



HAL
open science

Les enjeux et les défis de la syndicalisation des travailleur×euse×s de plateforme : le cas des chauffeurs de VTC et des livreurs en France (rapport final)

Guénolé Marchadour

► To cite this version:

Guénolé Marchadour. Les enjeux et les défis de la syndicalisation des travailleur×euse×s de plateforme : le cas des chauffeurs de VTC et des livreurs en France (rapport final). [Rapport de recherche] Conservatoire national des arts et métiers - CNAM; Confédération française démocratique du travail - CFDT. 2022. hal-03654972

HAL Id: hal-03654972

<https://cnam.hal.science/hal-03654972>

Submitted on 29 Apr 2022

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

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

le cnam

INSTITUT BELLEVILLE
coopération syndicale internationale 



**LES ENJEUX ET LES DEFIS DE LA SYNDICALISATION DES
TRAVAILLEUR·EUSE·S DE PLATEFORME :
LE CAS DES CHAUFFEURS DE VTC ET DES LIVREURS EN
FRANCE**

Guénolé Marchadour (Lise-Cnam-CNRS)

Rapport final
Avril 2022

Ce rapport a été réalisé dans le cadre du projet « Favoriser le travail décent de personnes en situation de précarité »



Avec le soutien de :



SOMMAIRE

Introduction	3
Les travailleur·euse·s de plateforme : contexte juridique et sociohistorique ..	5
L'enquête sur l'accompagnement syndical des chauffeurs de VTC et des livreurs	8
De nouveaux enjeux de mobilisation pour les syndicats.....	12
Une précarité multidimensionnelle : la vulnérabilité des conditions de travail et de vie ...	12
L'accès au logement, à la santé et à la protection sociale	14
La difficile articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle	15
Les nouvelles contraintes liées au management algorithmique	16
La lutte contre les discriminations	17
Les leviers de l'action syndicale en direction des travailleur·euse·s de plateforme	20
L'articulation entre les niveaux d'action confédéral, fédéral et territorial	20
Un retour aux sources du travail syndical	21
L'accompagnement des syndicats : de l'offre de services à l'action collective	23
Le représentant syndical comme interlocuteur privilégié auprès des pouvoirs publics et des plateformes ?	25
Les défis de la syndicalisation des travailleur·euse·s de plateforme	28
Le rapport ambivalent aux syndicats	28
Les aléas de l'action collective de travailleur·euse·s indépendant·e·s et précaires	29
Des effets paradoxaux sur l'organisation et les représentant·e·s syndicaux.....	31
Conclusion	34
Bibliographie	36

Introduction

Longtemps focalisées sur la défense des intérêts des salarié·e·s, les organisations syndicales prennent aujourd'hui davantage en compte la situation des travailleur·euse·s indépendant·e·s. A la CFDT, le changement est d'abord sémantique entre le congrès de Marseille en 2014 où la catégorie des « salariés » est encore largement utilisée¹ et celui de Rennes en 2018 qui met désormais en avant l'ensemble des « travailleuses et travailleurs » dans les résolutions.² Dans le sillage de ces changements, la plateforme « Union indépendants » a été mise en place, en avril 2020, pour accompagner les travailleur·euse·s indépendant·e·s affilié·e·s à la CFDT.

Ce renouvellement des préoccupations syndicales accompagne les transformations du monde du travail contemporain qui bouleversent les frontières classiques du travail salarié : la promotion de l'initiative individuelle, le désengagement de l'État, l'hybridation des statuts d'emploi avec la création de nouveaux statuts comme celui de l'auto-entrepreneuriat en 2008 et enfin l'augmentation des emplois atypiques et précaires (intérimaires, temps partiel, etc.). Parallèlement à l'effritement de la société salariale, le développement des applications et des plateformes numériques de travail repose sur l'activité de bataillons d'auto-entrepreneur·euse·s qui ne disposent plus des protections sociales rattachées au salariat. Ces travailleur·euse·s « indépendant·e·s » se retrouvent souvent en situation de précarité.

Ce rapport présente les résultats d'une recherche menée en France sur les actions syndicales en direction des personnes évoluant dans les nouvelles formes de travail indépendant et pouvant être confrontées à différentes dimensions de précarité sociale bien qu'étant en emploi. Dans le cadre d'un projet visant à favoriser le travail décent des personnes en situation de précarité en France et au Sénégal, la recherche a été guidée par la question de départ suivante : quelles actions syndicales existent et peuvent être développées pour favoriser l'accès aux droits et l'amélioration des conditions de travail de catégories de travailleur·euse·s correspondant aux nouvelles formes de travail indépendant ?

Au Sénégal, les chercheurs se sont concentrés sur le soutien syndical (UNSA) apporté aux travailleuses de l'économie informelle spécialisées dans la transformation de produits agricoles et halieutiques. L'enquête réalisée en France, entre mai et novembre 2021 (voir p. 7), s'est focalisée sur les démarches engagées et envisagées par la CFDT en matière d'accompagnement et d'appui syndical dans deux segments à prédominance masculine parmi les nouvelles formes de travail indépendant : les chauffeurs de VTC (Voiture de Transport avec Chauffeur) et les livreurs qui travaillent par l'intermédiaire d'applications et de plateformes numériques.³ Le monde des plateformes est hétérogène et ces deux segments de travail correspondent, pour être plus précis, à l'« ubérisation » ou pour reprendre la typologie de Nick Srnicek aux « *plateformes allégées* » dont l'entreprise étatsunienne Uber en est l'exemple typique. Ces plateformes externalisent la plupart des coûts du capital et du travail et elles rétribuent à la tâche des travailleur·euse·s indépendant·e·s (Srnicek, 2018).

L'enquête s'appuie principalement sur les retours d'expérience des représentant·e·s syndicaux et sur des données secondaires. La recherche a permis de se pencher sur les enseignements de trois expériences de syndicalisation en cours et sur les perspectives pour l'action syndicale future. Plusieurs dimensions ont ainsi pu être explorées : l'identification des besoins des

¹ https://www.cfdt.fr/portail/evenements/congres-2014/les-textes/resolution-generale-du-congres-de-marseille-srv2_225704 (Consulté le 10/12/2021)

² https://www.cfdt.fr/portail/outils/argumentaires/resolution-du-congres-de-rennes-le-projet-de-societe-de-la-cfdt-srv2_651691 (Consulté le 10/12/2021)

³ Par commodité dans la rédaction du rapport, le masculin sera conservé pour désigner les chauffeurs et les livreurs et la catégorie plus englobante des travailleur·euse·s de plateforme sera utilisée bien que leur activité dépende simultanément des applications numériques.

travailleurs, notamment leur accès aux droits sociaux, la nature des actions engagées, les revendications et l'offre de services s'appuyant à la fois sur des savoir-faire syndicaux existants et sur la mobilisation d'autres acteurs notamment associatifs. On a également cherché à saisir les leviers et les obstacles rencontrés dans la mise en œuvre de ces actions ainsi que leurs résultats à la fois sur les travailleur·euse·s concerné·e·s, l'organisation et les représentant·e·s syndicaux. Plusieurs caractéristiques sociologiques des personnes concernées ont été mises en évidence, leur représentativité parmi les travailleur·euse·s de plateforme, leur participation et plus largement leur rapport au syndicalisme. Il s'agissait encore une fois d'évaluer les possibilités et les limites du développement syndical dans ces nouveaux milieux de travail et la façon dont celui-ci s'inscrit dans la constitution, même limitée, de collectifs de travailleur·euse·s voire de partenariats avec des acteurs situés en-dehors du champ syndical.

En s'appuyant sur trois expériences des équipes syndicales de la CFDT, le rapport interroge les enjeux et les défis de la syndicalisation des travailleur·euse·s de plateforme. Il revient, dans un premier temps, sur le contexte de l'enquête et le cadre juridique qui entoure le statut des travailleur·euse·s de plateforme ayant fait l'objet de nombreux débats parmi les juristes du travail. Dans le sillage de la problématique du renouveau syndical, le rapport pointe ensuite les nouveaux enjeux de mobilisation qui émergent de ces milieux de travail pour les organisations syndicales. Ce qui débouche troisièmement sur la mise en évidence de différents leviers d'action en direction des travailleur·euse·s de plateforme que les trois expériences étudiées font ressortir. Il aborde, enfin, les défis de leur syndicalisation tant par les aléas de l'action collective de ces travailleur·euse·s que par l'absence d'un réel cadre de négociation collective et par des effets paradoxaux sur l'organisation syndicale elle-même.

En conclusion, nous évoquerons quelques pistes de réflexion afin de dresser l'ébauche d'un regard croisé France-Sénégal tant sur les possibles similitudes que sur les défis qui se posent à la CFDT et à l'UNSAS pour approcher et accompagner des catégories de travailleur·euse·s précaires et éloigné·e·s du syndicalisme.

