand on n'a pas d'études ben on fait comme ça. Après j'ai un peu travaillé dans le nettoyage, et après j'ai voulu essayé de changer de métier, je suis allé travailler dans les échafaudages. Ça c'est une longue histoire, après malheureusement ça n'a pas marché à long terme. Et après je me suis retrouvé dans la livraison à travers un ami, je voulais faire des extras, comme un deuxième travail, et à la fin c'est devenu mon premier travail. J'ai travaillé d'abord pour Just EAT, j'ai eu pas mal de soucis irrésolus avec eux. Notamment en lien avec le fait que tu n'as pas intérêt de travailler en vélo. Chez eux on est payés à la commande, alors que chez Uber on est payé au kilomètre ... on était payé au kilomètre. Juste là y avait une sacrée différence. J'ai travaillé deux ans et quelques, presque trois ans pour Just EAT. Et après à la fin j'ai commencé à travailler pour Uber. Cela fait maintenant dix mois que je travaille pour Uber.

[Romain] Et du coup le dernier travail que tu as fait juste avant Uber Eats c'était Just EAT ?

[Kevin] Oui

[Romain] Et là c'était déjà plus un deuxième travail quand tu as décidé de changer de Just EAT à Uber ?

[Kevin] Oui comme dit, au début chez Just EAT c'était un deuxième travail, et après c'est devenu un premier travail. Voilà, moi j'aime bien ce que je fais aujourd'hui. On sait très bien que c'est pas avec ce travail qu'on va devenir riche ou gagner des mille et des mille et des cent, mais en tout cas j'aime bien ce que je fais.

[Romain] Du coup tu m'as déjà dit, mais ça fait dix mois que tu travailles pour Uber ?

³¹ Prénom fictif

[Kevin] Oui voilà, en fait ça fait même plus. Au début je travaillais avec Just-EAT toute la journée, et à 23 heures quand je finissais ma journée, et bien je me connectais sur Uber jusqu'à deux heures du matin.

[Romain] OK, et ça te faisait des journées de combien d'heures ?

[Kevin] Ouf, ben je commençais à onze heures du matin, après je m'arrêtais vers quatorze heures. Je commençais à dix-huit heures jusqu'à 23 heures avec Just-EAT. Et après onze heure jusqu'à deux heures du matin avec Uber. Des fois les vendredi ou samedi jusqu'à trois-quatre heures du matin, ça dépend de comment je me sentais, si j'étais bien en forme ou pas.

[Romain] Et maintenant tu sais si c'est toujours possible de travailler pour Uber et une autre plateforme maintenant qu'on a un contrat de travail ?

[Kevin] Euuuuuh, ben aucune idée. Je pense que oui, ça doit être comme partout. Si au niveau horaire, t'as la possibilité de travailler pour plusieurs plateformes, j'imagine que ça doit être faisable. Mais pour l'instant, moi je ne cherche pas à travailler pour plusieurs plateformes. J'espère que ça va suffire comme ça.

[Romain] Du coup quelle est ta motivation principale, celle qui t'a amené à faire que de la livraison ?

[Kevin] J'aimais bien la livraison. Et pour Uber, ça a été un petit plus le fait de me dire que je peux gérer mon temps. Si aujourd'hui je me réveille je suis pas bien, c'est un travail qui me laisse la possibilité de rester chez moi. Ça c'était avant, maintenant c'est plus possible. C'est un genre de liberté, évidemment, limité car il faut quand même qu'on soit sur le terrain car sinon, pas de salaire. Mais c'est vrai que c'est quelque chose que j'apprécie, on se sent entre-guillemets comme notre propre patron en fait.

[Romain] Oui c'est vrai tu as raison, moi dans le travail j'apprécie d'avoir personne sur mon temps, qui vient me dire tu dois plutôt faire comme-ci, comme-ça.

[Kevin] Du moment où on fait bien notre boulot, moi c'est quelque chose que j'essaie de faire très correctement, moi je suis très carré, très organisé au niveau du sac il faut qu'il soit propre, la bouffe au chaud, que la commande soit droite quand tu la déposes chez le client, y a pas d'accident avec la nourriture, le client il reçoit sa commande à l'heure et chaude. C'est des petits détails, évidemment la plupart des livreurs c'est des petits-jeunes qui ne se rendent pas compte que c'est important, ils font ça juste pour gagner des l'argent, mais y a quand même une éthique. Tout le travail, si il est bien fait, si on est bon dans notre travail, c'est une chose importante déjà je connais bien Genève.

[Romain] Pour toi le fait de bien faire ton travail c'est important ?

[Kevin] Pour moi c'est important vis-à-vis de moi.

[Romain] Et aussi vis-à-vis du regard des gens ?

[Kevin] Moi le regard des gens, honnêtement ce que les autres ils pensent, tant que moi je sais que je fais bien, les autres ils peuvent dire tout ce qu'ils veulent. Moi tant que je suis bien avec moi-même, c'est ça le but en fait.

[Romain] Est-ce que le revenu que tu gagnes avec Uber Eats, il est suffisant pour gagner ta vie ?

[Kevin] On va dire qu'avant, avant j'arrivais à 3'500-4'000 en moyenne. Après avec le Covid ça a été une phase un peu compliquée car il fallait qu'on soit connectés presque toute la journée pour arriver à ce montant, des fois à peine à 150 balles par jour. Avant le Covid c'était un travail qui rapportait 180-200 balles par jour. Ça dépendait des jours, mais y avait aussi un souci, on n'était pas couverts, si on est malades, si on a un accident, AVS, chômage, *etc.* On est pas couverts contre tout ce que contre quoi on peut, entre guillemets, être protégés, parce que voilà c'est bien de gagner de l'argent et de ne pas payer des impôts, mais à 65 ans on va regarder derrière et on va dire, pourquoi je ne l'ai pas fait ?

[Romain] Et tu m'as dit qu'avec le Covid c'est devenu plus difficile ?

[Kevin] Oui

[Romain] Pourquoi parce que y a plein de gens qui ont perdu leur boulot, ou qui n'avaient plus d'activité, qui sont venus chez Uber faire livreur ?

[Kevin] Ça a eu un impact énorme, tout le monde l'a vu parmi les livreurs. Tout le monde peut s'inscrire, imagine que y avait tous ceux qui étaient au chômage, tous ceux qui étaient à l'hospice, de tout, AI, *etc.*

[Romain] Tous les étudiants aussi, il y en a beaucoup aussi qui ont perdu leur travail, et qui se sont reportés sur la livraison j'imagine, *etc.* Par exemple moi même si je fais principalement Uber pour mon travail d'université, je te cache pas que ça me fait du bien de gagner un peu plus car j'ai moins d'heures à mon autre travail. Comme deuxième travail pour compenser c'est pas mal. Et du coup toi tes livraisons tu les fais en vélo ? Toujours ?

[Kevin] Non j'effectue en scooter. Mais maintenant j'essaie de faire toujours plus en vélo. Pour l'instant voilà je fais le matin pour m'habituer, le soir je le fais en scooter. Après avec la pluie, la météo, ça commence à être la période où ça devient vraiment compliqué de livrer en vélo. C'est vrai qu'en scooter on peut mieux s'équiper.

[Romain] Pourrais-tu me raconter une journée de travail classique pour Uber ?

[Kevin] Ouais ben tranquille le matin je me lève, je bois mon café, maintenant le travail il a changé car on a des horaires. Il faut commencer à une heure fixe. Par exemple maintenant je commence à onze heures et demi le matin, jusqu'à quatorze heures, puis pause jusqu'à dix-huit. Puis après j'entame de dix-huit heures jusqu'à 22 heures, 22 heures trente, des fois même 23 heures ça dépend. Là maintenant on a l'horaire jusqu'à treize heures trente, on peut prolonger un peu plus jusqu'à

quatorze heures si on veut. Et jusque vers 23 heures si j'ai une commande avant 22 heures trente, après si j'ai pas de commande ça veut dire notre horaire il est fini, je dois me déconnecter, parce que maintenant on est payés à l'heure, avant on avait pas de limite d'heures par semaine, maintenant c'est environ 42 heures et demi par livreur maximum par semaine. La semaine passée je suis allé sur place discuter, pour qu'ils me donnent l'horaire, ils me donnent 38 heures et demi. Mais ils prennent en compte que si je finis à treize heures 30, mais que je reçois une commande qui me fait légèrement dépasser mon horaire, c'est calculé que j'arrive pas à dépasser les 42 heures trente. À la fin du mois ça fait qu'on arrive facilement à 42 heures par semaine. Alors ça va, et après évidemment ça va. Les horaires coupés c'est compliqué, ça me plaît aussi car comme ça j'ai plus de temps, des fois quand on est au travail de huit heures à dix-sept heures, quand on sort on veut pas faire des choses un peu pénibles comme aller à La Poste, etc.

[Romain] Du coup le matin tu commences à dix heures et demi, c'est ça ?

[Kevin] Là actuellement c'est quatre jours à partir de onze heures et demi, du mardi jusqu'au vendredi. Le soir jusque vers 23 heures ça dépend comme je t'ai dit. Et samedi par contre je commence à dix heures du matin, je finis à quinze heures, et après je commence de dix-huit heures, jusqu'à 21 heures trente. Et après j'ai dimanche, lundi de congé.

[Romain] Avant quand on était indépendants, avec l'ancien système, tu te connectais depuis chez toi ? Et puis maintenant tu fais toujours ça ?

[Kevin] Ben je fais ça car j'ai la chance d'habiter ici près, sinon il fallait que je vienne me connecter près de Plainpalais, près des Pâquis, ou près de Rive. Vu que moi je suis à vol d'oiseau on va dire à 300-400 mètres des Pâquis, alors je me connecte chez moi.

[Romain] Par exemple moi j'habite à Onex, la semaine passée j'étais un peu en retard. Je commençais à dix heures et demi, j'ai essayé de me connecter depuis chez moi, et je n'ai pas réussi à me connecter. Et après je suis descendu à Plainpalais, et quand j'y étais j'ai appuyé sur «GO» et là ça a fonctionné comme par magie. Du coup je sais pas si maintenant ils ont bloqué l'application si on n'est pas sur la zone.

[Kevin] Je m'imagine que oui, parce que apparemment au début quand on a commencé à être déclarés, y avait des gens apparemment ils allaient se cacher et ils restaient connectés. J'ai même entendu que y a deux gars ils sont allés se balader sur le Salève et qu'ils se sont mis connectés. Je veux dire, non mais, il faut pas abuser non plus !

[Romain] Oui parce qu'ils savent exactement tes déplacements avec le GPS.

[Kevin] Et eux maintenant qu'on est payé à l'heure, ils se sont dit ils vont pas aller regarder du coup on peut aller se balader et être payé. Non mais il y a des gens ils essaient de faire des choses pas très correctes. Moi par exemple j'ai la chance de pouvoir me connecter depuis chez moi car

dans un périmètre de 300-400 mètres j'ai déjà quatre restaurants. J'ai le privilège d'être bien placé car sinon il faut que je vienne.

[Romain] Moi en face de chez moi y a un *fast-food*, avant je me posais devant au moment de me connecter et je commençais toujours par une livraison *fast-food*. Maintenant je suis obligé d'aller directement à Plainpalais.

[Kevin] Ah oui t'es sûr ? Tu crois que c'est pas possible de leur écrire un *mail* de leur expliquer ta situation et de leur demander si tu peux te connecter depuis chez toi ?

[Romain] Ah oui je pourrais, j'y ai pas pensé. Mais je pense ça prendrait deux-semaines pour qu'ils me répondent.

[Kevin] Oui ça c'est une complication, ils répondent difficilement.

[Romain] Et pour ce qui est du planning, comment ça se passe ? Tu as reçu un planning directement pour les quatre prochaines semaines maintenant qu'ils ont un mois de fonctionnement derrière eux ?

[Kevin] Oui quatre semaines directement. C'est plus facile de s'organiser que durant le mois passé où ils nous donnaient le planning chaque semaine. Je suis un peu plus calme. Je sais que je vais faire minimum mes 40 heures par semaines durant le prochain mois. Moi tout ce que souhaite c'est travailler.

[Romain] Oui car il y a beaucoup de monde que ça stressait, de gens qui disaient « Voilà moi je suis disponible 40 heures, et ils me donnent six heures par semaine. »

[Kevin] Oui moi j'ai entendu beaucoup de livreurs dans cette situation. Voilà moi aussi il y a deux semaines dans lesquelles ils m'ont donné dix-neuf heures par semaine. À la fin du mois ça fait un salaire à 2'500 balles. C'est ... mais bon, on va voir ce que ça donne, maintenant que la phase *test* est derrière, on va voir ce que ça donne avec un vrai mois.

[Romain] À la fin du mois d'octobre ?

[Kevin] Oui c'est ça, et après avec le salaire minimum, à partir du 1^{er} novembre on va être payés avec le salaire minimum.

[Romain] Et toi tu as l'impression que tu gagnes plus pour l'instant ?

[Kevin] Non. Non c'est clair et net parce que avant je gagnais entre 3'500 et 4'000, là le dernier mois j'ai fait 2'500. Ça a été un mois un peu compliqué on va dire.

[Romain] Et 3'500, tu travaillais plus que 42 heures par semaine pour les faire ?

[Kevin] Oui de toute façon j'avais cette habitude, je me connectais à onze heures du matin, jusque vers quatorze heures-quinze heures, et après depuis dix-huit heures, jusque vers minuit, une heure, deux heures. C'était l'été, on se mettait avec les collègues de travail en train de parler aux Pâquis, évidemment qu'on se connectait, y avait une commande à faire on la faisait.

[Romain] Et du coup, toi le travail pour Uber Eats, en tant qu'activité c'est quelque chose qui te plaît ?

[Kevin] Oui, oui moi c'est quelque chose que j'apprécie, pour l'instant j'ai envie de continuer, au lieu d'être dans une nacelle en train de nettoyer gagner la même chose. Donc c'est un travail, on se rend pas vraiment compte mais qui fait partie de quelque chose, c'est la base comme pour tous les autres métiers mais il faut bien faire son boulot, ça apporte une dose de bien-être supplémentaire aux gens. Comme le fait de rentrer quand on fait du *trading* dans un bureau tout propre, c'est pas la même chose que si il est tout sale et désorganisé. Parce que la propreté ça me ramène à un bien-être. Et les gens des fois ils ne se rendent pas compte.

[Romain] Est-ce que c'est stressant pour toi se travailler pour Uber ?

[Kevin] Non, stress on va dire il est diminué là maintenant par rapport à avant, par rapport à quand on était payé à la commande, car avant évidemment qu'on était anxieux quand on était une heure et demie en train d'attendre une commande. À se dire purée il me faut de l'argent qui rentre. Ça devient stressant dans ce sens là, car on arrivait pas de savoir combien on allait gagner. Même si à la fin de la semaine on arrivait souvent à faire 800-900 francs. Moi des fois j'allais même à Lausanne, car avant on pouvait être sur plusieurs zones, car à Lausanne il y a beaucoup de travail. C'est pas comme ici où y a 500 livreurs, là-bas c'est beaucoup moins de livreurs. Automatiquement y a du boulot. Je suis allé plusieurs fois là-bas à Lausanne et ça m'a plu.

[Romain] C'était pas trop dur monter, descendre ?

[Kevin] Bon ben en scooter non, ah non c'est pas une ville pour faire en vélo ! C'est une jolie ville, ça change de Genève qui est une cité, vraiment, de snobs.

[Romain] Oui

[Kevin] Principalement les femmes qui se prennent pour Mariah Carey. C'est une ville à laquelle il m'a été très difficile à m'habituer.

[Romain] Parce que tu as toujours vécu à Genève en Suisse ?

[Kevin] Non, d'abord j'ai travaillé deux ans à un hôtel à Davos. Après je suis venu à Genève. Je suis venu à la base en Suisse car j'étais amoureux. Je gagnais plus au Portugal qu'ici. Il y a des gens qui me croient pas, je suis un cas très rare, tout le monde sort de son pays pour améliorer sa vie. Moi j'avais un très bon travail, je travaillais pour Volkswagen, avec des très bonnes conditions de boulot, et je suis venu ici gagner moins que ce que je gagnais là-bas, mais je m'en foutais car j'étais amoureux, je n'avais pas de famille, mon papa et ma mère étaient déjà décédés. Je n'avais pas de lien assez proche pour rester au Portugal. Et là ça fait vingt ans cette année.

[Romain] Lorsqu'il y a eu le changement fin août, est-ce que ça t'as stressé vraiment ? Tu t'es dit, là je suis dans l'incertitude ?

[Kevin] Oui ça ça m'a stressé, évidemment ça a été un mois stressant pour tous les livreurs, car personne ne savait combien d'heures il fallait faire, combien d'heures il allait travailler, *etc.* Ceux qui ne recevaient pas le planning ne savaient pas comment ça allait se passer, si ils allaient pouvoir travailler, comment ils allaient être payés, si y a des bonus, si y a pas de bonus. Personne ne sait comment ces bonus vont être appliqués, et ça se saura à la fin du mois sur la fiche de paie. Il y a encore beaucoup d'incertitudes, apparemment selon notre contrat de travail ils nous dédommagent pour l'utilisation d'un véhicule, le téléphone, mais ça j'ai vu sur le papier pas encore sur le compte. Ouais, ça a été un mois un peu particulier, voilà, le changement a été très rapide, très brusque, on ne sait absolument pas à quoi s'attendre.

[Romain] Et on n'a reçu que peu d'informations je trouve ...

[Kevin] Oui l'être-humain il est comme ça, quand il ne sait pas à quoi s'attendre il stresse. Après quand si il sait à quoi s'attendre, ça va mieux. J'ai vu que quand les gens ont vu sur leur compte à la fin du mois qu'ils avaient quand même un salaire, et bien ils étaient contents. Mais j'imagine que tous ceux qui sont contents, c'est ceux qui habitent chez leurs parents et qui n'ont pas de compte à payer. Y en a un qui a eu un salaire de trois mille et quelques, apparemment c'était son premier grand salaire, et vrai salaire. Probablement on parle de quelqu'un de dix-huit, dix-neuf ans qui ne sait pas encore ce que la vie lui réserve. Évidemment quelqu'un comme moi, qui a vingt ans probablement de plus, et que on a des responsabilités qu'un jour eux ils vont avoir, et là leur état d'esprit ça va changer. Car c'est vrai, le salaire, le contrat, *etc.* Apparemment il est mal rédigé, car nous on devrait appartenir à la convention de la restauration et pas celle des livreurs. Car le travail est plus exigeant, on ne peut pas lancer nos paquets, on parle de nourriture, il faut de l'hygiène, de l'éthique, du professionnalisme, ça nécessite de nettoyer notre équipement, *etc.* C'est sûr que quand j'avais le même âge, j'étais pas un petit cadeau, c'est facile de critiquer, mais moi j'aime bien recevoir une commande propre quand je suis chez moi. J'aime bien que ma commande soit chaude, bien présentée, que rien ne soit tombé. Alors je suis exigeant, mais parce que j'essaie de faire avec les autres ce que j'essaie de faire avec moi. Faites ce que je dis pas ce que je fais c'est trop facile. Déjà j'aime bien mon travail, j'aime qu'il soit bien fait, j'aime le contact avec les restaurateurs, j'aime les clients, en hiver c'est un peu dur oui, mais en été on est quand même dehors, y a le soleil, c'est agréable. C'est pas un travail dur, psychologiquement pas énormément non plus, après y a l'orientation mais si on connaît bien la ville, moi pratiquement je n'ai pas besoin de GPS. J'ai tellement d'année d'expérience, que je commence à savoir où se trouvent tous les restaurants. Mais si les gens ne connaissent pas la cité, il y a des gens qui même un travail simple, ils ont de la peine et n'arrivent pas à être rentables, productifs. Chacun a son but, moi c'est facile car j'ai une bonne

mémoire visuelle, c'est de nature, je passe dans un endroit une fois et ça suffit. J'ai également un bon sens de l'orientation et j'aime conduire. J'aime tout ce qui touche aux deux roues, c'est parfait.

[Romain] Et toi de manière générale, quel est ton avis sur le changement qu'il y a eu il y a deux mois ?

[Kevin] Je pense que c'est quelque chose de très positif, probablement oui on va se dire il faut payer des impôts là-dessus. Mais si on analyse du point A au point B, déjà on a une sûreté, je peux savoir en me basant sur un calcul simple, huit heures par jour, cinq jours par semaine, 22-23 jours de travail dans le mois, c'est facile de savoir ce que je vais gagner à la fin du mois. Je peux structurer ma vie plus facilement autour du travail, avant oui on savait qu'on allait gagner de toute façon, mais ça arrivait qu'on se fasse des mauvaises semaines, où on gagne 500 francs et là on n'est plus sûr de rien. Et il peut nous arriver de se casser une jambe, on n'est pas payé. Si tu tombes malade t'es pas assuré. Si au bout d'un et quelques tu décides d'arrêter, t'as le droit à rien. Y a toute une série de choses qui rentrent en compte. C'est de l'argent aussi. On part en vacances, bon là apparemment les vacances sont incluses dans le salaire donc pour partir il faut mettre de côté ce que 98 % des gens ne le font pas, c'est la nature humaine, on vit selon ce qu'on encaisse.

[Romain] Si le mois prochain, ils te donnent que six heures par semaine, est-ce que tu vas chercher autre chose, un deuxième travail ?

[Kevin] Oui c'est sûr si c'est comme ça, s'ils jouent avec nous, ce que j'espère pas. Déjà on a eu un entretien pour savoir ce que l'on souhaiterait, ce que l'on ne souhaiterait pas, je pense qu'ils vont aussi privilégier ceux qui ont une famille, ceux qui veulent travailler à 100 %, en tout cas moi ce que je vois c'est que tant que je travaille à 100 % je suis tranquille car ça me permet de vivre, et d'aller faire ce que j'ai à faire avec ma fille, car j'ai une fille.

[Romain] Donc toi ce qui va changer, c'est plus de stabilité, plus de sécurité ?

[Kevin] Oui la sécurité, et la stabilité, pouvoir m'organiser avec un horaire. Après à chacun de s'organiser avec ses heures de boulot et son salaire. Ce mois c'est pas vraiment un mois de référence, car c'est le début. Déjà pour nous c'est compliqué, mais ça doit être un stress énorme pour les travailleurs de Chaskis, mettre sur pied une entreprise en un mois, je veux même pas m'imaginer. Pour moi Chaskis c'est Uber, simplement ils ont créé Chaskis à Uber. Mais bon les lois sont faites pour être contournées, et ceux qui ont les moyens, qui savent comment les contourner, et bien ils vont le faire. Les gens critiquent trop, mais c'est facile car si j'étais à leur place sûrement que je ferais pire encore.

[Romain] Du coup pour toi la journée de travail elle a changé ? Tu fais plus de livraisons ?

[Kevin] Déjà l'horaire a diminué, ça aussi c'est une autre chose. Aujourd'hui je ne travaille jamais plus de huit heures par jour. Avant on se disait qu'on était libre, mais l'algorithme d'Uber il sait

tout, on a rendu notre liberté très facilement, on vit dans une illusion mais bon. Avant l'algorithme il voit la moyenne qu'on essaie de faire chaque jour, et quand on atteint cette moyenne et bien on se déconnecte. Alors l'algorithme il sait, et il te donne juste le bon nombre de commandes. Avant on était obligés de rester connectés plus longtemps, le système il est malin, il nous donne petit à petit, il n'a pas le choix entre midi et quatorze heures il nous donne beaucoup de commandes, mais le soir ça diminue, pour qu'on atteigne notre minimum le plus tard possible et qu'on reste connectés. Aujourd'hui c'est complètement différent, ce n'est pas le montant, c'est le temps de travail, automatiquement on est connectés beaucoup moins d'heures. Et on a un minimum on va dire.

[Romain] Et au niveau de la relation de travail, toi tu as l'impression que Chaskis est un patron comme un autre ?

[Kevin] Non, ce n'est pas un patron comme un autre car un patron comme un autre on a quand même un bureau dans lequel on peut le rencontrer, avec qui on peut discuter des problèmes, là on n'a rien. Mais voilà, évidemment ça me stresse, j'essaie de me calmer, de comprendre leur situation aussi, vu le temps qu'ils ont eu pour remettre en place l'entreprise, *etc.* Et j'essaie de me calmer en pensant à ces petits détails, mais c'est vrai que d'autres fois je m'énerve car je veux juste une réponse. Là ça fait déjà trois-quatre jours que j'envoie des mails juste à propos de mon salaire, et rien, hier ils m'ont répondu finalement. Je vais attendre un moment avant qu'ils aient le temps de mettre en place leur entreprise. Le stress c'est qu'on arrive pas à avoir un contact pour résoudre les problèmes plus rapidement. Dans ce sens, ce système, c'est tout comme ça de nos jours, il n'y a plus de contact humain, l'être-humain il est fait pour être sociable.

[Romain] Le degré de confiance que tu as envers Uber serait-il plus grand si tu avais face à toi un être-humain à la place d'un algorithme ?

[Kevin] Évidemment, il faut bien dire que y a rien qui puisse prendre la place de l'être-humain. Il n'y a rien qui puisse le remplacer. Et c'est vrai, on vit dans une société dans laquelle, oui c'est vrai, on est plus connectés que jamais. Par exemple j'ai contact avec mon frère au Portugal grâce à la technologie, ça c'est génial, mais aujourd'hui les amis ils ont des amis sur Internet, ils ne savent pas qui ils sont. Je pense que Chaskis va ouvrir un bureau, je pense qu'on aura un être-humain en face de nous. Déjà vous voyez quelqu'un prendre en compte vos préoccupations, c'est différent que d'envoyer un *mail* dont on ne sait même pas quand on va recevoir une réponse.

[Romain] Et puis des fois Chaskis dit, «C'est pas notre problème, regardez avec Uber» ...