Les travailleur·euse·s de plateforme : contexte juridique et sociohistorique

La proposition de directive de la Commission européenne rendue publique le 9 décembre 2021 s'inscrit dans le sillage d'un long débat juridique et de plusieurs décisions judiciaires sur le statut des travailleur·euse·s de plateforme ces dernières années. Cette proposition ouvre la voie à la reconnaissance d'une présomption de salariat. Une plateforme de travail serait présumée être l'employeur des travailleur·euse·s si deux parmi les cinq critères suivants sont remplis : elle fixe la rémunération, elle supervise le travail par le biais d'une application, elle impose les conditions et les heures de travail, elle détermine la manière dont le travail doit être réalisé, elle empêche le travailleur de plateforme de nouer des contacts avec des client potentiels (European Commission, 2021, p. 25). Selon les estimations de la Commission, plus de 5,5 millions de personnes parmi les 28 millions de travailleur·euse·s de plateforme en activité dans l'Union européenne (UE) seraient concerné·e·s par cette situation et la classification de leur statut d'emploi considérée comme erronée (« *employment status misclassification* »). Alors que neuf plateformes sur dix dans l'UE utilisent le statut d'indépendant·e pour qualifier les personnes qu'elles « mettent en relation » avec la clientèle, cette proposition de directive reprend le débat sur les stratégies pour encadrer davantage le travail de plateforme : soit au travers de la requalification en travail salarié, une stratégie défendue par le Collectif des livreurs parisiens autonomes de plateformes (CLAP) et en partie par la CGT en France, soit en renforçant la protection sociale du statut de travailleur·euse indépendant·e qui est la stratégie suivie par la plateforme Union indépendants.

Plusieurs décisions judiciaires ont précédé cette proposition de directive en cherchant à saisir la réalité des travailleur·euse·s de plateforme par le droit en France et dans l'UE. L'arrêt *Elite Taxi*, rendu le 20 décembre 2017 par la Cour de justice de l'UE, énonce que « *la plateforme Uber n'est pas une société de l'information limitant son activité à une mise en relation mais une entreprise de transport dont l'intermédiation numérique n'est que l'accessoire* » (Gomes, Isidro, 2020). Dans ce cas, l'activité des plateformes correspond bien davantage au rôle d'un employeur *de facto* qui détermine et encadre plusieurs caractéristiques du travail réalisé. Deux arrêts de la Cour de cassation, l'un rendu le 28 novembre 2018 suite à un pourvoi d'un livreur à l'encontre de la plateforme Take Eat Easy et l'autre le 4 mars 2020 suite à un pourvoi d'un chauffeur à l'encontre d'Uber, marquent une rupture dans le paysage judiciaire français en reconnaissant, pour la première fois, la présomption de salariat pour deux travailleurs de plateforme. Cet arrêt ouvre la voie à de possibles requalifications des contrats de prestation en contrats de travail (salarié). La décision s'appuie en effet sur le critère de la subordination juridique plutôt que sur celui de la dépendance économique des travailleur·euse·s vis-à-vis des plateformes. Elle vise ainsi à clarifier la situation de ces travailleur·euse·s qui se situe dans une « zone grise » entre l'indépendance et le salariat, telle que l'avait identifiée le juriste Alain Supiot au début des années 2000 : « *elle se présente le plus souvent sous la forme de l'application partielle du droit du travail à des travailleurs juridiquement indépendants, mais économiquement dépendants.* » (Supiot, 2000). En décembre 2020, cette analyse est en partie reprise dans le rapport Frouin remis au gouvernement : « *la relation contractuelle repose sur un déséquilibre des pouvoirs entre la plateforme et son travailleur, tant pour l'organisation du travail que pour la fixation du prix, sans que ce déséquilibre ne repose sur le salariat et ne soit donc compensé par l'ensemble des droits et protections attachés au statut de salarié. Les plateformes numériques de travail sont sans doute des vecteurs de croissance mais elles favorisent l'apparition d'une nouvelle classe de travailleurs précaires. Toutes ces raisons convergent : une plus grande régulation est nécessaire.* » (Frouin, 2020, p. 3). Toutefois, les deux cadres alternatifs à la requalification salariale suggérés dans le rapport Frouin, à savoir la

coopérative d'activité et d'emploi (CAE) et le portage salarial, visent avant tout à « *préserver le modèle économique des plateformes et à les sécuriser juridiquement* » (Sachs, Vernac, 2021). Dans la même veine, la juriste Isabelle Daugareilh pointe l'ambivalence des choix successifs des gouvernements français depuis 2016. D'un côté, les travailleur·euse·s de plateforme ont été intégré·e·s au régime général de la sécurité sociale pour la couverture de certains risques comme les accidents du travail et les maladies professionnelles. De l'autre, la législation a assoupli la responsabilité juridique des plateformes en matière de prestations sociales dans le cadre de la responsabilité sociale des entreprises. Il revient désormais à chaque plateforme d'en définir le périmètre ce qui remet en cause le principe de la mutualisation des risques entre entreprises et travailleur·euse·s qui est au cœur de la sécurité sociale. La marchandisation de celle-ci a, enfin, été encouragée pour servir les intérêts commerciaux des compagnies d'assurance privées (Daugareilh, 2021).

Si les formes de régulation du travail de plateforme sont très limitées, en particulier pour les livreurs, la loi dite « Grandguillaume » du 29 décembre 2016 a néanmoins imposé de nouvelles conditions pour devenir chauffeur de VTC. L'un des objectifs poursuivis par cette loi est d'abord de réduire *a minima* certaines formes de concurrence déloyale en interdisant aux capacitaires ayant une licence LOTI (du nom de la loi d'orientation des transports intérieurs du 30 décembre 1982) d'exercer comme VTC et de proposer des courses avec des véhicules de moins de dix places dans des agglomérations de plus de 100 000 habitant·e·s. Elle prévoit également que, à partir de 2017, les nouveaux entrant·e·s sont obligés d'obtenir une carte professionnelle VTC renouvelable tous les cinq ans soit par équivalence après au moins un an d'expérience dans le transport de personnes, soit en validant un examen *ad hoc* qui se déroule à la Chambre des métiers et de l'artisanat. La demande de la carte professionnelle s'effectue ensuite à la préfecture du lieu de résidence des chauffeurs.

Par ailleurs, la loi d'orientation des mobilités (LOM) du 24 décembre 2019 a eu des répercussions importantes sur les travailleur·euse·s de plateforme. Le droit à la déconnexion a été reconnu sans que cela porte préjudice à leur relation avec la plateforme. La loi oblige cette dernière à afficher, dans le cas des VTC, le prix de la course et la distance du trajet avant le démarrage. Le chauffeur peut en principe refuser une course s'il en juge le prix trop faible ou le trajet trop court. En outre, l'article 48 de la LOM autorise le gouvernement à déterminer par ordonnance les modalités de représentation des travailleur·euse·s de plateforme. Des mesures de la représentativité et l'organisation d'élections professionnelles sont évoquées dans le rapport Frouin (2020, p. 94). À la suite des conclusions de la mission Mettling en mars 2021⁴, l'ordonnance n° 2021-484 est parue au journal officiel le 21 avril. Elle prévoit la tenue d'une élection nationale par vote électronique, avec à terme un nouveau scrutin tous les quatre ans qui ne s'appliquera finalement qu'aux seuls secteurs des VTC et de la livraison à vélo, scooter ou tricycle. Le texte tient enfin compte du taux de rotation élevé dans les deux secteurs et la condition d'ancienneté nécessaire pour être électeur·rice a été ramenée à trois mois d'exercice.⁵ Le scrutin est organisé par l'ARPE (Autorité des Relations sociales des Plateformes d'Emploi) les 9 et 16 mai 2022. Les travailleur·euse·s pourront voter pour une organisation syndicale ou pour un collectif autonome de travailleur·euse·s. A la CFDT, c'est Union indépendants qui sera candidat pour représenter les chauffeurs et les livreurs. Outre l'organisation du scrutin, l'ARPE, placée sous la tutelle de l'Etat, doit financer la formation des représentant·e·s, assurer leur

⁴ Marylise Léon, Stéphane Chevet, « Représentation et dialogue social : les attentes des travailleurs des plateformes trouvent des réponses », *Communiqué de presse*, CFDT, 12/03/2021.

⁵ Caroline Dechristé, « Première étape vers une représentation et un dialogue social au sein des plateformes », *Dalloz actualité*, 29 avril 2021.

protection contre les risques de discrimination, jouer un rôle d'observatoire de l'activité des plateformes et servir de médiatrice en cas de différend avec les travailleur·euse·s.⁶

Pour autant, quelle est l'effectivité du droit sur la situation actuelle des travailleur·euse·s des plateformes et sur leur régulation ? On l'a vu, l'activité de ces dernières ne se limite pas à une simple mise en relation et des poursuites pour « salariat déguisé » ont même été engagées à leur encontre.⁷ Les poursuites pénales contre la plateforme Deliveroo, organisées dans le cadre du procès au Tribunal judiciaire de Paris en mars 2022, ont fait émerger un faisceau d'indices d'une « *dissimulation systémique du statut de salarié* » dans le réquisitoire de la procureure.⁸ Au-delà des débats sur leur statut juridique, les travailleur·euse·s de plateforme s'inscrivent dans un mouvement sociohistorique de redéfinition de la condition salariale dont le sociologue Robert Castel avait identifié trois principales tendances (Castel, 2012) : le développement d'emplois précaires qu'il appelle « précarariat » et qui est moins une sortie du salariat que l'acceptation de conditions de travail dégradées ; l'apparition de nouvelles formes d'emploi comme l'auto-entrepreneuriat ou d'emplois relevant moins de l'économie marchande comme l'économie sociale et solidaire ; la mise en mobilité géographique des travailleur·euse·s. Suivant ces trois tendances, la figure des travailleur·euse·s de plateforme émerge dans un monde du travail qui est, par ailleurs, traversé par la multiplication de zones grises de l'emploi et du travail (Bureau *et al.*, 2019).