[Kevin] Oui, ça c'était au niveau du bonus, ils ont dit qu'il fallait demander à Uber, c'est là qu'on voit qu'ils se contredisent, et c'est là qu'on voit que Chaskis c'est Uber. Uber a créé une entreprise pour être légal, point barre. Et on sait que c'est comme ça, et on n'a pas les moyens de le contester.

[Romain] On arrive au bout de mon entretien, merci beaucoup de m'avoir accordé ton temps, c'était super intéressant.

Compte rendu #3 : Entretien réalisé avec Aurélien Witzig

Chargé d'enseignement à la Faculté de droit de l'Université de Genève

[Romain] Bonjour, merci beaucoup d'avoir accepté de me recevoir.

[Aurélien Witzig] Bonjour, avec plaisir.

[Romain] J'ai préparé plusieurs questions que j'ai séparées en deux parties. Une première touchant principalement à votre champ de compétence c'est à dire le droit, et une deuxième comportant des questions pluridisciplinaires. Dans vos écrits il vous arrive d'évoquer un émiettement de la corrélation entre la dépendance économique, c'est-à-dire la dépendance entre le travailleur et la plateforme, et le lien de subordination juridique. Pouvez-vous m'en dire plus à ce propos ?

[Aurélien Witzig] Peut-être juste pour bien comprendre l'enjeu du point de vue du Droit, la question fondamentale en droit c'est donc qu'on a des faits, une réalité, quelque chose qui se passe dans la vie, des gens qui agissent, et on veut décider quelles sont les règles qu'on va appliquer à ces faits. Quelles sont les lois, les règles, voilà, qu'est-ce qui doit faire la loi dans cette situation. Pour effectuer ce passage des faits à la règle, on a une opération qui s'appelle la qualification. Donc cette opération juridique consiste à qualifier des faits en leur donnant un nom. À partir du nom qu'on va leur donner en droit, on va avoir le régime, donc l'ensemble des règles, qui va s'appliquer. Donc on doit choisir en fonction de plusieurs grands types de règles, qui sont les règles du droit du travail, ou les règles du droit du contrat de mandat, les règles du contrat d'entreprises, les règles du contrat de société, y a plusieurs possibilités en réalité, plusieurs régimes qui peuvent s'appliquer. Il existe des régimes plus ou moins protecteurs des travailleurs, puisque le contrat de travail sera toujours plus protecteur que le mandat par exemple, *etc.* Donc pour la qualification, pour qualifier, on se fonde sur des critères. Le critère du travail effectué, le critère du fait qu'il y ait une forme de rémunération est valable pour l'ensemble des prestations. Donc un médecin, quand on va le voir, il travaille et vous le payez. Ça c'est valable pour l'ensemble des relations. Ce ne sont pas ces deux critères là qui sont donc vraiment pertinents, c'est un troisième critère. La question c'est donc de savoir quel est ce critère, qui nous fait nous dire que nous sommes dans un contrat de travail, et donc dans la relation la plus protégée, ou pas. C'est cela la démarche juridique. Donc, là en fait ce critère spécifique au droit du travail, le critère qui ouvre la protection offerte par le droit du travail, ce critère là il a évolué à travers l'histoire. L'histoire du Droit du travail ça commence au XIX^e siècle, à sa fin. Au début, le critère principalement utilisé, c'est la dépendance économique, ou plutôt un critère plus

juridique qui concerne la mise à disposition au profit de quelqu'un d'autre de son temps pour effectuer une tâche sans avoir une obligation de résultat. À l'inverse, si on demande à quelqu'un de venir travailler pour nous construire une maison. À la limite peu importe qu'il vienne travailler le matin, à midi ou le soir, ce que l'on veut c'est que la maison soit construite à la fin. Là dans la première configuration, peu importe que la maison soit construite ou pas, un salarié tant qu'il a effectué ses heures, doit être payé. L'autre critère sur lequel on est tombé assez vite à la fin du XIX^e c'est celui de la dépendance économique avec des gens qui travaillaient souvent à domicile, dans l'horlogerie ou le textile, c'est un peu les deux grandes industries qui ont marqué la fin du XIX^e en Suisse. On leur donnait par exemple des pièces pour faire une montre chez eux, mais on ne savait pas quand ils travaillaient vu que c'était chez eux et il n'y avait pas de contrôle de leur temps de travail chez eux. Mais on a quand même souhaité les protéger en se disant ils sont dépendants économiquement en se disant si le patron leur enlève leur travail du jour au lendemain, ils vont se retrouver dans une situation catastrophique car en fait ils sont dépendants économiquement à force de recevoir du travail, recevoir du travail, ils deviennent dépendants et cela a été considéré comme un critère. Ensuite, principalement à partir des années cinquante, un type d'entreprises s'est répandu partout en Europe, en Suisse, et en Occident en fait plus généralement, c'est l'entreprise fordiste. Ce type d'entreprises est très structurée avec un horaire, un lieu de travail, *etc.* Et avec une hiérarchie très établie, donc c'est là que le critère de subordination a pris le dessus et est devenu le critère principal du contrat de travail. À partir du moment où vous êtes dans une relation de subordination, c'est-à-dire vous obéissez à un supérieur qui vous donne des ordres, et bien y a contrat de travail. Ce critère était devenu le principal à la fin du XX^e siècle début du XXI^e. Et c'est là que sont apparues tout d'un coup les plateformes numérique, les applications de smartphone, *etc.* Et tout à coup, il y a eu ces nouveaux faits, et on a du qualifier. Au début, beaucoup de gens se sont dit, en fait il n'y a pas de contrat de travail car il n'y a pas de vrai lien de subordination. Par exemple, les gens se connectent, se déconnectent, mais en fait font un peu comme ils veulent. Il y avait eu l'idée défendue par les plateformes, qui disaient qu'elles étaient simplement des plateformes de mise en relation, de facilitatrices d'affaires. C'est là qu'il y a eu une ambiguïté c'est-à-dire si on garde le critère pur du lien de subordination, il y a le risque de dire, et bien ce ne sont pas des contrats de travail car ce n'est pas une relation telle qu'on la concevait traditionnellement. Et là il y a eu un peu deux écoles. Il y eu l'école qui a consisté à dire, on va démontrer qu'il y a quand même un lien de subordination. En fait il y a un lien car il y a des sanctions, y a une certaine liberté mais c'est une fausse liberté, *etc.* Ça c'est une voie qui a été beaucoup suivie, notamment en Suisse parce que l'on n'aime pas trop les innovations, et aussi car c'était plus risqué d'aller défendre les salariés, et d'aller voir les juges avec une autre théorie que de reprendre celle du lien de subordination et d'aller les

voir en leur disant, en fait, il y a subordination. Donc il y a un débat entre des gens comme moi qui disent que c'est pas la vraie subordination telle qu'elle a été conçue dans l'entreprise fordiste ou tayloriste, et que si on considère que c'est une subordination, et bien c'est un autre type de subordination. Et ce débat a lieu avec ceux qui disent que c'est un lien de subordination, certes un peu caché, mais néanmoins un lien de subordination quand même. Pour l'instant, je ne sais pas si vous avez vu, mais il existe deux décisions relatives à des chauffeurs *Uber* dont l'une à Lausanne. Pour l'instant, les deux disent qu'il y a un lien de subordination et qu'il y a un contrat de travail parce que justement il y a contrat de travail. La décision juridique, de toute façon, son intérêt c'est de dire dans quel régime on va se mettre. Après moi ce que je dis, c'est que le lien de dépendance économique peut être considéré pour dire dans quelle relation de travail on se met. On a un peu oublié ce critère, mais il peut être utile. Et ceci est la résultant d'un choix des juges, mais n'est nullement inscrit dans la loi.

[Romain] En fait *Uber*, quand ils ont décidé d'intégrer par exemple le marché suisse, ils sont venus avec leur idée selon laquelle il n'y avait pas de lien de subordination entre eux et les chauffeurs ? Ils n'ont demandé la permission à personne, ils se sont imposés et on ne leur a longtemps pas posé de problèmes et puis gentiment il y a eu des décisions ...

[Aurélien Witzig] Oui, en fait on vit dans des sociétés libérales, où le principe de liberté est très important, et dans lesquelles tout ce qui n'est pas interdit par la loi est permis. En principe si l'on vient pas te dire, ça tu n'as pas le droit de le faire, et bien c'est que c'est permis. C'est vrai qu'au début personne connaissait, personne ne s'y intéressait. Il a fallu attendre que quelqu'un se demande comment les travailleurs vivaient la situation, est-ce qu'ils la vivent mal, est-ce qu'ils la vivent bien ? Est-ce qu'il ne faut pas les défendre ? En fait le droit est toujours en retard par rapport à la réalité.

[Romain] Le droit du travail, et celui des assurances sociales, sont entre guillemets compétents pour qualifier une relation de travail, existe-t-il une différence ?

[Aurélien Witzig] Tout à fait, parfois on regroupe ces deux disciplines en les nommant «Droit social». Parce qu'en fait c'est comme ça que cela a été conçu, il existe deux piliers ; celui de la protection du contrat de travail qui nous dit que l'on ne peut pas licencier quelqu'un n'importe comment, et puis la protection de qu'est-ce que je fais quand je n'ai plus de travail, que je suis malade, que je fais un accident, que je suis au chômage, *etc* ? Et là il y a un système d'assurances. Ça se combine en fait, les deux. Après le problème c'est que juridiquement, l'opération de qualification c'est pas la même, en assurances sociales elle est plus large. On va plus largement admettre que des gens sont salariés, à partir du moment où il y a dépendance économique. En assurances sociales, la dépendance économique, on l'admet clairement. À partir du moment où

quelqu'un est dépendant économiquement, on va dire qu'il est salarié. Même à Genève, les autorités si l'on souhaite se déclarer comme indépendant, il faut prouver que l'on a au moins trois clients. Alors c'est la pratique des autorités, est-ce que c'est vraiment la loi ? Mais ça donne une idée de la loi et s'en approche.

[Romain] *In fine*, la justice retient donc la qualification du droit du travail pour déterminer si une relation de travail est qualifiée comme salariée ou autre ?

[Aurélien Witzig] Alors non, en fait, elle va fonctionner séparément et il s'agit de juges différents spécialisés dans le travail ou les assurances sociales. Du point de vue des assurances sociales, on va être considéré comme un salarié dès le moment où l'on bénéficie d'un contrat de travail. Par contre, on peut être considéré différemment, comme mandataire, entrepreneur, indépendant, *etc.* du point de vue du droit du travail, mais comme salarié par les assurances sociales à partir du moment où l'on a qu'un seul client. Certaines personnes appellent à l'unification des régimes pour d'avantage de logique. La logique des assurances sociales relève du droit public, du rapport entre l'individu et la puissance étatique. Alors que le droit du travail considère qu'il s'agit d'une relation entre deux particuliers.

[Romain] Dans quelle mesure une plateforme comme Uber Eats participe-t-elle au phénomène d'évitement du droit du travail propre à la transformation numérique en créant de nouveaux faits ?

[Aurélien Witzig] Après c'est aux juristes, aux juges de réagir, de faire leur boulot, de faire ce qu'ils considèrent être la règle applicable. Si une entreprise arrive avec de telles pratique, et bien c'est la liberté d'entreprendre en soi la liberté de l'industrie, du commerce. C'est vrai que là il y a une incertitude, à la limite on ne peut pas lui reprocher au début nécessairement d'avoir fait ce type de contrats puisqu'en fait on est dans une logique où les contrats ne sont pas contrôlés *à priori*. Le seul cas de figure où le contrat de travail est vérifié *à priori*, c'est quand le contrat est fait pour un étranger. Si un étranger, hors Union Européenne, veut venir travailler en Suisse, et bien l'autorité va contrôler le contrat, les conditions, la rémunération, parce qu'on veut éviter qu'il y ait du dumping social avec des gens qui viennent travailler de l'étranger, avec des conditions défavorables. Mais en fait, quand des suisses demandent une autorisation administrative pour travailler, dans ce cas là il n'y a pas de contrat préalable de la part de l'autorité. Donc si un salarié entre guillemets, plutôt une personne qui travaille, souhaite vérifier son statut et le conteste, elle doit aller devant un juge et le contester.

[Romain] Donc c'est également une question de volonté politique si la pratique actuelle est telle qu'elle est ?

[Aurélien Witzig] Oui après c'est la loi, à tout moment le législateur peut se saisir du problème et dire là il y a problème, je fais ceci, je fais cela. Attitude qu'il avait eu au tout début du problème sur

la question des taxis. Parce que je crois que les taxis ont des réglementations spécifiques, et du coup les chauffeurs VTC sont-ils soumis aux règlements des taxis ? Ou y a-t-il une absence de réglementations les concernant ?

[Romain] Merci, les questions suivantes sont davantage à portée pluridisciplinaires. Pour vous existe-t-il une volonté claire de la part de ces plateformes de se substituer à la solidarité sociale classique en se soustrayant au versement des cotisations sociales ?

[Aurélien Witzig] Il m'est difficile de se prononcer sur la volonté intime de ces plateformes. Après il est assez fréquent, pour les entrepreneurs, de fonctionner avec l'idée de se faire le plus d'argent possible. Ceci n'est pas vrai pour les entrepreneurs à visée sociale, l'économie solidaire, *etc.* où d'autres objectifs sont poursuivis. Mais en dehors de l'économie solidaire, même si je crois qu'elle représente presque 9 % de la main d'œuvre à Genève, le but est de faire le plus d'argent possible. Oui ils vont essayer d'aller au plus efficace juridiquement pour faire de l'argent. Après c'est pas tellement à l'entreprise qu'il faut jeter la pierre, c'est davantage au système de se saisir de la question politiquement et de se dire ben qu'est-ce qu'on veut comme système ? Il ne faut pas être manichéen, si on peut l'être mais moi je ne le suis pas, et dire le mieux c'est que cela fonctionne comme ça. Le plus intéressant c'est d'avoir un exemple comme ça [*Aurélien Witzig pense à l'évolution du statut des livreurs Uber Eats à Genève*], et de voir quels sont les avantages et les désavantages avant, après le changement. Après il faut généraliser un peu, on ne peut pas faire des lois particulières, la loi doit être un peu générale. Mais après oui ne mettez-pas dans ma bouche des mots disant, oui il faut être comme-ci, comme-ça. Mon but n'est pas de stigmatiser les uns ou les autres. Mais d'apporter des éléments de réflexion, pour la nourrir, et qu'après les politiques fixent la règle, ou les juges car parfois ils interviennent dans le processus politique en effectuant eux l'opération de qualification juridique, car là typiquement pour les questions de qualification ce sont eux qui fixent la règle car la loi ne permet pas clairement de distinguer le salarié de l'indépendant.

[Romain] Et par rapport à l'évolution des contrats d'*Uber Eats* à Genève ? Comment cela s'est-t-il passé selon vous ? La décision vient-elle d'*Uber* ?

[Aurélien Witzig] Je pense vraiment qu'il y ait eu un coup de poing politique sur la table d'un Conseiller d'État qui a dit, je veux qu'*Uber Eats* paie des assurances sociales car il s'agit d'une ressource conséquente dans le financement de l'État. L'État a besoin de ces ressources, et c'est pour ça que les assurances sociales ont beaucoup plus facilement tendance à considérer les travailleurs comme salariés, car cela fait plus de cotisations. Là il y a une indécision pour savoir si c'est juridiquement et des suites d'une décision de justice, qu'*Uber Eats* a salarié ses employés, ou si c'est une décision volontaire de l'entreprise. Ce que je trouve surtout intéressant, c'est que maintenant on va vraiment pouvoir comparer.

[Romain] Que pensez-vous de la proposition³² de créer un nouveau statut pour les travailleurs de plateforme, lequel offrirait une protection sociale plus étendue que celle d'un indépendant, mais moindre que celle dont bénéficie un salarié ?

[Aurélien Witzig] Je suis contre. Le droit du travail suisse est très souple, il s'agit d'un des plus flexibles. À y réfléchir, nous sommes déjà dans un système mixte, le droit du travail est déjà tellement souple. Il y a quasiment aucune protection des travailleurs syndicalisés, il est quasiment impossible de faire la grève que celle-ci est presque illégale, le licenciement abusif n'est que peu sanctionné si ce n'est à hauteur de deux ou trois mois de salaire, c'est presque rien. En plus le travail sur appel est possible, complexifier la chose en introduisant un statut mixte, à mon avis c'est compliquer les règles pour vraiment pas grand-chose.

[Romain] Cette discussion date de fin 2018 sauf erreur, Suite à celle-ci, un postulat a été adopté par le Conseil National afin que le Conseil Fédéral réfléchisse à la question et rende une réponse jusqu'à la fin de l'année 2019. Toutefois, le Conseil Fédéral n'a toujours pas donné suite et n'a pas publié de rapport pour l'instant. À votre avis, cela est-t-il lié au fait que le Conseil Fédéral attende que les voies de recours soient épuisées pour émettre un avis ?

[Aurélien Witzig] Oui, c'est clair que le législateur suisse est attentiste par définition. Vraiment sa position de base est d'attendre. C'est extrêmement rare de voir le législateur se saisir d'un problème et dire, oui je fais une loi. C'est rarissime en Suisse de le voir s'emparer d'une problématique et de faire évoluer les choses. Il faut attendre cinq ou dix ans pour le voir se saisir d'une problématique.

[Romain] Donc le législateur suisse se cale sur la justice et les autres pays ?

[Aurélien Witzig] Oui, bien sûr. Mais à la rigueur c'est un prétexte. Le législateur a la priorité sur les juges, s'il veut le faire il peut le faire. Le législateur a la priorité sur le juge, s'il veut agir il peut le faire.

[Romain] Pour vous le droit social est donc adapté à l'émergence de ces nouvelles formes de travail ?

[Aurélien Witzig] Je pense qu'il y a trois protections que n'ont pas les indépendants. Les indépendants n'ont pas de protection contre le chômage, ça je pense qu'il serait bien de l'universaliser. Ils n'ont pas de protection obligatoire contre les accidents non-professionnels. Et puis ils n'ont pas de manière obligatoire le deuxième pilier. Mais je serais pour une universalisation de ces protections-là afin d'uniformiser le système. Justement dans un cadre où il risque d'y avoir de plus en plus d'indépendants, ceci me paraîtrait pertinent.

32 Un postulat, déposé en 2017 par le groupe libéral-radical et adopté depuis par le parlement, charge le Conseil fédéral d'étudier la création d'un nouveau statut pour les " travailleurs de plate-forme ", en en exposant les avantages et les inconvénients. Ce statut offrira une certaine couverture sociale, mais elle sera moins favorable que celle d'un salarié (Source : <https://www.parlament.ch/fr/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefte?AffairId=20174087>).

[Romain] Et ainsi aller dans le sens de propositions comme celle de l'extension de la protection sociale au statut d'actif (et non plus la réserver aux seuls salariés) ?

[Aurélien Witzig] Exactement.

[Romain] Donc pour vous, l'urgence est là car ces nouvelles formes tendent à se généraliser et méritent que l'on repense le lien entre travail et protection sociale.

[Aurélien Witzig] Pour moi c'est toute la question du télé-travail, de l'éclatement du lieu de travail, peut-être par le biais de conventions collectives, ce serait bien de repenser cette question. Par exemple, afin de répondre à des questions comme «Dois-je répondre à des courriels après 20h ?», «Puis-je m'octroyer de vraies vacances ou dois-je regarder mes courriels ?», et après il y a la question des algorithmes, peut-on les utiliser pour licencier, embaucher, etc. et reste évidemment enfin la question de l'utilisation des données. N'est-on pas en permanence en train de créer des profils sur des personnes ? Le risque existe également de perdre le contrôle de l'algorithme et que celui-ci se nourrisse de données sans que l'on arrive très bien à le canaliser. Comme prend-t-il la décision ? Je pense qu'il faut que l'être-humain puisse prendre la décision finale, toujours. Afin d'éviter l'arbitraire, d'éviter de ne plus comprendre pourquoi l'algorithme décide une chose plutôt qu'une autre.

Compte rendu #4 : Entretien téléphonique³³ réalisé avec Umberto Bandiera

Secrétaire syndical en charge du secteur des transports pour le syndicat Unia à Genève.

[Romain] Pouvez-vous m'expliquer brièvement en quoi a consisté le travail d'Unia depuis l'arrivée des plateformes -type Uber ou Uber Eats- sur le marché du travail suisse ?

[Umberto Bandiera] Le travail d'Unia est à séparer en deux volets complémentaires. D'une part il s'agit d'un travail de représentation des intérêts des travailleurs, d'autre part ce travail a consisté en l'organisation des travailleurs de plateforme. De plus, les secteurs concernés principalement par l'arrivée de ces multinationales en Suisse sont des secteurs dans lesquels Unia est déjà actif, à savoir le domaine des transports et celui de la restauration. Uber Eats est arrivée en 2018 à Genève, et a été suivie par d'autres plateformes concurrentes. Uber Eats a toujours considéré les livreurs avec lesquels elle collabore comme des indépendants. Une fois que nous avons reçu l'accord des travailleurs, nous avons mené des actions de protestations et ce dès 2018, année d'arrivée d'Uber Eats sur le marché genevois. Lors de celles-ci, nous avons dénoncé les violations des législations en vigueur. En effet, je parle de violations au pluriel car parmi les restaurants recourant aux services d'Uber Eats, il y a aussi de grandes chaînes de restauration qui auraient les moyens de mettre en place leur propre service de livraison, mais qui ne le font pas en raison du coût que cela représenterait d'engager leur propre personnel et de le salarier selon la convention collective de travail (CCT) en vigueur. Ainsi, ces chaînes de restauration participent à alimenter la spirale de la précarité. Pour le reste, les plateformes qui ne reconnaissent pas leurs collaborateurs en tant qu'employés sont en infraction vis-à-vis de la législation sociale et du travail suisse.

[Romain] Vous évoquez un accord des livreurs pour une action syndicale, pouvez-vous nous en dire plus à ce propos ?

[Umberto Bandiera] L'action syndicale d'Unia, afin d'organiser ces travailleurs, a consisté à organiser des visites de terrain, à participer aux discussions ayant lieu sur différents groupes de messagerie instantanée réunissant des livreurs, et à recevoir ceux pour qui la défense de leurs droits en tant que travailleur est un réflexe. L'aspect particulier du travail organisé par Uber Eats est l'absence d'espaces et moments de socialisation des travailleurs entre eux. Les lieux de rencontre entre livreurs sont quasiment inexistantes. Cette composante rend l'organisation des livreurs difficile, et souvent les visites de terrain ont été le seul moyen concluant pour engager le contact.

33 L'entretien n'ayant pas été enregistré, ce compte rendu est réalisé sur la base de notes manuscrites. Les propos d'Umberto Bandiera sont pour l'essentiel paraphrasés. Lorsque les propos sont entre guillemets, il s'agit de citations exactes.

[Romain] La salarisation de l'ensemble des travailleurs de plateforme est-elle donc un objectif pour Unia ?

[Umberto Bandiera] «Ces plateformes sont les bienvenues en Suisse». Elles doivent toutefois respecter la législation sociale et la législation du travail en vigueur dans notre pays. En ne faisant pas signer de contrat aux livreurs, elles ne respectent pas les règles du jeu. La livraison de repas est réglementée par une CCT. L'application des conditions obligatoires de travail doit toujours être une priorité pour un syndicat. Peu après l'arrivée d'Uber Eats à Genève, nous [Unia] avons constaté qu'Uber Eats agissait en dehors des bases légales et avons sollicité le Conseil d'État afin que celui-ci agisse. «Cela a pris du temps avant qu'il intervienne». Il a finalement pris une décision administrative vis-à-vis d'Uber à l'été 2019. C'est la première fois qu'une décision de ce type a été prise par un État. Ce qui est intéressant, c'est qu'Uber Eats a recouru contre ces décisions, alors que d'autres plateformes de livraison actives à Genève ont proposé un contrat de travail à leurs livreurs. Le problème reste par rapport à l'adéquation de ces contrats avec les *minima* obligatoires. La Chambre administrative cantonale du Canton de Genève a donné raison au Conseil d'État et aux syndicats. Uber Eats a alors déposé un recours auprès du Tribunal Fédéral, mais entretemps il a décidé pour la première fois au niveau international de salarier ses livreurs genevois depuis le 1^{er} septembre 2020. «Ce qui est intéressant, c'est que le choix d'Uber Eats de salarier ses livreurs à Genève intervient dans un contexte où le débat est bien mûr. Il découle aussi de la volonté politique des autorités cantonales d'intervenir. Il s'agit d'une avancée énorme. En ce sens Genève est une sorte de laboratoire sur la numérisation.»

[Romain] Justement, pourquoi cette décision a-t-elle été prise à Genève et pas ailleurs ?

[Umberto Bandiera] C'est lié directement au contexte genevois. Ici, le partenariat social a une longue tradition et les autorités interviennent pour faire respecter les règles du jeu et les législations en vigueur. Les syndicats se sont mobilisés très vite par rapport à d'autres cantons : avant l'arrivée des plateformes il y avait déjà un comité des coursiers, celui-ci s'est constitué en 2017 car les travailleurs étaient inquiets de la probable arrivée à Genève de plateformes de livraison.

[Romain] De quelle façon les plateformes seraient-elles impactées si elles étaient reconnues à terme comme employeuses de leurs travailleurs ? Pourraient-elles disparaître?

[Umberto Bandiera] Je ne pense pas du tout qu'ils vont disparaître. Ils menacent à chaque fois qu'une décision est prise en leur défaveur de quitter la Suisse, mais ils ne le feront jamais. Il y a énormément de richesse à Genève, il y a de la demande pour un service tel que celui offert par Uber Eats, ce serait une folie de quitter le marché selon leur logique. Il ne faut simplement pas laisser les multinationales organiser le marché toutes seules. Même la Californie, là où se trouve la Silicon Valley, vient de légiférer de la façon la plus progressiste qui soit sur la question.

[Romain] Que pensez-vous de la proposition³⁴ de créer un nouveau statut pour les travailleurs de plateforme, lequel offrirait une protection sociale plus étendue que celle d'un indépendant, mais moindre que celle dont bénéficie un salarié ?