Alors que ces activités ont d'abord été associées aux attraits d'un *job* étudiant, précaire mais temporaire (Jan, 2018), elles ont connu par la suite une forme de désenchantement lié à une prolétarianisation rampante et à l'arrivée de « travailleur·euse·s pauvres » et moins qualifié·e·s. Ce changement de l'image sociale de l'activité est plus visible chez les livreurs. Selon Union indépendants, 55 % des travailleur·euse·s indépendant·e·s des plateformes de livraison de repas sont d'abord des salariés précaires qui recherchent une rémunération complémentaire. En outre, les immigré·e·s primo-arrivant·e·s constituent parfois la majorité de ces travailleur·euse·s dont une fraction importante est en situation irrégulière et n'a pas accès à une couverture sociale, comme le montre le cas de la plateforme Frichti (Gomes, Isidro, 2020). Le secteur des chauffeurs de VTC s'est davantage structuré autour de la situation de jeunes hommes descendants de l'immigration postcoloniale, « *majoritairement issus des quartiers populaires en périphérie des grandes villes dans lesquelles ils travaillent, ayant souvent des expériences de travail préalables aux frontières du monde ouvrier.* » (Abdelnour, Bernard, 2020, p. 51)

Enfin, le rapport des travailleur·euse·s de plateforme au statut d'indépendant·e est très relatif. L'acquisition d'un statut d'autoentrepreneur, pour la plupart, leur permet avant tout d'accéder au travail sur les applications. L'indépendance est plutôt vécue sur le mode de l'injonction pour des populations exclues ou éloignées du marché du travail comme le souligne la sociologue Sarah Abdelnour : « *les individus sont incités à se mettre à leur compte pour résoudre eux-mêmes, à leur échelle, leurs difficultés d'accès à l'emploi et à des revenus suffisants. Ce mouvement est un véritable revirement après des décennies de construction de sociétés salariales, fondées sur le modèle de la grande entreprise, du statut d'emploi stable et des protections sociales rattachées au salariat.* » (Abdelnour, 2017, p. 14-15). Dans cette perspective, la majorité des chauffeurs et des livreurs des plateformes aspirent souvent moins au travail indépendant en soi qu'à sortir de la précarité sociale. Ce qui ressort de l'enquête sur leur accompagnement syndical.

⁶ Francis Kessler, « Le dialogue social des travailleurs indépendants, une naissance contrôlée par l'Etat », *Le Monde*, 29/03/2022.

⁷ « Deliveroo et trois de ses ex-dirigeants renvoyés en correctionnelle pour travail dissimulé », *Le Parisien*, 20/09/2021.

⁸ Dan Israel, « Face au risque d'une amende de 375 000 euros, Deliveroo livre bataille », *Mediapart*, 17/03/2022.

L'enquête sur l'accompagnement syndical des chauffeurs de VTC et des livreurs

L'enquête conduite entre mai et novembre 2021 repose sur la compilation à la fois de données secondaires – une revue de la littérature sur les travailleur·euse·s de plateforme a été réalisée en croisant trois types de sources : académiques, journalistiques et syndicales – et de données de première main recueillies au moyen de méthodes qualitatives.

Sept entretiens semi-directifs ont été réalisés dont quatre avec les représentant·e·s syndicaux qui étaient en première ligne dans l'accompagnement des trois collectifs de travailleurs suivis par la CFDT. Les trois autres l'ont été avec des représentant·e·s au niveau confédéral et fédéral. Les entretiens ont été enregistrés et leur durée est comprise entre 1h20 et 3h. Etant donné les restrictions de déplacement en raison de la crise sanitaire liée à la pandémie de coronavirus depuis mars 2020, trois entretiens seulement ont eu lieu en face-à-face. Pour les autres, un support de visioconférence (Teams) a été utilisé surtout au début de l'enquête en mai et juin. La grille d'entretien abordait, en plus de la contextualisation de l'émergence des différents collectifs, la double question des leviers et des obstacles aux actions engagées ainsi que des éléments sur les trajectoires biographiques.

Les parcours d'Aurélië, Marwan et Vincent⁹, les trois principaux représentant·e·s dont les retours d'expérience ont alimenté une grande partie de l'analyse développée dans le rapport, sont relativement différenciés. Seul Marwan a continué à travailler comme chauffeur de VTC tout en s'engageant dans l'action syndicale en région parisienne à partir de 2017 dans le sillage des mobilisations contre la baisse de la tarification des courses et la hausse des commissions. Cet engagement débouche sur la constitution d'une section VTC rattachée à la fédération des transports. Aurélië adhère à la CFDT, en 2001, conformément à son entourage familial quand elle est embauchée à la SNCF. En 2006, elle est élue déléguée du personnel puis déléguée syndicale et elle occupe progressivement plusieurs mandats interprofessionnels. En 2015, une première réunion est organisée entre le syndicat régional des transports, dont elle est membre, et des chauffeurs de VTC. Une section VTC est ensuite mise en place et Aurélië accompagne ses activités alors qu'elle devient secrétaire générale du syndicat des transports à partir de 2019 puis, en 2021, de l'union départementale (UD) dans une grande ville de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA). Enfin, Vincent s'est engagé, après plusieurs expériences dans le syndicalisme étudiant, à la CFDT alors qu'il travaillait comme salarié dans le secteur bancaire. En 2013, il devient secrétaire général du syndicat des banques puis, en 2015, secrétaire général de l'UD dans une grande ville de l'Ouest de la France. Il commence alors à s'engager au niveau interprofessionnel et, en septembre 2020, il entame une action de développement syndical auprès de livreurs.

En-dehors des entretiens, trois dispositifs d'enquête qualitative ont été utilisés. Le premier, au travers d'un *focus groups* (groupe de discussion) avec le collectif de livreurs, a permis de recueillir les échanges entre sept travailleurs originaires de Guinée et du Sénégal en septembre. Ce *focus group* a été organisé grâce à l'intermédiaire de Vincent qui a contacté les livreurs et a mis à disposition une salle dans les locaux de l'UD. Le dispositif a fait l'objet en amont d'une discussion avec les chercheur·euse·s de l'équipe sénégalaise pour utiliser comparativement une telle méthode dans les deux contextes. Trois principaux thèmes de discussion ont ainsi été retenus : les conditions de travail et de vie incluant une question sur les formes de discrimination rencontrées dans leur activité ; l'accès à la protection sociale ; l'organisation collective des travailleur·euse·s.

Les deux autres dispositifs relèvent de l'observation *in situ*. L'une s'est déroulée, au début du mois de juillet, dans le cadre d'une réunion « fermée » et en visioconférence entre la mairie de

⁹ Les prénoms ont été modifiés.

Paris (le cabinet de David Belliard) et des représentant·e·s de la fédération des transports et de la section VTC d'Île-de-France. Les échanges se sont concentrés sur les difficultés d'accès des chauffeurs de VTC à l'espace urbain notamment les lieux stratégiques comme les gares ainsi que sur les modalités de contrôle via la vidéo-verbalisation avec la mise en place des zones à faible émission (ZFE). Il a aussi été question des inégalités de traitement entre les chauffeurs de VTC et de taxis.

Le second type d'observation se sont déroulées lors de mobilisations comme le rassemblement organisé le 18 juin 2021 sur la place de la République à Paris, à l'appel du CLAP. Elle visait à dénoncer les discriminations vécues par les livreurs autour du slogan : « *Respect pour les livreurs. Stop aux insultes, agressions, racisme, mépris, dévalorisation* ».

Les trois expériences des équipes syndicales de la CFDT étudiées se situent dans deux segments du travail de plateforme, lequel recouvre aujourd'hui des réalités de travail très contrastées et une population socialement hétérogène. Certains profils qualifiés bénéficient d'une grande autonomie dans leur travail comme les graphistes ou les « *slashers* » tandis que d'autres activités nécessitent peu voire aucune qualification préalable et peu d'autonomie dans l'organisation du travail ce qui correspond majoritairement au cas des livreurs et aussi des chauffeurs de VTC. Certes, la loi « Grandguillaume » leur impose désormais d'obtenir une carte professionnelle pour pouvoir travailler. Les prérequis, hors la validation de l'examen VTC, sont l'obtention du permis B, une visite médicale et le suivi d'une formation de prévention et secours civiques de niveau 1 de moins de deux ans. Le suivi d'une « formation VTC » pour préparer l'examen est recommandée mais sans obligation.

Des différences de réglementation caractérisent ces deux segments du travail de plateforme qui représentent environ 100 000 travailleur·euse·s en France (Frouin, 2020). En outre, leur modèle d'organisation n'est pas exactement similaire. D'un côté, des « plateformes bi-faces » relient les conducteurs et les passagers dans le transport de personnes tandis que, de l'autre, les plateformes de livraison de repas s'apparentent à des « marchés tri-faces » qui organisent les relations entre les producteurs de repas, les consommateurs et les livreurs (Aguilera *et al*, 2018). Cependant, plusieurs similitudes ressortent dans les caractéristiques sociologiques de ces travailleur·euse·s : une part croissante est peu diplômée (le niveau d'études est équivalent ou inférieur au baccalauréat) et ce sont des activités à prédominance masculine.¹⁰ On retrouve ces deux tendances dans les caractéristiques des participants au *focus group* auxquelles s'ajoute une troisième liée à la surreprésentation de travailleur·euse·s immigré·e·s et/ou descendant·e·s de l'immigration postcoloniale – principalement originaires des pays du Maghreb et de l'Afrique subsaharienne.

Toutefois, les conditions d'implantation de chaque segment dans le tissu socioéconomique du pays sont loin d'être homogènes. L'Île-de-France et la région PACA concentraient plus de 81 % de l'offre nationale de VTC à la fin de l'année 2018 (Commissariat général au développement durable, 2020, p. 14). L'implantation des plateformes de VTC en France, à commencer par Uber en 2012, est réalisée dans un contexte de dérégulation du secteur des taxis et de transformation de l'ancienne Grande Remise en secteur du VTC en 2009 (Abdelnour, Bernard, 2019). L'activité des chauffeurs de VTC s'inscrit dans le secteur du transport public particulier de personnes (T3P) qui regroupe les taxis, les véhicules motorisés à deux ou trois roues (VMDTR) et les VTC. La part de ces dernières dans la T3P est passée de 22 % en 2016 à 42 % en 2018, date à laquelle la majorité des chauffeurs qui commencent leur activité de VTC ont un statut d'entrepreneur individuel (Commissariat général au développement durable, 2020, p. 10 et p. 20). Loin des promesses de « l'argent facile », Uber a rendu public, en 2019, les revenus

¹⁰ 98 % des répondant·e·s dans une enquête réalisée à Paris étaient des hommes (Aguilera *et al*, 2018).

de ses chauffeurs en France. La plateforme estime qu'il est nécessaire de réaliser 45,3 heures de connexion hebdomadaire pour obtenir un revenu net mensuel de 1617 euros.¹¹

Par ailleurs, l'utilisation de voitures de type berline, qui rappelle l'activité de l'ancienne Grande Remise, occasionne des coûts élevés pour les chauffeurs ce qui n'a pas d'équivalent chez les livreurs malgré les incitations à l'achat de vélo électrique ou l'usage de plus en plus fréquent du scooter.¹² Les coursiers à vélo étaient pour la plupart salariés de PME dans les années 1980 et 1990 et rattachés à la convention collective 100 des transports routiers (Bureau *et al*, 2017, 99). Malgré l'interdiction du paiement au bon en 2004 en raison d'un taux élevé d'accidents, beaucoup se mettent à travailler sur des plateformes numériques avec le statut d'autoentrepreneur à partir de 2008. Là aussi, les dynamiques d'implantation locale sont loin d'être homogènes puisque, par exemple, Uber Eats est proposé comme une option d'Uber dès octobre 2015 à Paris, mais l'application ne se développe qu'autour de 2018 dans la ville où Vincent suit le groupe de livreurs, de même que son concurrent Deliveroo, les deux principales applications utilisées par les membres du collectif.

En outre, deux autres différences en termes de temporalité distinguent les deux collectifs de chauffeurs de celui des livreurs. La première concerne l'ancienneté plus importante des premiers par rapport au second. Ce dernier s'est constitué dans le contexte de la crise sanitaire à l'automne 2020 ce qui limite le recul par rapport à cette expérience et à ses débouchés.

Les collectifs de chauffeurs se sont structurés beaucoup plus tôt dans un contexte de mobilisations à partir de 2015, tant en région parisienne qu'en PACA, qui ont débouché dans les deux cas sur la mise en place d'une section syndicale dévolue aux VTC. Ces mobilisations recourent à plusieurs modes d'action : blocus d'aéroport, opération « escargot » ou encore piquet de grève devant l'accueil des chauffeurs Uber à Aubervilliers. La dégradation des tarifs des courses et l'augmentation des commissions sont souvent à l'origine des mécontentements comme le rappelle Marwan. Quand il a commencé à travailler avec Uber, « *le kilométrage était à 1,20 €. Les anciens ont connu à 1,40 €, aujourd'hui, il est à 1,05 €. Uber est passé de 20 à 25 % de commissions. Avant, c'était à 15 %, je les ai connues à 20 %. Aujourd'hui, ils sont à 25 %. Les mobilisations, c'était dû à l'annonce de l'augmentation des commissions.* »

La deuxième différence est liée aux répercussions contrastées de la crise sanitaire dans chacun des deux segments de travail. Elle a donné une visibilité plus grande aux livreurs dont les conditions de travail correspondent alors à celles des travailleur·euse·s de « deuxième ligne » : le télétravail n'y est pas possible et le degré d'exposition au virus covid-19 plus grand (Amossé *et al*, 2021). En outre, dans l'arrêté du 15 mars 2020 portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus, le gouvernement a retenu la livraison de repas parmi les activités dites « essentielles » qui pouvaient être maintenues pendant les périodes de confinement.

A l'inverse, la majorité des chauffeurs de VTC se sont retrouvés à l'arrêt. Comme le pointe Marwan, la crise sanitaire a stoppé brutalement leur activité : « *depuis le Covid, c'est fini parce que le cœur du métier, c'est quoi ? C'est des transferts gare ou aéroport. Et là, l'aéroport, c'est mort et même les gares, les gens se déplacent plus.* » Ils ont d'ailleurs bénéficié du fonds de solidarité pour les indépendant·e·s qui a plutôt eu un effet dissuasif sur leur retour au travail malgré la fin des mesures de confinement : « *il y a eu le fonds de solidarité et c'était moins rentable de travailler. Personnellement, je suis arrivé à un stade, je louais, j'ai été obligé*

¹¹ « Uber : les salaires de ses chauffeurs français révélés », *Capital*, 27/01/2019, <https://www.capital.fr/entreprises-marches/uber-les-salaires-de-ses-chauffeurs-francais-reveles-1325098> (consulté le 15/12/2021)

¹² Robin Prudent, « Comment Uber Eats et Deliveroo ont fait dérailler la livraison à vélo au profit du scooter », *Enquête Franceinfo*, 26/04/2021, https://www.francetvinfo.fr/economie/autoentrepreneurs/enquete-franceinfo-comment-uber-eats-et-deliveroo-ont-fait-derailler-la-livraison-a-velo-au-profit-du-scooter_4378091.html (consulté le 15/12/2021)

de rendre la voiture, ça allait me revenir plus cher en charges que de reprendre le travail. (...) la plupart [des chauffeurs] ne travaillent pas, j'en ai rencontré 4-5 hier et comme c'était la première journée avec les 23 heures, c'était majoré de fou. Ils regardaient les courses, « non, celle-là est pas intéressante. » Ils sont même plus motivés pour travailler parce qu'il y a aussi le fonds de solidarité. »

Cette visibilité inégale des travailleur·euse·s de plateforme pendant la crise sanitaire s'est aussi traduite par la médiatisation des cas de mauvais traitements subis par des livreurs.¹³ Les mobilisations autour des travailleur·euse·s de plateforme, dont atteste entre autres le rassemblement du 18 juin à l'appel du CLAP, s'inscrivent plus largement dans le sillage des nombreuses actions judiciaires engagées dans l'UE et en France et aussi dans la structuration syndicale de sections VTC et de façon plus récente ou en cours de collectifs de livreurs.¹⁴

Cette structuration est plutôt une nouveauté dans un paysage syndical encore marqué par les modes d'organisation et les repères du salariat. Comme en témoignent les retours d'expérience dans les trois collectifs suivis par la CFDT, elle occasionne de nouveaux enjeux de lutte et de mobilisation pour les syndicats.

¹³ L'agression raciste d'un livreur d'Uber Eats le 31 mai à Cergy dans le Val d'Oise a reçu un écho médiatique et militant important : « Agression d'un livreur noir à Cergy : un homme condamné à deux ans de prison », *Le Monde*, 08/07/2021, https://www.lemonde.fr/societe/article/2021/07/08/juge-pour-l-agression-d-un-livreur-noir-a-cergy-un-homme-condamne-a-deux-ans-de-prison_6087614_3224.html (consulté le 15/12/2021)

¹⁴ Le 26 juin 2021 est créé le premier syndicat parisien de livreurs affilié à la CGT, faisant suite à l'implantation de huit autres structures locales notamment à Bordeaux, Toulouse et Lyon. https://www.francetvinfo.fr/economie/syndicats/paris-creation-du-premier-syndicat-cgt-pour-la-defense-des-livreurs-en-deux-roues_4679221.html (consulté le 15/12/2021)

De nouveaux enjeux de mobilisation pour les syndicats

Alors que la défense de l'emploi et les salaires continuent d'être les principales thématiques de négociation collective dans les entreprises, les expériences des trois collectifs de chauffeurs et de livreurs suivis par la CFDT font émerger de nouveaux enjeux de mobilisation pour les organisations syndicales : la lutte contre la précarité comme phénomène multidimensionnel, l'accès aux droits sociaux notamment l'accès au logement, à la santé et à la protection sociale, l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle, les nouvelles contraintes liées au management algorithmique ainsi que la lutte contre les discriminations.

Une précarité multidimensionnelle : la vulnérabilité des conditions de travail et de vie

La précarité à laquelle font face les chauffeurs et les livreurs n'est pas strictement économique. Elle est multidimensionnelle et amplifiée par des formes de vulnérabilité qui traversent les conditions de travail et de vie hors travail.