[Umberto Bandiera] Cette proposition comporte selon moi un risque de précariser d'avantage le travail, au profit des plateformes numériques.

[Romain] Pour revenir à la décision d'Uber Eats de faire signer un contrat à ses travailleurs, comment voyez-vous la suite. Quel sont les prochains défis pour Unia ?

[Umberto Bandiera] Nous sommes actuellement en négociation avec les avocats de la société partenaire d'Uber Eats à Genève afin que ces contrats respectent les conventions collectives en vigueur, malheureusement ce n'est pas encore le cas. Nous allons être attentifs à l'évolution future de la réalité des travailleurs. J'espère que les livreurs seront plus prêts que maintenant à défendre leurs droits. C'est très important pour moi en tant que syndicaliste de faire comprendre aux gens qu'ils ont des droits, et qu'il faut les saisir. Sans les travailleurs nous ne pouvons rien faire.

34 Un postulat, déposé en 2017 par le groupe libéral-radical et adopté depuis par le parlement, charge le Conseil fédéral d'étudier la création d'un nouveau statut pour les " travailleurs de plate-forme ", en en exposant les avantages et les inconvénients. Ce statut offrira une certaine couverture sociale, mais elle sera moins favorable que celle d'un salarié.

Journal de bord

Ce journal de bord a été rédigé durant mon observation participante parmi les livreurs Uber Eats. Il a été annoté au fur et à mesure de l'avancement de mon expérience. J'y ai consigné le contenu des discussions que j'ai eues sur le terrain avec d'autres livreurs, mais également le récit de mes journées de travail. Afin d'éviter les redondances et de rendre le procédé d'écriture plus fluide, j'ai utilisé tantôt Uber Eats, tantôt Uber pour nommer la plateforme de livraison de repas à domicile.

[22.08.2020, jour de travail #1]

Premier *shift* avec Uber, enfin. J'ai eu mille peines à leur fournir tous les documents nécessaires. Le téléchargement de l'application Uber Driver fut aisé. Les démarches administratives ayant suivi un peu moins. Commander un extrait de casier judiciaire, fournir à Uber une photographie de ma carte d'identité, remplir un formulaire d'annonce et le retourner au Département de la sécurité, de l'emploi et de la santé, autant d'étapes qui je pensais me donneraient accès à la plateforme. C'était sans compter sur le fait que je devrais encore commander un sac à dos de livraison, à mes frais. Celui-ci m'aura coûté 110 CHF, j'aurais sans doute pu m'en tirer à meilleur compte en ne commandant pas le sac officiel d'Uber. Cette démarche m'aura fait patienter une semaine de plus avant de pouvoir débiter les livraisons. Assumer le risque économique est sur le plan légal l'une des caractéristiques du travail indépendant. Afin de les faire rentrer dans la boîte juridique des indépendants (et de faire des économies au passage) Uber ne doit assumer qu'un risque minimum de l'activité de sa flotte de coursiers d'où découle cette pratique. Les indépendants doivent se procurer eux-mêmes leur matériel de travail.

Revenons à cette première journée de travail, je me suis connecté peu après midi sur l'application à mon domicile. «En ligne», l'algorithme d'Uber sait que je suis disponible et qu'il peut me dispatcher des commandes. Ayant attendu une demi-heure chez moi sans qu'aucune commande n'arrive (ce qui était par ailleurs prévisible), je décide d'aller tourner en ville à proximité des restaurants et autres établissements où il est possible de se faire livrer des plats préparés par le biais de l'application pour augmenter mes chances. Grosso modo, je fais un premier passage à Plainpalais où je vois plusieurs livreurs patienter à proximité d'un fast-food ayant pignon sur plaine. Je décide ensuite de faire un aller-retour aux Pâquis en traversant les rues basses. Lors de cette traversée, ça sonne ! Je m'empresse d'accepter la commande et l'application m'indique où récupérer cette première commande. Je me rends dans une boulangerie du quartier de Plainpalais, m'empare de

cette première commande qui se trouve être un pain au chocolat et un renversé. Je valide alors la réception de la commande sur l'application, laquelle me demande si la prise en charge s'est bien déroulée et mon GPS m'indique l'adresse de livraison. Je me rends alors au plateau de Champel, et redescends tourner entre Plainpalais et les Pâquis, en passant à chaque fois proche de la gare et des rues basses.

Lors de la livraison de cette première commande, Covid oblige, je suis contraint de porter le masque lorsque je récupère la nourriture dans la boulangerie. Cette pratique est imposée par l'application, qui oblige ses coursiers d'accepter de se désinfecter les mains avant de passer en ligne et entre chaque commande, de porter le masque avant de prendre une commande, et de désinfecter le matériel de livraison entre deux commandes. Au moment de livrer, je dois déposer la nourriture devant la porte de la cliente, en prendre une photo, et valider la commande. Ainsi la cliente est informée que la livraison est arrivée à destination.

Durant le *shift* de midi, j'effectue encore deux autres livraisons. Il s'agit à chaque fois de plats libanais «récupérés» aux Pâquis. Je les livre pour l'un vers le rond-point de Plainpalais, et pour l'autre à Florissant. Au cours de cette livraison, l'application me notifie que la première cliente m'a versé 3 CHF de pourboire, chouette me dis-je. L'appli me propose de la remercier, ce que je fais en appuyant sur le bouton dédié. Vers 15h, je me déconnecte de l'application et me dis que je me reconnecterai vers 18h30 alléché par une promesse que me fait l'application, un revenu de 16 CHF/heure garanti entre 18h30 et 21h30. Légèrement avant 18h30 je monte donc sur mon vélo, et descends depuis Onex à Plainpalais en passant par les Accacias où se trouve également quelques restaurants livrant *via* Uber Eats. Trouvant que la première commande tarde à arriver sur mon téléphone, je me rends directement aux Pâquis et attends proche des restaurants susceptibles selon moi de recevoir des commandes. Je vois que je ne suis pas le seul livreur à attendre. Là également ça ne bouge pas beaucoup. Durant les presque quarante minutes passées à attendre, je ne vois qu'un livreur recevoir une commande. Lassé, je retourne à Plainpalais aux alentours du rond-point de la plaine. Je m'assieds carrément devant celui-ci, un autre livreur Uber s'arrête vers moi et me suggère d'aller attendre un peu plus loin, que si t'es trop proche «ça ne sonne pas». Je l'écoute et m'exécute. Où j'attends, d'autres livreurs sont présents et reçoivent des commandes. Pas moi. Je prends mon mal en patience. Ces premières minutes passées à côtoyer d'autres livreurs sont intéressantes dans l'établissement d'une méthodologie de terrain. En effet certains livreurs ont le contact plutôt facile bien que tout le monde n'attende qu'une chose, que ça sonne sur l'application. J'ai donc la certitude qu'entrer en contact avec d'autres livreurs sur le terrain sera plutôt chose aisée. Finalement à 20h10,

je reçois ma première commande. Je la récupère et la livre dans le quartier. À peine la commande livrée que j'en reçois une deuxième. Je dois malheureusement la refuser car je n'ai plus de batterie sur mon téléphone pour l'assurer. Je me déconnecte ensuite de l'application. Au final, j'aurai travaillé (ou serai «resté en ligne» selon l'application) 5h12 et aurai gagné 41.95 CHF durant cette première journée. J'aurai perçu sur cette somme 6.41 CHF de pourboire.

[24.08.2020, jour de travail #2]

Je me connecte peu avant 11h30. Je me rends à un fast-food très connu des Accacias, rien ne vient. Je décide après 45 minutes d'attentes d'aller tenter ma chance vers Plainpalais. À peine dans le quartier que mon application sonne, une commande que je récupère dans un restaurant asiatique à amener au Grand-Saconnex. C'est parti pour un peu plus de 6 kilomètres de vélo et une traversée du centre-ville. J'y arrive plus vite que ce que je pensais. Je livre ma commande et redescends au centre-ville où je me dirige vers les Pâquis pour tenter ma chance. Peu après mon arrivée dans le quartier, je reçois une nouvelle commande à livrer à Champel. Je récupère non sans avoir attendu longtemps que la commande soit prête le sandwich dans l'établissement spécialisé dans les plats marocains et plus généralement de l'Atlas, puis l'amène à Champel. Si l'application m'«offre» de notifier lorsque le temps d'attente est trop long au moment de récupérer la commande, je décide que jamais je ne recourrai à ce genre de pratique durant mon expérience.

Revenant vers Plainpalais, je me ravitaille en eau à une fontaine publique, bois quelques gorgées et c'est déjà le moment de livrer une nouvelle commande. Je récupère des plats libanais à la Rue de Carouge, puis me dirige vers Onex. La rampe de Chancy avalée, mon téléphone s'éteint car n'ayant plus de batterie. Heureusement que j'habite Onex et que je peux donc passer chez moi en coup de vent pour «nourrir» mon outil de travail. J'ai même le temps d'ingurgiter un café, mon téléphone n'est pas le seul à devoir être rechargé. J'effectue la commande à quelques hectomètres de chez moi, et me déconnecte ensuite de l'application. Je reprendrai le «service» vers 18h30. Je vais profiter de cette «pause» pour réfléchir à la meilleure façon de récolter des informations sur le terrain.

Deuxième *shift* de la journée, je débute peu avant 18h20. Je descends tranquillement vers Plainpalais, où je sirote un thé froid en attendant que ça bippe. Rien ne vient alors vers 19h je me dirige vers les Pâquis, car je préfère attendre en roulant qu'assis. Je me mets à tourner dans les Pâquis, et vers 19h30, première livraison de la soirée. Il s'agit en fait d'une double tournée car je dois livrer un premier client à la Servette et un second plus loin à Vernier en direction de Meyrin

vers les Avanchets. Je me rends compte que c'est probablement moins rentable pour moi car la prise en charge n'est rémunérée qu'une fois et pas deux. Pour cette course j'ai roulé 4.1km et ai été rémunéré 13.16 CHF en 32 minutes 50 secondes. Ce matin j'ai roulé 5 km en 22 minutes 23 secondes et n'ai été rémunéré que 13.08 CHF. Pour l'instant ne comprends de toute manière rien au système de rémunération d'Uber. Le reste de la soirée se déroule sans accrocs. Vers 20h je reçois une nouvelle course, double également. Après l'avoir livrée dans la zone des Eaux-Vives, je redescends vers le Jardin Anglais, traverse la pont du Mont-Blanc et me rends aux Pâquis. Nouveau bip dans ma poche et surprise, je dois livrer un thé, aussi aux Eaux-Vives. Une fois ma commande livrée, non sans peine car le GPS ne m'indiquait pas le bon endroit, je me déconnecte et rentre chez moi après avoir avalé un falafel aux Pâquis. Bref, fini Uber pour aujourd'hui.

J'aurai gagné 77.70 CHF aujourd'hui, le tout en 5 heures et 52 minutes et 8 courses. Je n'ai reçu, en deux jours de livraison, aucun pourboire le soir. Je me demande si c'est un hasard, je verrai bien durant mes prochaines journées d'immersion.

[25.08.2020, jour de travail #3]

Début en fanfare. À peine connecté (je me suis connecté en sortant du travail à Carouge), que je reçois une première commande à récupérer dans une sandwicherie en face des tours de Carouge. Aussitôt prise en charge, aussitôt livrée. La cliente commande en fait depuis son travail qui se trouve être situé vers le Bachet. Je me rends ensuite devant un fast-food bien connu des Accacias, bien décidé à ce que l'algorithme me donne une commande de ce même fast-food devant lequel je commence à accumuler les minutes d'attente. Rien n'y fait, je reçois une commande 20 minutes après mon arrivée environ, mais celle-ci est à récupérer dans une chaîne de sandwicherie dont l'enseigne est située dans le centre commercial de la Praille. Je récupère la commande et c'est là où tout se complique. L'adresse de livraison est située dans une zone mêlant bureaux, commerces et garages se trouvant à Plan Les Ouates. L'application me trahit à l'approche de l'arrivée sur zone de livraison.

En effet sans que je ne sache pourquoi, la commande acquiert soudainement le statut de "livrée", protection des données oblige je perds alors le prénom, les détails de livraison (code de porte, où déposer la commande, etc.) du client et il n'y a que l'adresse dont je me souviens. Il s'agit toutefois d'un énorme complexe de bureaux, le retrouver ne sera pas simple. Je décide de tourner aux alentours du bureau me disant que le client me reconnaîtra et viendra de lui-même vers moi. C'est ce qui se passe après une vingtaine de minutes, je me fais héler par un quarantenaire en chemise et

visiblement affamé. Il récupère sa commande, me disant également avoir remarqué un "bug" de l'application, et s'empresse d'aller engloutir son sandwich. Je me rendrai compte après avoir acquis une certaine maîtrise de l'application qu'il s'agissait simplement d'une erreur de ma part, et que j'ai validé la commande sans l'avoir remise.