Les conditions de travail, d'abord, sont traversées par une forte incertitude quant à l'organisation de la journée, l'amplitude des horaires et les niveaux de rémunération. Certes, les travailleur·euse·s ont quelques points de repères par rapport aux périodes de forte affluence des demandes sur les plateformes (soirées et week-ends), mais tant la fixation des horaires et des tarifs que la distribution des courses sont des sources d'incertitude. Toutefois, celle-ci n'est pas forcément perçue comme une contrainte au départ dans la mesure où elle vise à conforter des aspirations à l'entrepreneuriat et la recherche de gains immédiats chez les travailleur·euse·s. L'anecdote suivante relatée par Marwan reflète la façon dont Uber entretient une disponibilité temporelle extensive chez les chauffeurs, notamment pendant les horaires atypiques par rapport à la plupart des activités sociales, dans l'espoir d'obtenir une « belle course » :

« C'était à la Coupe du monde 2018, c'était France-Argentine. J'étais chez moi dans le 12^{ème}, il me restait deux heures avant le match, j'dis, tiens, je regarde, Uber majoré de fou, c'était rouge, c'est à dire que c'était coefficient fois deux, fois deux et demi. Je prends une course de Porte de Vincennes, de chez moi, et je dois déposer, c'était rue de Bretagne côté Marais. Et puis moi comme un con, c'était un samedi, y avait la gay pride et j'avais complètement zappé. J'arrive là-bas, je les dépose, j'ai mis plus d'une demi-heure. Ça va, il me restait encore du temps. Et là, je reçois une course, donc je sais pas où je vais, mais c'est marqué, « course longue, plus de 45 minutes, coefficient 3 ». J'dis, oh, ça, c'est une belle course ! C'était Gare du Nord, c'était à deux kilomètres mais c'était un détour impossible. Le gars, il m'appelle, il me dit, « bonjour, oui, c'est pour récupérer ma femme, s'il vous plaît, c'est l'anniversaire de sa mère ». C'était à Fontainebleau, il y a plus de 80 kilomètres, j'dis, fois trois, en plus en berline, ça, c'est une course à 300, 400 euros minimum. S'il faut, je gare la voiture, je vais la chercher à pied (rires) ! J'ai mis une demi-heure pour la récupérer. Elle m'a attendu. Paf, je fais la course, je la dépose à Fontainebleau. Et sur le retour, je m'arrête dans un café pour regarder la fin de la deuxième mi-temps. J'ai fermé la course chez Uber, en fin de compte le client a payé 540 euros, la course majorée fois trois, c'est à dire que normalement il aurait dû payer dans les 180, parce qu'il faut pas oublier qu'on s'est tapé des bouchons aussi dans Paris pour sortir. On avait mis deux heures. »

Cette anecdote se situe avant la loi LOM de 2019 et les plateformes sont désormais tenues d'informer le chauffeur sur la distance et le prix de la course avant la mise en relation. Toutefois, la disponibilité temporelle des chauffeurs de VTC, surtout pour ceux qui ne cumulent pas d'autres activités, continue d'être à la fois une source d'incertitude dans l'organisation des horaires et de produire une forme d'engrenage dans le rapport au travail et à sa rémunération. Cet engrenage est comparé, par Marwan, à une addiction dont l'effet diminue au fur et à mesure

que les chauffeurs découvrent le fonctionnement réel des plateformes. L'effet de l'expérience alimente alors un sentiment de désillusion que les nouvelles politiques de tarification, souvent orientées à la baisse¹⁵, viennent renforcer chez les anciens :

« ces gens qui se plaignaient, c'était des gens qui étaient venus deux ou trois ans avant [nous] et qui avaient connu l'âge d'or. En fin de compte, ça dure deux, trois ans. Quand vous commencez, vous êtes dans le pic de l'euphorie et de la dopamine, et plus vous connaissez le système et les rouages, et plus vous en avez marre, et puis après, vous abandonnez. Et pour que ce système d'esclavagisme moderne fonctionne, ils ont besoin de la viande et c'est un renouvellement perpétuel. Y en a un qui part, trois qui arrivent. »

Dès lors, la précarité dans ce segment de travail s'enracine dans une forte incertitude qui est intériorisée par les chauffeurs et qui imprègne l'ensemble du quotidien de travail et les parcours professionnels. Les difficultés pour se projeter dans l'avenir sont au cœur de la relation de dépendance vis-à-vis des plateformes et elles s'articulent souvent avec des formes de vulnérabilité hors travail comme le statut de séjour pour les travailleur·euse·s immigré·e·s. Dans ce cas, les représentant·e·s syndicaux sont confrontés à des problématiques qui rappellent celles rencontrées par les travailleur·euse·s sans-papiers (Barron *et al*, 2014), même si elles sont surtout apparues chez les livreurs. Ainsi, Vincent estime qu'environ un tiers des membres du collectif qu'il suit sont sans-papiers. Le suivi lui permet de mettre au jour un double système d'endettement et de sous-location entre les coursiers en situation régulière et ceux qui travaillent en situation irrégulière :

« on a creusé sur tout ce qu'étaient les partages de comptes et les sous-locations de comptes mais qui vont aussi jusqu'à, on pourra presque dire du leasing de vélo, c'est-à-dire que celui qui me loue le compte, il me file aussi le vélo, donc je paye toutes les semaines ou tous les mois le remboursement du vélo. Mais en fait, ça s'arrête jamais. Et il n'y a pas de facture donc on ne sait pas combien a coûté le vélo, jusqu'à quand je dois rembourser. Mais, il y a des gens qui comme ils sont en situation régulière, pas forcément Français, mais en situation régulière, on peut s'inscrire comme autoentrepreneur à la CCI et donc, du coup, qui font un business de ça, et donc qui louent les comptes sans rien faire à part les démarches administratives, qui sous-louent le compte et qui disent, « pas besoin d'investissement de départ, j'te file le vélo et le compte et puis, toi, tu me payes tant avec des principes un peu différents, soit en pourcentage, soit forfaitaire. Il y en a qui nous disait, « j'ai gagné 120 euros cette semaine parce que c'était la misère, j'ai dû en redonner 100 parce que je dois rembourser le vélo quoi. Mais, du coup, on n'est plus dans des mécanismes de solidarité. »

La précarité des conditions de travail liée au statut de séjour et à la restriction des possibilités de régularisation hors de l'emploi salarié, depuis la circulaire du 28 novembre 2012¹⁶, se matérialisent par des formes variées d'exploitation entre les livreurs eux-mêmes. Face au défi de réussir à structurer des collectifs de travailleur·euse·s de plateforme, la lutte contre les différentes dimensions de la précarité au travail et hors travail devient un enjeu central qui conduit à se pencher sur les entraves auxquelles font face ces travailleur·euse·s dans l'accès aux droits sociaux.

¹⁵ A la suite des mobilisations, Uber annonce, en 2017, une augmentation d'1 € sur les courses minimales de 5 € ce qui ne compense pourtant pas, en parallèle, la hausse de 5 % des commissions sur le chiffre d'affaires.

¹⁶ Circulaire relative aux conditions d'examen des demandes d'admission au séjour déposées par des ressortissants étrangers en situation irrégulière dans le cadre des dispositions du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

L'accès au logement, à la santé et à la protection sociale

Au-delà de l'enregistrement sur les plateformes, les livreurs sans-papiers font face à un ensemble d'obstacles qui sont encastrés dans leurs conditions de travail. Par exemple, l'accès à un compte bancaire traditionnel leur est pratiquement impossible. Certains ouvrent un compte nickel dans un bureau de tabac ce qui leur permet au moins d'avoir un IBAN, une carte bancaire à autorisation systématique sans la possibilité d'avoir un découvert ni d'obtenir un chéquier. Plus généralement, l'accès au logement, à la santé et à la protection sociale ressortent comme des enjeux importants pour lutter contre les formes de vulnérabilité qui touchent les travailleur·euse·s de plateforme quel que soit leur statut de citoyenneté.

La question du logement a été beaucoup évoquée dans le *focus group* avec les livreurs. Elle est une source de préoccupation car la plupart habitent en appartement et n'ont pas accès à un garage à vélos sécurisé, des dégradations ou des vols ayant régulièrement lieu. Plusieurs préfèrent monter leur deux-roues à l'intérieur de l'appartement le soir, même en l'absence d'ascenseur ce qui occasionne des efforts physiques supplémentaires. Si la plupart habitent en location seule ou partagée, Vincent évoque, en entretien, l'existence de squats pour les livreurs en situation irrégulière. L'un des squats qu'il a repérés accueille cinq livreurs du collectif qui travaillent avec Uber Eats.

Chez les chauffeurs, la question est davantage posée en termes d'accès au logement social pour ceux qui ont des charges familiales.

L'accès à la santé est également un sujet de préoccupation au vu de la récurrence des accidents à vélo et en voiture, et de l'absence ou de la faible couverture santé de ces travailleur·euse·s. La crise sanitaire a, d'ailleurs, donné un coup de projecteur sur un enjeu important mais que, par exemple, Aurélie reconnaît être encore au stade du développement dans la section VTC : « *De fait, ils n'ont pas forcément d'aires de stationnement ou autre et, avec la crise covid, ils se sont même vu fermer les toilettes des stations essence, c'était un peu compliqué pour eux. Donc, c'est une piste de réflexion avec la section qui s'est montée, peut-être travailler là-dessus avec eux, comment on peut faire au niveau de la santé et des conditions au travail.* »

Enfin, la protection sociale est un enjeu transversal aux deux premiers dans la mesure où il repose la question en termes d'accès aux assurances et aux mutuelles. Celui-ci a été identifié par un ancien représentant de la F3C (fédération regroupant le conseil, la communication et la culture) qui développe actuellement un système d'assurance pour les travailleur·euse·s indépendant·e·s affilié·e·s à la CFDT : « *les préoccupations des indépendants qu'ils soient intermédiés ou non, aujourd'hui, leur problème principal, c'est de se loger, de se soigner. 41 % [de ceux] qui ont créé leur activité estiment que la protection sociale a été un frein et, pour le coup, ça, c'est du vrai sujet syndical.* »

Par ailleurs, Marwan évoque la pratique courante des fausses fiches de paie dans les déclarations à l'Urssaf comme l'un des obstacles à la protection sociale des chauffeurs. A l'inverse, il relie ses propres déclarations, malgré les pressions de son entourage familial, à l'obtention d'un logement social :

« *Comme je me suis déclaré avec des fiches de paie, donc j'avais en moins sur le compte, l'Urssaf que je versais. Et ça, Madame ne veut pas comprendre, c'est, « ben, tu gagnais 2000 euros par mois, maintenant, tu gagnes moins que le SMIC pour 18 heures par jour. Non, non, c'est pas normal. » Par rapport à un autre qui a jamais déclaré, il sera sauvé au RSA, moi, je vais toucher un chômage, j'aurai cotisé pour une formation, il y a la retraite, y'a pas mal de choses quoi. Et pareil, on était dans du privé, pour avoir un appartement social, heureusement*

que j'avais les fiches de paie. Quand ils nous ont appelé fin 2017, on est passé en commission, la personne nous a même demandé les relevés bancaires et heureusement que les sommes coïncidaient par rapport à toutes les fiches de paie. Elle m'a dit, « vous avez de la chance, c'est ça qui vous donne l'appartement ». Je dis à ma femme, t'imagines, j'aurais pas fait ça, jamais on aurait eu l'appartement ! On serait encore à payer cher dans le privé. »

La difficile articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle

L'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle et/ou familiale des travailleur·euse·s de plateforme constitue un autre enjeu pour l'action syndicale. Celui-ci est généralement associé à l'un des obstacles structurels auxquels font face les femmes pour accéder à l'emploi et à la carrière. Malgré les avantages masculins dont disposent la majorité des chauffeurs de VTC et des livreurs dans la sphère du travail, cet enjeu n'en reste pas moins important pour eux aussi dans la mesure où une difficile articulation entre les temps de la vie personnelle et professionnelle est susceptible de fragiliser encore davantage des travailleurs déjà précarisés. Marwan a observé de nombreuses séparations liées aux conditions de travail sur les plateformes. L'accumulation des heures travaillées malgré des rémunérations qui tendent à baisser dans le temps, ses collègues et lui se voient soupçonner par leurs épouses de mener une double vie car ils passent beaucoup de temps sur la route alors que peu d'argent rentre dans le portefeuille familial :

« On discutait entre nous, tous ceux qui étaient mariés, toutes leurs femmes croyaient qu'ils avaient une vie parallèle, qu'il y avait une deuxième femme. Pourquoi ? Vous travaillez dix-huit heures par jour, vous êtes jamais à la maison et vous avez pas d'argent parce que ça diminue. « Attends, avant il y avait de l'argent. Tu faisais moins d'heures, tu gagnais plus d'argent. Aujourd'hui, tu fais plus d'heures et tu gagnes moins d'argent ! » J'avais entendu une fois [rires] ma belle-mère qui parlait avec ma femme qui dit, « ah, non, il en a une, il va pas te la faire ! » Mais, véridique et je discutais avec un collègue, il me dit, « bienvenue au club ! » Et on discute avec d'autres collègues et c'était « bienvenue au club ! » Et après, il y a eu énormément de divorces. Tous les collègues avaient des problèmes de couple là-dessus. »

Les chauffeurs de VTC se trouvent pris en étau entre deux injonctions potentiellement contradictoires : celle persistante de répondre à un rôle attendu de « *breadwinner* » dans le cercle familial et, de l'autre, la nécessité de devoir accumuler des heures en travaillant sur les plateformes dans l'espoir d'obtenir des revenus suffisants.

Cette problématique semble moins prégnante chez la majorité des livreurs ayant pris part au *focus group*, lesquels n'étaient pas engagés dans des relations conjugales stables et n'avaient pas d'enfant à charge. Toutefois, la prise en compte de la vie personnelle notamment au travers des moments de sociabilité hors des temps de travail est ressortie comme un élément important. L'organisation régulière de matchs de football le dimanche matin, une des rares périodes creuses entre les livraisons du week-end, a été évoquée dans la discussion. Les temps de vie personnelle sont ainsi fortement contraints par les conditions de travail construites au travers des applications des plateformes. Or, celles-ci ne sont pas générées *ex nihilo*, elles sont (re)produites par une nouvelle forme de management.

Les nouvelles contraintes liées au management algorithmique

La notion de management algorithmique trouve son origine dans la gestion des ressources humaines développée par Uber qui remet en question le discours officiel présentant la plateforme comme un simple intermédiaire de marché entre différents utilisateurs. Le management algorithmique repose sur deux éléments centraux (Galieri, 2018) : « *l'acceptation de courses à l'aveugle par des chauffeurs sous peine de sanctions* », que la loi LOM a cherché en partie à rééquilibrer, et « *la gestion automatisée des zones de majoration tarifaires afin d'inciter les chauffeurs à s'y rendre* ». Ce management détermine fortement l'activité des chauffeurs à la fois en termes d'incitations et de prescriptions.

Les retours d'expérience des collectifs suivis par la CFDT rejoignent et approfondissent la façon dont cette approche managériale se perpétue. Dans les trois expériences, la désactivation des comptes par les plateformes est perçue comme le « gros problème » par les syndicalistes. Les livreurs y sont autant confrontés que les chauffeurs. Le premier point qui ressort est la logique descendante du management mis en place par Uber qui contredit l'image de l'horizontalité associée à la promotion du travail collaboratif.¹⁷ Vincent a identifié ce mode de gestion par l'impossibilité laissée en pratique aux livreurs de pouvoir contacter directement par téléphone le responsable régional d'Uber Eats en cas de problème :

« la blague, c'est qu'il donne un numéro de téléphone sur lequel il ne répond jamais. En fait, quand on devient responsable « coursiers » chez Uber Eats, on vous donne deux téléphones, un téléphone professionnel qui permet de faire le lien, qui sert à Uber Eats, et un téléphone professionnel qui sert aux coursiers. Et donc, du coup, sur le téléphone qui est donné pour les coursiers, il me dit, « mais c'est un téléphone sur lequel je reçois peut-être entre 50 et 80 appels par jour. Donc, en fait, je ne réponds pas. C'est un téléphone qui me sert, moi, juste à contacter les coursiers. »

A cette relation déséquilibrée entre les gestionnaires de la plateforme et les travailleur·euse·s, s'ajoute le caractère parfois arbitraire des sanctions infligées aux livreurs ou aux chauffeurs que vient rappeler Aurélie :

« il y a des chauffeurs qui, justement, utilisent la plateforme et du jour au lendemain se retrouvent déconnectés. Leur compte est désactivé parce qu'il y a eu une appréciation d'un client, parfois fausse et, du coup, une sanction qui va de l'amende ou la fermeture de compte et aucun moyen de contacter pour savoir ce qui s'est passé ou autre. Ça, c'est le point complexe et, du coup, finalement y a pas de respect d'une charte, la charte de conducteurs, voilà, c'est ce qui est le plus compliqué pour les chauffeurs. »

De son côté, Marwan a identifié un système de commissions de discipline mis en place par Uber pour trancher sur la réintégration ou non des chauffeurs qui ont été déconnectés :

« Les gens quand ils se font déconnecter, des déconnexions abusives, ils pleurent pour se faire reconnecter. J'ai eu une réunion il y a pas longtemps avec Uber et ils ont fait une sorte de commission de discipline des chauffeurs qui votent pour la réintégration ou pas. Mais le dossier qu'ils donnent, c'est un dossier à charge, c'est-à-dire qu'ils prennent cinq chauffeurs qu'ils trient sur le volet, soi-disant les meilleurs chauffeurs ou qui ont des bonnes notes. Et on dit, « voilà, ce chauffeur », et ils donnent que les mauvaises déclarations des clients sur lui, « est-ce que vous lui laissez une chance ou pas ? » C'est un vote à la majorité des cinq. En fin de

¹⁷ Ce collectif d'économistes souligne que « les chauffeurs n'ont la main ni sur la plate-forme ni sur les données », in : « Uber ne fait pas partie d'une économie "collaborative" », *Le Monde*, 24/11/2017, https://www.lemonde.fr/idees/article/2017/11/24/uber-ne-fait-pas-partie-d-une-economie-collaborative_5220004_3232.html (consulté le 15/12/2021)

compte, le système qui est fait, le client est roi. » Moi, je suis un client, je commande, j'aime pas la tête du chauffeur ou un truc comme ça. Y a la parole du chauffeur contre la parole du client, c'est le client qui prime, c'est à dire que je peux saboter un chauffeur comme ça. »

En s'appuyant sur des commissions de discipline qu'il garde étroitement sous son contrôle, le management algorithmique ici apparaît encore une fois très éloigné d'un modèle d'économie collaborative pas plus que de formes de négociation plus équilibrées. L'atomisation des travailleur·euse·s et l'absence de représentation autonome de leurs intérêts jouent très souvent en faveur de l'utilisateur·rice client·e. Les pratiques gestionnaires qui découlent des algorithmes peuvent finalement produire des discriminations comme l'a récemment montré l'affaire autour de l'algorithme « Frank » utilisé par Deliveroo en Italie. Le 31 décembre 2020, le tribunal de Bologne a donné raison à la plainte déposée par plusieurs collectifs de coursiers à l'encontre de Deliveroo. Ils reprochaient à l'algorithme de discriminer les travailleur·euse·s en limitant leur accès aux créneaux de travail à la suite d'absences pour grève ou pour des raisons de santé.¹⁸