Je fonce alors direction Plainpalais, histoire de rattraper le temps perdu avec cette mésaventure. Là je tourne à proximité de ce point chaud, espérant recevoir une commande. Rien ne vient. Je remarque plusieurs confrères livreurs pour Uber agglutinés proche des restaurants du quartier de Plainpalais. Reconnaisant certaines têtes croisées sur la route ou lors de moments d'attente, je me joins à eux. Tout le monde est unanime, c'est calme et les commandes n'affluent pas. «Il faut attendre qu'il fasse moins beau» s'exclame un livreur. J'engage la discussion avec certains d'entre eux, parle de foot mais également du travail pour Uber. Je dis que je suis là pour les sous, car comme tout le monde j'en ai besoin, mais également dans le cadre de la réalisation de ma thèse de Master. Je leur confie ma mésaventure survenue à Plan les Ouates, ils me disent que c'est la hantise des livreurs, tourner des dizaines de minutes à la recherche de l'adresse de livraison. En effet la rémunération n'étant pas effectuée sur une base horaire mais à la course, le salaire ne prend pas en compte ce genre de mésaventure. Certains me confient également que si un établissement met plus de 15 minutes à leur préparer une commande, ils l'abandonnent et partent à la recherche d'une autre commande. Je vais continuer de discuter informellement de la sorte lors de mes prochains *shifts*. Les livreurs sont faciles d'accès à priori. Je vais essayer de me «rapprocher» de ceux ayant une certaine expérience, leur avis m'important davantage. Suite à ce moment d'échanges bienvenue, j'effectue encore une livraison à Conches et vers 14h30 je me déconnecte de l'application

Je décide de connecter à la maison vers 18h30, bonne idée. Quelques minutes après, une commande d'un fast-food situé en face de chez moi arrive sur mon smartphone. Je traverse la rue, récupère la commande, la livre au Petit-Lancy à quelques encablures à peine du fast-food, et descends en ville. Là, je me rends aux Pâquis et tourne à peine quelques minutes que mon téléphone sonne déjà. J'effectue une livraison à proximité du boulevard des Philosophes. Je reviens à mon «hot spot» à commandes et rebelote, une autre commande à livrer à la rue de Lausanne, toujours aux Pâquis. C'est une bonne soirée en terme de courses à effectuer, mais ça ne me laisse guère le temps d'engager la conversation avec d'autres livreurs. Plus tard dans la soirée, alors que j'attends une nouvelle commande à l'entrée d'un restaurant libanais situé lui aussi aux Pâquis, je rencontre un livreur attendant lui aussi. S'il est peu loquace, il me dit tout de même ne livrer que le soir car il a un deuxième travail. Ce n'est pas le premier livreur rencontré à me confier ceci. Alors que nous

discutons, un autre livreur Uber Eats passe à proximité et se joint à nous. Visiblement préoccupé, il a des informations intéressantes pour nous nous dit-il. Il est question d'un mail que certains livreurs auraient reçu. Ce mail évoquerait un potentiel passage des livreurs au statut de salarié, et à des horaires fixes imposés par Uber. Tout ceci m'intéresse hautement. Après consultation de ma boîte mail il s'avère que je ne l'ai personnellement pas reçu. Il va falloir que je creuse ceci dans mes discussions avec les livreurs ces prochains jours. Ce soir, j'ai soif et un copain m'attend au bar. Je me déconnecte donc peu avant 21 heures. J'aurai effectué quatre courses, huit au total dans la journée ce qui me permet de gagner 66.79 CHF.

[26.08.2020, jour de travail #4]

Je me connecte vers 11h30. J'avoue n'être pas énormément motivé. En effet je ne me suis pas couché très tôt la veille et ai effectué une séance de foot le matin, séance que j'ai quittée le genou en sang. J'espère tout de même que le *shift* sera bon mais n'ai pas trop la motivation pour aller tchatcher avec les autres livreurs. Je reçois une première commande alors que je tourne dans le quartier de Plainpalais, je me rends à un fast-food bien connu de la rue de Carouge, lequel est spécialisé dans les hamburgers. Je récupère la commande et la livre boulevard Georges Favon. Je décide, ayant alors fait la moitié du chemin vers les Pâquis, de m'y rendre afin d'attendre que ça bippe. J'attends une bonne vingtaine de minutes avant de recevoir ma prochaine commande. L'odeur de celle-ci me titille les babines, c'est chouette je découvre pas mal de restaurants. Il s'agissait en l'occurrence d'un restaurant thaïlandais. Je me rends vers les Nations-Unies afin de la livrer. Là je suis obligé d'écrire à la cliente pour qu'elle me donne d'avantage de détails sur le lieu de livraison car je n'ai même pas le numéro de rue. C'est fou comme les gens diffèrent dans leur propension à donner des informations, la clarté de celles qu'ils daignent livrer varie également. Je me dis qu'il n'y a rien d'intentionnel derrière, mais que c'est plus sympa quand même quand les clients ont le souci du livreur et de lui faciliter le travail. Je me laisse à rêver que parfois, les gens au courant et sensibles à la précarité du travail effectué pour Uber Eats souhaitent ainsi nous faciliter le travail. Cette impression sera confirmée par la suite. Il est fréquent que les clients paient comptant le pourboire et ne passent pas par l'application, et nous glissent que ce sera ça de moins dans les poches d'Uber.

Après cette commande je retourne aux Pâquis, là je tourne et tourne. Je me plante à un angle de la rue de Berne, à proximité d'une épicerie, un «7/7» comme on les appelle. Là le vendeur m'aborde et me pose des questions sur la façon de s'inscrire pour Uber Eats. Je lui en donne, l'aide également à installer l'application sur son téléphone, il me demande encore si ça paie bien. Je lui dis que je

gagne environ 12-13 CHF de l'heure pour l'instant. Il me dit que c'est un bon salaire. J'en déduis qu'il ne doit pas gagner beaucoup là où il travaille. Il me remercie et propose de m'offrir quelque chose de son épicerie, je refuse ayant déjà bu assez de sodas aujourd'hui, qui sont en général les seuls articles m'intéressant dans les «7/7». Durant ce moment d'attente, je revois également un livreur Uber attablé avec d'autres personnes. Je l'ai déjà souvent croisé. Celui-ci m'intéresse car il est souvent habillé de t-shirts marqués du logo d'Uber Eats. Il semble sûr de lui dans sa façon de travailler et à l'air de connaître toute la rue de Berne. Je conclus qu'il doit être expérimenté. Il faudra que je trouve un moyen de l'aborder, ou une opportunité. En ayant marre d'attendre et 14h approchant, je décide d'aller tenter ma chance à Plainpalais. Y arrivant, je fais plusieurs fois le tour de la plaine et quadrille la rue de Carouge ainsi que les rues adjacentes. Lorsque ça bippe (enfin), j'effectue une dernière commande, que je vais chercher au même fast-food que ma première commande de la journée. Celle-ci est rapidement livrée, je me déconnecte alors.

Au moment de me connecter pour le *shift* du soir, je vois que j'ai reçu un nouveau message. C'est confirmé, Uber doit salarier ses livreurs. Je n'ai que peu d'informations à disposition, si ce n'est que si d'ici au 1^{er} septembre je n'ai pas fait les démarches pour me salarier, je n'aurai plus accès à l'application. Je me dis aussitôt que ma priorité ce soir sera de discuter avec les livreurs, quitte à faire l'impasse sur des courses, afin de récolter leur première impression.

Je débarque alors à Plainpalais à l'endroit où se regroupent les livreurs soit à proximité point de rencontre habituel. «T'as signé le contrat ?» est la phrase que j'entends alors le plus. Je suis vite envoyé par l'application livrer une vingtaine de nuggets de poulet à la réceptionniste d'un hôtel des rues basses et reviens au point de rencontre des livreurs. L'évolution de l'application est l'objet de toutes les conversations entre livreurs. Les avis sont partagés. Tous sont un peu surpris par le peu de temps à disposition pour prendre une décision. L'incertitude, propre à l'activité de coursier à vélo, est à son paroxysme dans la mesure où beaucoup semblent empruntés et ne savent pas trop comment réagir. Prendre une décision dans un laps de temps aussi court les effraie. Je décide que partager avec les livreurs sera l'objectif prioritaire de ma soirée. Je reste alors un moment à discuter, et l'application me rappelle à la réalité en m'envoyant livrer un plat asiatique aux Eaux-Vives. Je me dirige ensuite aux Pâquis pour prendre la température auprès des autres livreurs, qui sont nombreux à quadriller le quartier, notamment à la rue de Berne.

Lors de ce passage aux Pâquis, je croise le fameux livreur expérimenté et habillé par Uber. Je l'avais repéré les jours passés, il me dit que c'est une bonne chose, que ça permettrait de mieux

valoriser le métier de livreur. En effet selon lui les gens exerçant cette professions souffrent d'un stéréotype selon lequel ils font ça car «ils n'ont pas assez travaillé à l'école». Sur le ton de la blague, lors d'une autre conversation de groupe, un livreur se réjouit d'avoir enfin un «vrai travail», mais regrette de ne pouvoir organiser son temps comme il le souhaite avec ce changement de statut. Cette perte d'autonomie est l'aspect revenant le plus dans les craintes suscitées par le changement de statut.

Sur le plan des commandes la soirée est calme, je reçois encore une commande. Il s'agit d'un shawarma à livrer des Pâquis aux Eaux-Vives. Je reviens au point de rencontre à Plainpalais pour poursuivre les discussions et récolter l'avis des livreurs. Au moment de rentrer, je décide de passer par Carouge en me disant que peut-être par ce chemin j'aurai plus de chances de recevoir une dernière commande. En effet le bilan de la journée est assez maigre. Commencerais-je à me prendre au jeu ? «C'est calme» comme disent les livreurs lorsque l'application ne sonne pas assez. Et effectivement, c'était une bonne intuition. Je reçois une commande de glaces lorsque je suis à l'entrée de Carouge. Je reviens quelques centaines de mètres en arrière direction Plainpalais pour récupérer cette commande, et retourne à Carouge dans un quartier d'immeubles pour livrer cette dernière commande. Je me déconnecte alors et rentre chez moi.

À propos de l'évolution statutaire, le message reçu indique que les livreurs deviendraient salariés d'une entreprise partenaire d'Uber, Chaskis SA. J'imagine qu'il s'agit d'une filiale écran étroitement liée à Uber, si ce n'est sous son joug. Au cours de la soirée j'entends même la rumeur selon laquelle l'entreprise partenaire serait en réalité Amazon. C'est faux ce que peuvent parfois raconter les livreurs. Le message reçu est succinct, il comporte un lien vers un formulaire d'inscription pour devenir salarié. Dans celui-ci, outre les informations usuelles, il faut spécifier le nombre d'enfants dont on a la charge, notre numéro AVS, le moyen de transport utilisé pour effectuer les livraisons, le taux d'activité souhaité ainsi que le créneau horaire auquel on souhaite travailler. (midi, soir, coupé, week-ends, etc.) Devenir salarié semble presque trop simple. Toutefois, le message indique que tous les coursiers ne seront pas automatiquement engagés. Un choix sera donc effectué mais selon quels critères, impossible de le savoir. Comme toujours depuis que j'ai installé l'application et me suis lancé, le contact a lieu sans qu'aucune transparence ne soit de rigueur.

Durant la soirée, je n'ai manqué aucune occasion de parler de ça lorsque j'ai croisé des livreurs. Ceux qui ne vivent que d'Uber Eats sont unanimes et ont déjà signé le contrat pour certains, les

autres le feront très probablement ou se laissent le temps de la réflexion. Certains livreurs hésitent, Uber Eats est pour eux un revenu complémentaire à une activité rémunérée. Ils sont donc moins flexibles dans l'organisation de leur emploi du temps et ne tirent pas l'entier de leur revenu de l'activité de livreur. Enfin d'autres disent qu'ils ont besoin de temps pour réfléchir. Certains se demandent si la rémunération va diminuer, d'autres se demandent si le nombre d'heures de travail va être plafonné, etc. Beaucoup de livreurs semblent être dans l'incertitude, et je me fais la réflexion que ces gens sont totalement dépendants du bon vouloir d'Uber. L'ambiance frise parfois l'inquiétude, un livreur lâche : «Y'en a qui vivent que de ça, comment ils vont faire ?». La nouvelle de la salarisation semble avoir plongé tous les livreurs dans l'incertitude, et c'est peut-être la conclusion la plus partagée par les livreurs ce soir.

[27.08.2020, jour de travail #5]

Malgré la fatigue qui commence à se ressentir dans les jambes, je suis motivé à l'idée d'entamer ma tournée. En effet, j'ai pu réfléchir sur la suite à donner à mon terrain en prenant en compte le passage au statut de salarié. Je ne suis pas encore sûr de moi sur le moment mais je pense indiquer à Uber que je souhaite travailler en coupé pour un taux horaire de 40 %. Ainsi je pourrai digérer les informations du terrain tout en avançant parallèlement sur d'autres aspects de ma recherche. Je pourrai également assumer les autres aspects de ma vie, du moins plus facilement que si comme maintenant, je continuais à travailler 5 jours par semaine à presque 100 %.