La lutte contre les discriminations

Bien qu'ils ont un impact de plus en plus grand sur les pratiques discriminatoires dans plusieurs sphères d'activité (éducation, emploi, sécurité, etc.), le développement des algorithmes et du management algorithmique ne sont pas les seules sources des discriminations qui touchent les travailleur·euse·s de plateforme.¹⁹

Lors de la réunion avec la mairie de Paris, les restrictions de circulation imposées aux VTC sont discutées dans le cadre de la mise en place des ZFE et de la politique « de désencombrement de l'espace public » menée par l'équipe municipale. L'accès des VTC aux couloirs de bus faisait jusqu'à maintenant l'objet d'une certaine tolérance de la part des pouvoirs publics. Pourtant, un représentant de la fédération des transports s'inquiète des conséquences de cette politique en termes d'inégalités de traitement entre les chauffeurs de VTC et de taxis pour circuler sur la voirie :

« Le sujet de préoccupation qu'on a, c'est les restrictions de circulation qui sont actuellement en vigueur et qui ont eu aussi une tendance à s'étendre. Alors, il y a eu la rue de Rivoli dans un premier temps, puis la rue d'Amsterdam, un certain nombre de voies d'approche des gares et qui posent problème parce que, comme vous le savez, il y a un sujet de discrimination, le mot est peut-être fort, ce sera au juge d'en déterminer s'il y a des actions en cours. Mais, c'est vrai qu'en tout cas, il y a une différence de traitement dans l'autorisation de circulation entre les VTC puis les autres artisans notamment les taxis, mais plus largement parce qu'il y a des autorisations pour un certain nombre de professions mais pas pour les VTC. Et c'est vrai que, autant nous, on comprend tout-à-fait qu'il puisse y avoir des restrictions de circulation en raison de la nature du véhicule, on comprend moins qu'il puisse y en avoir en raison de la nature de la profession surtout quand deux professions ont à peu près le même type de clientèle. »

Cette discrimination fondée sur une base professionnelle entre les taxis et les VTC repose sur l'interdiction d'accès à certains axes de circulation urbains au travers de la vidéo-verbalisation. En PACA, Aurélie a identifié l'utilisation systématique de ce moyen de contrôle qui produit un

¹⁸ Digital Platform Observatory, « Le tribunal de Bologne condamne l'algorithme de Deliveroo pour discrimination », <https://digitalplatformobservatory.org/fr/legal-case/le-tribunal-de-bologne-condamne-lalgorithme-de-deliveroo-pour-discrimination/> (consulté le 15/12/2021)

¹⁹ Comme la reconnaissance faciale utilisée par Uber pour identifier les chauffeurs (Lomas, 2021).

traitement différencié, assumé par la mairie sous couvert de respect du code de la route, entre les deux catégories de chauffeur :

« on avait demandé un rendez-vous en 2019 pareil avec un collaborateur du maire. La demande était sur la ville parce qu'il y a des aires de stationnement pour les taxis. Mais, quand un client lambda appelle un chauffeur VTC, il donne son lieu, le chauffeur arrive, le récupère, il est en double file, il met les warnings, il récupère les bagages et les mets dans le coffre. Et on a des caméras qui verbalisent, la vidéo-verbalisation. Il y a eu ce problème-là et, à la mairie, ils nous ont dit, « c'est pas possible, on ne peut pas ne pas faire respecter le code de la route. » J'dis, non, on vient pas pour vous dire de ne plus verbaliser, c'est pas ça. Mais, quand on voit que c'est un chauffeur qui récupère un client, qui met les bagages dans le coffre, peut-être qu'il y a une diligence là-dessus. Mais, ça a été une fin de non-recevoir. »

Par ailleurs, cette discrimination sur une base professionnelle est accentuée par les entraves auxquelles font face les VTC pour accéder aux assurances de transport. Ces formes cumulées de discrimination ont également été signalées par un autre représentant de la fédération des transports lors de la réunion avec la mairie de Paris :

« Les collègues ont rencontré des difficultés par rapport à ce qu'on appelle l'assurance transport de personnes à titre onéreux. Encore une fois, c'est un frein qui vient s'ajouter à d'autres, à savoir qu'on peut assurer des taxis, les VTC se voient essuyer des refus en toute illégalité parce que normalement, l'assureur a une obligation de les assurer. Donc c'est un sujet qu'on devra de nouveau porter, l'un des sujets qui vient encore une fois pénaliser. C'est pour ça que quand je parlais tout à l'heure, on a évoqué la discrimination et moi, j'ai évoqué l'acharnement. Alors, les termes sont très forts mais c'est vrai que quand on le vit de l'intérieur, ça peut être vécu comme un acharnement. »

On notera, au passage, une certaine hésitation de la part des syndicalistes pour inscrire la notion de discrimination dans leur répertoire de revendications. Elle est parfois confondue avec le racisme et elle est souvent associée au langage juridique voire au discours médiatique comme le reflète cette remarque de Vincent sur la médiatisation des paroles des livreurs :

« sur le côté discrimination, racisme, enfin je sais plus comment ça été titré par Ouest-France ou Le Courrier de l'Ouest, [les journalistes] l'ont sur-affichée par rapport à l'expression qui a été faite par les livreurs. Mais bon, c'est quand même un élément très important de leur expression. »

A la différence de Vincent, Aurélie et Marwan n'évoquent pas spontanément le terme de discriminations mais, eux aussi, reviennent sur les différences de traitement qui affectent les chauffeurs dans leur activité. Marwan met en avant le sentiment de mépris que ces derniers ressentent à la fois vis-à-vis de la clientèle et des plateformes : *« il y a des gens qui prennent les chauffeurs ou les deux-roues, c'est hautain ou c'est, voilà, « esclave ». Il y a la double sanction et les chauffeurs ont peur de se faire sanctionner [alors] ils ferment leur gueule. »* Dans une autre partie de l'entretien, cette double sanction qui constitue un sérieux frein à la mobilisation est rattachée au sentiment d'être « interchangeable ».²⁰

Toutefois, les formes de discrimination relevées par les syndicalistes ne sont pas envisagées dans une perspective systémique (Mercat-Bruns, 2020). La plupart des observations qu'ils ont réalisées sur le terrain abondent pourtant dans ce sens, susceptible d'en faire un nouvel enjeu de mobilisation syndicale. Par exemple, Vincent constate que les livreurs se retrouvent sur *« un marché du travail qui ne leur permet pas de s'insérer et, du coup, ils trouvent des solutions pour pouvoir survivre »*. Il relève également que leur circulation sur le marché du travail se

²⁰ Une observation corroborée par l'enquête de Gurvan Kristanadjaja : « Uber, Deliveroo... sous l'emballage, le clivage social », *Libération*, 28 novembre 2019.

limite généralement aux emplois précaires dans des secteurs comme le bâtiment, la restauration ou encore la sous-traitance dans la livraison de colis. Lors du *focus group*, les échanges confirment cette circulation et ils y ajoutent le secteur agroalimentaire au sein duquel plusieurs livreurs ont d'abord travaillé comme salariés intérimaires dans des abattoirs avant de rejoindre les plateformes de livraison. Par ailleurs, Marwan fait le lien entre le développement d'Uber en France et la surreprésentation des chauffeurs de VTC dans le département de la Seine-Saint-Denis où il estime qu'environ 70 % y ont leur résidence principale. Il relie également le développement du secteur VTC avec les problématiques des quartiers populaires notamment celle des barrières rencontrées par les jeunes pour accéder à l'emploi : « *C'est des jeunes de cités qui étaient dans les bâtiments, qui faisaient rien et on les a fait travailler. C'était la fameuse phrase de Mr Macron quand il était ministre de l'Économie. (...) C'était en 2017 ou 2018, si je me rappelle bien des chiffres, sur toute la France, 70 % des VTC, c'était juste le département du 93, Bobigny. Ils avaient transformé un métier en business de cité.* » Ce constat rejoint la façon dont Uber a initialement développé ses activités aux États-Unis en affichant un service censé être moins discriminatoire. Cela aurait été rendu possible à la fois en capitalisant sur le refus raciste de longue date des chauffeurs de taxis de servir les usagers afro-américains et en abaissant les barrières à l'entrée du transport de personnes pour les chauffeurs afro-américains et/ou issus de milieux populaires (Schor, Vallas, 2021). Enfin, Vincent évoque des cas de discriminations qu'il associe à du racisme dans les relations entre certains restaurants et les livreurs identifiés comme noirs :

« là où on dit, il y a racisme, c'est quand on a certains restaurants qui, justement, autorisent les livreurs blancs à rentrer dans le restaurant jusqu'au comptoir pour aller chercher la livraison, alors que les Noirs doivent rester à l'extérieur du commerce et attendre qu'il y ait un serveur qui leur apporte la commande. C'est quand les Blancs ont le droit d'aller pisser dans les toilettes du restaurant et pas les Noirs. C'est quand les Blancs, ils ont le droit d'avoir un verre d'eau et pas les Noirs. Ça, par contre, on a identifié des restaurants où clairement là on parle de racisme et ça va au-delà du mépris. »

Malgré toutes ces observations qui démontrent la sensibilisation des représentant·e·s syndicaux au sujet, leur approche syndicale peine à tenir compte de la centralité des discriminations dans la segmentation du marché du travail. Ce sont avant tout des cas individuels présentés comme déviants qui sont pointés du doigt et non pas un système de discriminations à l'origine d'un ensemble d'obstacles dans l'accès à l'emploi et à l'espace public pour les chauffeurs et les livreurs. La sociologie de ces travailleur·euse·s de plateforme, dont une grande partie désormais sont des personnes immigrées d'Afrique subsaharienne ou du Maghreb, des descendant·e·s de l'immigration et/ou qui ont grandi dans des quartiers populaires, met en évidence l'imbrication entre les inégalités socio-raciales et les discriminations dans l'accès au travail de plateforme. Par ailleurs, la discrimination syndicale, aujourd'hui bien documentée dans des milieux de travail salarié, est encore peu prise en compte pour ces travailleur·euse·s alors que, comme l'illustre le cas de l'algorithme Frank en Italie, des menaces et des pressions pèsent sur leur participation à des actions collectives et sur leur affiliation à un syndicat.