Les discussions que j'ai eues avec les livreurs hier soir m'ont également motivé. Je me suis ouvert du fait que je faisais une recherche sur Uber à plusieurs livreurs (si ce n'est à tous, par souci d'honnêteté intellectuelle), et ils ont eu l'air intéressé. Je pense qu'en continuant de la sorte, obtenir de certains qu'ils m'accordent un peu de leur temps pour un entretien un peu approfondi ne sera pas trop dur. De plus, je pourrais également les effectuer quelques temps après le changement de l'application, peut-être que l'expérience d'un mois passé à travailler en tant que salarié fera ressortir des choses plus intéressantes à ce moment-là. J'espère que j'aurai le temps de procéder de la sorte.

Concernant les livraisons, alors que j'étais lancé sur le boulevard Carl-Vogt, mon smartphone a sonné une première fois. Une commande à récupérer sur ce boulevard et à livrer toujours sur ce même boulevard, à une commerçante qui ne pouvait visiblement se permettre de quitter son lieu de travail durant la pause pour aller récupérer une commande à 300 mètres. La livraison effectuée, je me remets en route et alors que je traverse la plaine de Plainpalais, mon application sonne à nouveau et m'envoie récupérer une sorte de foccaccia dans un fast-food italien du quartier. Cette

fois je pédale jusqu'aux Accacias et la zone industrielle située à proximité de la route des Jeunes. Je reviens ensuite vers Plainpalais et reçois une nouvelle commande. Décidément ça n'arrête pas, et là je dois à nouveau pédaler quelques kilomètres car l'adresse de la cliente est localisée au Grand-Saconnex. Je reviens ensuite au centre ville en espérant que ce soit plus calme pour pouvoir poursuivre les discussions engagées la veille à propos de la salarisation des livreurs d'Uber. Je tourne aux Pâquis, espère croiser des livreurs connus et désœuvrés, mais je n'en croiserai aucun. L'endroit est moins propice au regroupement, c'est pourquoi je décide rapidement de retourner vers Plainpalais en espérant croiser des livreurs dans l'attente. À peine la rue de Berne quittée, que mon smartphone bippe au moment où je passe devant un restaurant indien situé tout proche de la gare. En attendant de récupérer ma commande, j'en profite pour demander au patron s'il a eu vent ou même reçu une information d'Uber à propos de ce changement majeur pour les livreurs. Il me dit qu'il n'en sait rien, qu'il n'a rien entendu de tel. Il me dit que ça ne lui change rien, tant que les livreurs continuent de venir récupérer les commandes et de les livrer à bon port. Cette commande effectuée, je retourne quadriller Plainpalais à la recherche de livreurs avec qui échanger, je n'en croise pas. Vers 14h, je me déconnecte, mon estomac criant famine.

Le soir, motivé comme rarement, je descends sur Plainpalais et retrouve les autres livreurs déjà au travail regroupés à l'habituel point de rencontre. Je commence à discuter, mais au bout de quelques minutes à peine, l'application me propose une commande. Je l'accepte, la récupère, et la livre dans un immeuble aux Charmilles. Alors que je suis encore dans la cage d'escalier de l'immeuble, une nouvelle commande arrive sur mon smartphone. Il s'agit d'une commande de kebabs à aller récupérer dans le quartier. Je le récupère, me réjouis en constatant que l'adresse de livraison est au centre ville, et redescends la livrer vers la Gare. Décidément ce soir ça n'arrête pas, les kebabs à peine livrés que je reçois une nouvelle commande que je récupère dans un restaurant japonais d'une rue adjacente. Celle-ci est à livrer à Châtelaine, je parcours les quatre kilomètres de distance qui me séparent de l'adresse de livraison, me réjouis en constatant que la cliente attend au pied de son immeuble ce qui me fait gagner un précieux temps, et redescends vers Plainpalais. Là je reçois à nouveau une commande. C'est 20h et j'en suis déjà à ma quatrième commande. Je livre les spécialités libanaises aux Eaux-Vives, reviens vers Plainpalais et me rends alors compte qu'aucun livreur n'est au point de rendez-vous habituel. Je me dis que c'est normal pour un jeudi soir, où les commandes doivent affluer. Je me déconnecte de l'application. Il est tôt mais je n'ai pas envie d'aligner les commandes alors que je n'ai pas l'opportunité de discuter avec des livreurs.

J'ai néanmoins désormais décidé que je me salarierais à hauteur de 40 % et que j'effectuerais des horaires coupés soit deux *shifts* par jour de travail. J'espère désormais être accepté par Uber ou plus exactement sa société partenaire.

[29.08.2020]

Il est 14h au moment où j'écris ces lignes. Je n'ai pas travaillé hier. Je ne travaillerai vraisemblablement pas aujourd'hui également. Chose intéressante, l'application m'a notifié ce matin que la «tarification spéciale de pluie» était activée ce soir.

Je me suis rendu à 13h à ce qui était annoncé comme une réunion d'informations à destination des futurs salariés. Il s'agissait en fait de nous faire signer nos contrats à la chaîne. Mon «entretien», réalisé dans une salle où des opérateurs de Chaskis SA font passer des entretiens à des collègues livreurs, venus comme moi savoir de quoi il en retourne. À ma droite, le fameux livreur aux habits Uber Eats, rencontré aux Pâquis passe son entretien avec une opératrice. Je n'ai jamais croisé le livreur à ma gauche qui lui aussi s'entretient avec une employée de Chaskis SA. Nous sommes donc trois à passer simultanément cet entretien. Je donne ma carte d'identité, mon numéro AVS, et ma carte bancaire sur laquelle figure mon IBAN. Je pose quelques questions. Sommes-nous concernés par la convention collective de travail des livreurs ? La réponse est oui. Aurons-nous un salaire horaire fixe ? Oui, 20.95 brut de l'heure me répond-t-on. Pourquoi ce changement, le tribunal fédéral a-t-il eu raison d'Uber ? L'employée me répond que oui, mais ne semble pas en savoir plus. Je ne prends donc pas pour «argent comptant» sa réponse. Je me rends aussi très vite compte qu'elle a, probablement comme les autres opérateurs de Chaskis SA présents, été engagée en urgence et formée sur le tas. Je lui pose la question, elle me répond que oui. Serai-je payé en cas de maladie ? Oui me répond-t-elle également. Elle me dit trouver que le délai pour prendre notre décision est très court, me dit que de son côté aussi, il faut agir très vite pour s'adapter à la situation et que Chaskis SA sous-traite pour Uber. Je lui demande alors si Chaskis SA existait déjà avant, elle me répond que oui. Je n'ai pourtant pas trouvé trace de l'entreprise sur Internet avant l'entretien.

L'entretien aura duré au final à peine plus de 10 minutes. En sortant, j'en profite pour causer un peu avec le «fameux livreur». Celui-ci semble à peine emballé pour ce qui constitue pour moi, avec mes lunettes de nouveau livreur, une avancée. Dans sa situation, la rétribution horaire sera moindre suite à l'abandon du statut d'indépendant. J'ai néanmoins de la peine à y croire. Il me dit qu'Uber n'a pas eu le choix, que c'était ça ou cesser ses activités.

Je quitte donc la séance en ayant signé un contrat de 0.4 ETP, me suis annoncé disponible le mardi, le jeudi, et le vendredi soir. Je suis ravi car le délai de résiliation de mon contrat est de sept jours durant la période d'essai qui sera quant à elle de trois mois. Je me réjouis d'ores et déjà de le résilier. En rentrant chez moi, après une recherche effectuée par l'intermédiaire du portail en ligne du registre du commerce, je me rends compte que l'entreprise, qui est une société anonyme, a été enregistrée le 25.08 à Genève. J'apprends également durant cet entretien que j'aurai un manager responsable qui servira d'intermédiaire entre l'entreprise et moi.

[01.09.2020]

Ça y est, dès aujourd'hui je suis salarié d'Uber Eats (ou plus exactement de Chaskis SA). Selon les disponibilités que j'ai transmises, je devrais travailler midi (10h30-13h30) et soir (18h30-23h) les mardi et jeudi, ainsi que les soirées du vendredi (18h30-23h). J'essaie donc de me connecter avec l'application, je n'y arrive pas. Malgré plusieurs tentatives, il m'est indiquée que je dois contacter l'assistance. J'écris donc par l'intermédiaire de cette application à l'assistance, je n'ai pas reçu de réponses à l'heure où j'écris ces lignes. Je me connecte à ma boîte mail et constate qu'à plusieurs reprises, j'ai été contacté dans la matinée par Chaskis SA, laquelle informe les coursiers que l'application n'est pas opérationnelle ce matin. Je leur écris un mail pour avoir d'avantage d'information, notamment sur mon planning, ils me répondent dans la journée que je recevrais bientôt un mail avec mes horaires de travail et que d'ici là, je pouvais me connecter quand bon me semble sur l'application.

[07.09.2020]

Bon, je n'ai toujours pas accès à mon compte Uber et ne peux donc pas travailler. Depuis le passage au statut de salarié, mon application est bloquée. Elle me dit que je dois transmettre un document pour «Gestion de flotte» nécessaire en cas de livraison au moyen d'un véhicule nécessitant un permis. Je roule en vélo et ne possède pas ce document, j'ai contacté plusieurs fois Uber et Chaskis SA durant la semaine, je n'ai pas reçu de retour jusqu'à vendredi soir 18 heures. Un mail envoyé par Chaskis SA m'a envoyé un formulaire de contact à transmettre à Uber. Je l'ai rempli. J'attends maintenant qu'Uber me contacte. J'ai également intégré le groupe WhatsApp des livreurs Uber actifs sur Genève. J'ai pu sonder les autres livreurs afin de voir si j'étais le seul à rencontrer des problèmes, visiblement non. D'autres livreurs ne savent pas s'ils peuvent travailler, ont leur application bloquée, n'ont toujours pas reçu de planning horaire, etc. Bref, Chaskis SA semble avoir de la peine à organiser ses travailleurs. L'internalisation de la gestion des plannings semble être très coûteuse, trop coûteuse sans doute. Je comprends que le *business model* d'Uber soit alors fondé sur

l'externalisation d'un maximum de frais de fonctionnement dont ceux de management et de ressources humaines.

[09.09.2020]

Aujourd'hui, après que je les aies contacté 5 fois en une semaine via le service d'aide de l'application, Uber Eats me donne des nouvelles. Désormais, il faut être salarié par leur partenaire Chaskis SA pour effectuer des livraisons à Genève. Rien de nouveau jusque là. Toutefois, l'opératrice d'Uber Eats m'informe que leur partenaire à Genève n'embauche plus de nouveau livreur mais qu'il est possible de s'inscrire sur une liste d'attente. Ne comprenant plus rien, je leur envoie le message suivant : «Bonjour, merci, j'ai cependant signé un contrat avec Chaskis SA afin de poursuivre en tant que salarié. Je ne souhaite donc pas débiter mon activité, mais la poursuivre en tant que salarié conformément au contrat que j'ai signé avec Chaskis SA, votre société partenaire.» Uber Eats se montre réactif cette fois et me répond dans la foulée. Ils s'excusent de mon «expérience», réactivent mon compte, je peux désormais livrer bien que je n'aie toujours pas reçu de planning. Ce genre d'échanges absurdes, où l'on se demande si notre interlocuteur a lu notre dossier (ou même notre demande), n'est pas rare. C'est même la norme, il en ressort que la confiance dans notre relation avec Chaskis SA est à peu près nulle.

[10.09.2020, jour de travail #6]

Je me connecte sur l'application aux alentours de 11 heures. Alors que je descends la rampe Quidort en direction de la Jonction, quartier que j'ai prévu de traverser pour me rendre aux alentours de Plainpalais et que «ça bippe», je reçois une double commande. C'est la première fois que je reçois une commande aussi rapidement après m'être connecté. Je vais récupérer cette commande dans un restaurant de sushis de Plainpalais, et livre le premier client à proximité de la place des Volontaires puis le second, aux Eau-Vives. À peine ai-je remis la deuxième commande que mon application bippe à nouveau, j'ai rendez-vous dans un bar à salade des Eaux-Vives pour y récupérer deux salades. Je livre la première à Champel, puis découvre que la deuxième est à livrer au Petit-Lancy. La ville traversée et la salade déposée, je constate que cette commande de 8,34 kilomètres m'aura rapporté 31,86 francs. Je me rendrai ensuite compte que l'application affiche des rémunérations à la course ne correspondant pas au nouveau régime. Nous sommes en effet payés à l'heure désormais. Et il m'aurait fallu travailler près d'une heure trente pour gagner une telle somme. C'est l'une des incertitudes principales habitant les livreurs depuis le changement, la rémunération. Certains sont persuadés qu'en fin de mois, ils recevront le salaire tel qu'il leur est indiqué sur l'application. Ils déchanteront. Quant aux bonus perçus en cas de bonnes performances et aux pourboires, personne

ne sait et n'arrive à obtenir de réponse de la part de Chaskis SA à propos de leurs modalités de versement.

Le chemin du centre-ville repris, l'application sonne à nouveau. Je dois aller chercher un repas libanais à Plainpalais pour l'amener à Proximité de l'hôpital et de l'Arve. Alors que je remonte sur mon vélo, une nouvelle double commande s'annonce. Décidément ça n'arrête pas aujourd'hui. Le restaurant se trouve à l'autre bout de la rue où je viens de déposer ma dernière commande, il s'agit de paninis à livrer à deux adresses différentes. Les clients habitant proches, cela ne me prend que quelques minutes. Alors que je n'ai pas déposé la deuxième commande, l'application sonne à nouveau. Je récupère un repas indien à la rue de Carouge, et m'empresse de le déposer dans un immeuble proche de l'ancienne Comédie. Là encore, je reçois une nouvelle commande avant même d'avoir terminé ma livraison. Je me rends à un fast-food ayant pignon sur rue à Plainpalais pour la première fois de la journée, constate qu'il n'y a pas de livreurs en attente à l'habituel coin de rencontre situé à une dizaine de mètres du *fast-food*, récupère le conséquent repas et l'amène à Carouge. Là encore, alors que je m'enfonce dans la rue où habite la cliente, je reçois une nouvelle livraison. Il s'agit de pizzas, la première fois que je dois en transporter. Je récupère la double commande et la livre à quelques centaines de mètres de cette pizzeria des Accacias. Le deuxième client habite lui au Petit-Lancy, après un souci de batterie (heureusement que j'habite proche et que j'ai pu passer chez moi en coup de vent pour recharger mon téléphone), je dépose deux pizzas et une barquette de lasagnes. J'ai un peu honte, celle-ci s'est légèrement renversée et a sali le carton des pizzas. Le client qui m'attendait au pied de son immeuble ne semble pas m'en tenir rigueur, sans doute un peu plus affamé par l'attente. J'apprendrai plus tard dans l'après-midi en consultant mon application qu'il m'a malgré tout versé un pourboire. J'en aurai reçu deux ce midi. Après m'être déconnecté, je rentre chez moi aux alentours de 14 heures 30. En trois heures de travail, j'aurai effectué 11 courses. Je ne sais pas si c'est lié à l'évolution de notre statut, ou au fait que nous soyons le jeûne genevois, mais je n'avais jamais encore livré autant de clients en une journée de travail.

[15.09.2020, jour de travail #7]

Il est mardi et je n'ai toujours pas reçu de planning horaire de Chaskis SA pour la semaine en cours. Après vérification, j'aurai contacté Chaskis SA sept fois en neuf jours à propos de mes seuls horaires. Ce week-end (samedi 12.09), ils m'ont informé que je recevrais mon planning dans la journée de dimanche. Je n'ai évidemment pas reçu de planning dimanche, je les ai donc relancés et ceux-ci m'ont répondu le mail suivant : «Nous avons comme disponibilités de votre part seulement

le mercredi et vendredi soir sauf erreur de notre part. Ces disponibilités ne correspondent pas à nos besoins. Merci de nous indiquer d'autres disponibilités si possible.» Je devrai probablement patienter encore avant de pouvoir travailler en tant que salarié. Je constate également que Chaskis SA a perdu les informations que je leur avais transmises étant donné que je m'étais montré disponible les mardi et jeudi toute la journée, ainsi que les vendredi soir. Je leur réponds donc, photo à l'appui, que je m'étais montré disponible pour d'autres plages horaires. Tous ces échanges ont lieu peu avant midi mais m'empêchent de travailler.

J'ai bien fait d'être ferme et réactif, ils me répondent dans la foulée, toujours avant midi, qu'il s'agit d'une erreur de leur part et que je peux travailler aux horaires convenus (mardi midi et soir, mercredi soir, jeudi midi et soir, vendredi soir). Je leur réponds d'emblée qu'étant donné le peu de temps qu'il reste avant le *shift* de mardi midi, je ne pourrai pas travailler notamment en raison d'autres engagements. C'est décidément le flou le plus total chez Chaskis SA tant ils semblent empruntés dans leur mise en place du planning.

Ce soir, je peux travailler. Je prends mon vélo, sors de chez moi à 18h30. Alors que je descends la rampe Quidort direction la Jonction, l'application sonne déjà. Je vais récupérer un repas sur le Boulevard Carl-Vogt, et dois remonter la rampe Quidort pour le livrer à Lancy. Durant la première heure et demie de travail, je ferai trois aller-retours complets entre la Jonction et Lancy pour effectuer des livraisons. Ceci implique de remonter autant de fois la rampe Quidort ce qui me réjouit. Je ne vois pas le temps filer, j'effectue en une soirée 10 livraisons. Au moment de l'heure de pointe, soit entre 19h30 et 21h 30, je sens la fatigue physique dans les jambes. C'est la première fois depuis que je travaille pour Uber Eats. Il faut peut-être préciser que je suis allé courir une douzaine de kilomètres avant de débiter le travail. Je n'ai également pas le temps d'engager la discussion avec d'autres livreurs. À 23 heures, j'aurai roulé plus de 20 kilomètres durant les seules livraisons (je n'ai pas les statistiques hors-livraison à disposition via l'application).

[17.09.2020, jour de travail #8]

Je me connecte sur l'application à 10h30 car selon le planning fourni par Chaskis SA, c'est à ce moment que je dois débiter le travail. Je descends sur Plainpalais en passant par la Jonction, m'achète une banane et un croissant dans un supermarché du coin, passe devant le point de rencontre situé proche de Plainpalais, celui-ci est désert. J'espérais y croiser des livreurs mais c'est raté. Depuis que nous sommes salariés, à chaque fois que je suis passé à sa proximité je n'ai croisé personne. Je me dirige donc vers la rue de Berne aux Pâquis qui était également un point de

rencontre. Là encore, je ne croise aucun livreur. Je m'assieds sur un banc du quartier en attendant que ça bippe. J'y mange ma banane, mon croissant et voilà que je reçois une première commande. Il est 11 heures 20. Entre 11 heures 20 et peu avant 14 heures j'effectuerai 8 livraisons. Je dépasse même 13 heures 30 soit l'heure de fin du travail selon mon planning. J'espère que je serai payé pour ces 23 minutes de travail supplémentaire, je le découvrirai à la fin du mois.

Le soir, rebelote, à peine connecté que je reçois une première commande. Je n'ai pas le temps d'engager la discussion avec d'autres livreurs ce soir également. Je ne croise personne lors de mes passages aux habituels points de rencontre. Entre 18h30 et 22h je n'arrête pas. J'ai une petite demi-heure à attendre entre 22 heures et 22 heures 30, moment où je reçois une dernière double commande à aller récupérer dans deux restaurants différents. Ah oui, j'ai oublié d'en parler mais depuis que nous sommes salariés (soit depuis le 1^{er} septembre), il m'arrive de recevoir des doubles commandes à aller récupérer dans des restaurants différents, et à livrer à des clients différents. J'ignore si c'est lié à l'évolution de notre statut, ou alors si c'est lié au fait que je n'ai pas eu tellement d'expérience avant le passage au salariat. Ce soir j'effectuerai donc 14 courses. Je vivrai également une mauvaise expérience puisque vers 22h45, une voiture de police municipale me fait signe de m'arrêter. Je viens en effet de brûler un feu rouge et une contravention m'attend. Zélé et antipathique au possible, le policier vérifie que mon vélo soit équipé de phares et me fait la morale. Il aura la gentillesse de m'éclairer lorsque, accroupi, je chercherai mon porte-monnaie à l'intérieur de mon sac afin de lui présenter une pièce d'identité. Je m'en tire donc avec 60 francs d'amende et une bonne dose de mauvaise humeur. Pendant que j'étais «retenu», j'ai du refuser une commande. Je me demande si je recevrai une amende pour le seul refus d'une commande.

Je prends ensuite la direction de la maison, effectue une dernière livraison depuis un restaurant situé à sa proximité. La cliente également n'habite pas loin. Ne m'étant pas déconnecté à 23 heures précises, l'application me propose une dernière commande à 23 heures 01 mais je la refuse également.

[24.09.2020, jour de travail #9]

Aujourd'hui j'effectue 20 livraisons pour 7 heures et 37 minutes passées en ligne. Que ce soit à midi ou en soirée, j'ai enchaîné les livraisons. À midi, j'ai récupéré beaucoup de commande dans le secteur de la Praille. Je les ai pour la plupart livrées à Plan les Ouates, Lancy, Petit Lancy et Carouge. Le manager d'un fast-food bien connu de la Praille m'a parlé sur un ton hautain et a profité de sa position pour me dicter ma conduite. Mise à part, pas grand-chose à signaler. Je me

suis fait offrir un cookies et un milk-shake lors de ma première commande du jour, c'était plutôt agréable. Malgré la pluie en soirée, la journée s'est très bien déroulée. En soirée également, je suis resté cantonné au secteur de la Praille et aux Accacias, où j'ai récupéré nombre de commandes que j'ai à nouveau livrées pour la plupart à Plan Les Ouates, Lancy, Petit Lancy et Carouge.

Durant la journée je n'ai néanmoins croisé aucun livreur, y compris aux restaurants où j'étais souvent seul à attendre pour récupérer le repas de clients. Sur l'application, je n'ai plus accès aux kilomètres effectués à chaque commande. Ça me fait une donnée en moins à récolter pour mes statistiques. J'espère que ce n'est que momentané.

[29.09.2020, jour de travail #10]

Journée normale. J'effectue 17 livraisons midi et soir confondus. J'ai reçu deux fois des pourboires en argent liquide, et pas *via* l'application. Je me demande si trop souvent, je dépose la commande, m'en vais et notifie le client de la livraison, alors que j'aurais intérêt à rester le temps que le client ouvre dans l'espoir qu'il me donne peut-être un pourboire. Durant la soirée, je croise un livreur que j'avais rencontré l'un des premiers jours de travail. Il me raconte que pour lui, le travail est plus stressant désormais. Alors qu'il culpabilisait de refuser une commande lorsqu'il était indépendant, il n'ose plus le faire maintenant qu'il est salarié. Il m'explique que selon lui dans l'ancien système, si tu refusais des commandes, tu t'exposais à être moins bien noté par l'algorithme, et tu recevais par conséquent moins de courses. Désormais si tu refuses trop de courses Chaskis SA t'avertit directement, et tu risques le licenciement à terme. Au moment de me déconnecter, je me dis que c'était peut-être la dernière fois où je livrais, je suis presque nostalgique. En effet ayant le sentiment d'avoir récolté suffisamment d'informations, et de m'être fait suffisamment de contacts pour la suite de mon travail. Une fois déconnecté j'enlève mon casque pour rentrer tranquillement à la maison. Il faut croire que j'aurais dû le garder car une voiture grillant un feu rouge manque de peu de me renverser. Ça aurait été bête de finir mon immersion pour Uber Eats à l'hôpital. Désormais il ne me reste «plus qu'à» donner sens à ce terrain.

Statistiques personnelles de livraison

Les cases bleues claires (blanches) correspondent aux jours durant lesquels j'ai travaillé en tant qu'indépendant (salaré). Les données figurant dans le tableau ont été récoltées grâce à l'interface de l'application Uber Eats.

Données de livraison recueillies durant mon observation participante sur la plateforme Uber Eats											
Date	#1 – 22.08	#2 – 24.08	#3 – 25.08	#4 – 26.08	#5 – 27.08	#6 – 10.09	#7 – 15.09	#8 – 17.09	#9 - 24.09	#10 – 29.09	Total
Temps en ligne (heures, minutes)	5'12''	5'52''	4'52''	5'54''	4'57''	3'5''	4'29''	7'50''	7'37''	6'50''	50'398''
Temps en ligne (centième d'heures)	5.2	5.85	4.85	5.9	4.95	3.1	4.5	7.85	7.6	6.85	56.65
Shifts (1=midi ou soir, 2= midi et soir)	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	18
Nombre de courses	4	8	8	8	8	11	10	22	20	17	116
Revenu quotidien (en CHF)*	41.85	77.7	66.79	58.42	74.64	64.95	94.28	164.46	159.22	143.51	945.81
Kilomètres parcourus (du restaurant au client)	9	24.7	15.1	12.1	17.6	21.97	20.85	39.12	57.91	34.32	252.67
Pourboires (en CHF)	6.41	4.6	3.29	0	4	9.65	0	18.3	13.2	12	71.45
Amortissements (en CHF)	-	-	-	-	-	0.93	1.35	2.36	2.28	2.06	8.97
Autres bonus (en CHF)	0	0	0.69	0	0	-	-	-	-	-	0.69
Salaire brut quotidien (en CHF)	41.85	77.7	66.79	58.42	74.64	64.95	94.28	164.46	159.22	143.51	945.81
Courses seules (en CHF)	35.44	73.1	62.81	58.42	70.64	-	-	-	-	-	-
Revenu horaire (sans pourboires et bonus)	6.82	12.50	12.95	9.90	14.27	20.65	20.65	20.65	20.65	20.65	-
Revenu horaire (avec pourboires et autres bonus)	8.05	13.28	13.77	9.90	15.08	24.06	20.95	23.28	22.69	22.70	-
Revenu par course (sans pourboire)	8.86	9.14	7.85	7.30	8.83	-	-	-	-	-	-
Revenu par course (avec pourboire)	10.46	9.71	8.35	7.30	9.33	-	-	-	-	-	-