Les problématiques rencontrées par les travailleur·euse·s de plateforme sont variées et elles ne se limitent pas aux enjeux classiques des luttes syndicales (salaires, emploi, temps de travail, etc.). On le voit notamment avec le combat contre les discriminations ou encore les nouvelles contraintes de travail liées au management algorithmique. Elles introduisent de nouveaux enjeux de mobilisation qui invitent à revisiter des thématiques plus classiques et à questionner les formes plus routinisées de l'action syndicale. Cette reconsidération des enjeux syndicaux est l'une des conditions nécessaires pour faire émerger des leviers d'action en direction des chauffeurs et des livreurs.

Les leviers de l'action syndicale en direction des travailleur·euse·s de plateforme

Dans le sillage du développement des applications de travail, l'émergence de nouveaux enjeux de mobilisation syndicale s'accompagne de différents leviers d'action vers les travailleur·euse·s de plateforme. Ils articulent plusieurs niveaux d'action et ils passent aussi par un retour aux sources historiques du travail syndical. L'enjeu est de réussir à mobiliser des travailleur·euse·s qui sont le plus souvent éloigné·e·s des organisations. L'accompagnement des collectifs de chauffeurs et de livreurs via l'offre de services ciblés et le soutien de leur action collective est d'autant plus important que les syndicalistes qui les suivent se retrouvent souvent dans une position d'interlocuteur voire de porte-parole auprès des pouvoirs publics et, dans une moindre mesure, des plateformes.

L'articulation entre les niveaux d'action confédéral, fédéral et territorial

Dans le cas du collectif de livreurs, l'articulation entre les niveaux confédéral et territorial constitue un élément déclencheur voire le point de départ des actions engagées par la suite. Le lancement de l'opération « #Réponses à emporter », organisée au niveau national par la CFDT du 22 au 24 septembre 2020, se situe après la fin du premier confinement et dans une période marquée par la dégradation des conditions de travail des travailleur·euse·s de « deuxième ligne » (Amossé *et al*, 2021). Cet événement confédéral trouve un écho favorable au sein de l'UD dirigée par Vincent :

« A la sortie du premier confinement d'avril 2020, la CFDT, au niveau national, dit, « en septembre, on va faire trois jours d'action où on sort de nos murs, on sort de nos locaux et on va voir tous les travailleurs qui sont les plus isolés, qui ont pas accès au syndicalisme. » Et, quand la Confédération nous propose ça, dans les exemples qu'elle dit, voilà, il faut aller voir des travailleurs mais qu'on ne voit pas habituellement, des salariés des TPE, des demandeurs d'emploi, des travailleurs indépendants. Elle liste en gros les publics un peu cibles qu'elle imagine que ses équipes vont pouvoir aller voir sur le terrain. Donc, on va faire des stands dans le centre-ville pour plutôt voir les salariés des très petites entreprises, les chômeurs, etc. Et quand elle propose ça, nous ça fait écho et on se dit qu'est-ce qu'on va faire localement ? Du coup, dans les actions qu'on se dit, il y a un truc qu'il faut qu'on aille voir, sur le premier confinement et encore là, s'il y en a bien qui ont été hyper sollicités et qu'ont pas de représentation syndicale, c'est les livreurs à vélo. »

Par ailleurs, Union indépendants accompagne l'action menée par Vincent et son équipe au niveau local. Le budget alloué par la Confédération pour l'opération « #Réponses à emporter » est utilisé pour amorcer un développement syndical auprès des livreurs à l'automne 2020 :

« Pour monter le collectif, on avait fait des p'tits goodies, enfin on voulait faire des p'tits goodies pour #Réponses à emporter. Et, on s'était dit, ben, on va faire des bracelets réfléchissants, des gilets ou des casques. Et puis, ils ont dit « ouais, bon... » Par contre, on a réussi à choper une entreprise qui fait des kits de réparation pour vélo, des petits couteaux suisses, il y a plein d'outils et ça a super bien marché. Ça a été très apprécié. »

Dans le collectif de chauffeurs en région parisienne, l'articulation entre les niveaux fédéral et local est plus avancée étant donné sa structuration en section VTC. Marwan qui coordonne la section est régulièrement accompagné et sollicité par la fédération des transports comme l'attestent sa participation à la réunion avec la mairie de Paris ou encore à des réunions avec les acteurs de la T3P qui se tiennent au ministère des transports. Avec d'autres membres de la

section, il a également participé à des consultations organisées par la CFDT dans le cadre de la préparation de la loi LOM en 2019 :

« Le soutien, c'est plus intellectuel. Ce sont des personnes qui essaient de trouver des solutions au niveau des lois, faire des propositions ou des contre-propositions. Donc, on a été consulté sur la Loi LOM. Nous, on disait notre problématique et eux ont fait même des propositions sur des amendements, en fin de compte, la CFDT a été là pour écrire un amendement sur le pacte social, que le chauffeur même indépendant puisse avoir une protection sociale. C'était pour mettre en place un groupement d'achat pour les véhicules, pour les assurances, de créer ce qu'on appelle le pacte social. Et la CFDT a fait un appel d'offres sur pas mal de sociétés d'assurance pour mettre en place un système d'assurance sur les besoins des VTC, c'est-à-dire assurance véhicules, RC [responsabilité civile] Pro, pertes financières incluant aussi une mutuelle, c'est-à-dire de faire un packaging avec une mutuelle santé pour les chauffeurs et sa famille à moindre coût. »

En consultant les membres de la section pour préparer la rédaction d'amendements consacrés aux VTC et/ou aux indépendant·e·s, l'action syndicale s'appuie ici sur le levier législatif pour obtenir des améliorations sur la protection sociale des chauffeurs. Cette forme de lobbying juridique a aussi permis d'inscrire dans la loi LOM l'obligation pour les plateformes d'informer le chauffeur de la destination et du prix avant le démarrage de la course.

Néanmoins, les différents niveaux de l'action syndicale sont loin d'être systématiquement articulés. La section VTC suivie par Aurélie s'est développée de façon autonome et sans l'appui de la fédération des transports au départ :

« quand le syndicat des transports a commencé à avoir ces chauffeurs [VTC], ces nouveaux travailleurs, la fédération des transports ne voulait même pas en entendre parler. Donc, nous quoiqu'il en soit, on les a gardés, on a fait en sorte qu'ils se sentent bien et qu'il y ait toujours un lien de proximité, un soutien et une structure. Depuis le congrès de Rennes de la CFDT en 2018, il a été marqué dans la résolution générale d'intégrer les nouveaux travailleurs. Ils en font partie. Et maintenant, bizarrement, la fédération s'en soucie. »

Ce décalage entre les initiatives prises au niveau local et les changements de préoccupations dans les fédérations et/ou à la confédération montre à quel point la démarche syndicale à l'égard des travailleur·euse·s de plateforme passe avant tout par un retour aux sources historiques du syndicalisme. Celles-ci se caractérisent entre autres par le développement d'une relation de proximité avec les travailleur·euse·s qui en sont le plus éloigné·e·s.

Un retour aux sources du travail syndical

Le décentrage progressif sur le salariat qui s'opère à la CFDT pour reconsidérer l'ensemble des travailleur·euse·s ne résulte pas seulement des résolutions prises en congrès. Il correspond également à la (re)découverte de milieux de travail ouvriers et/ou précaires dans lesquels est ébauchée une approche syndicale plus offensive. Il s'agit, en outre, de secteurs d'activité qui concentrent des populations sous-représentées dans les organisations syndicales comme les femmes, les jeunes et les travailleur·euse·s immigré·e·s.

Ce retour aux sources du travail syndical prend la forme d'une dé-distanciation par rapport à ces populations et à des milieux de travail souvent éloignés de l'univers social dans lequel baignent la plupart des représentant·e·s syndicaux. Au début de l'action en direction des livreurs, Vincent rappelle comment l'effet de la nouveauté se mêle simultanément à un sentiment d'étrangeté et de désarroi dans la façon d'appréhender la relation avec eux :

« Sur la ville, ça fait à peine trois ans qu'ils sont arrivés, que Uber Eats s'est implanté. Et du coup, on se disait « ah, c'est vrai qu'on ne connaît pas, on sait pas, il faudrait mais comment est-ce qu'on va y aller, par quel angle ? » Voilà, on n'était un peu dans ce truc-là, c'était tellement un monde inconnu qu'on n'a pas franchi le pas. (...) Enfin, on disait, on les voit passer tous les midis, tous les soirs devant nous, devant nos yeux, avec leur sac à dos sur leur vélo, leur sac à dos carré là. Mais, on sait pas qui sait, c'est quoi leur problème, qu'est-ce qu'on peut faire, mais avec une telle méconnaissance qu'on ne savait même pas par quel bout prendre le truc. »

Face à ces obstacles *a priori*, le rapprochement avec les livreurs s'est opéré, dans un premier temps, grâce à la récolte d'informations sur un milieu de travail jusqu'alors méconnu dans les rangs syndicaux. La démarche a ensuite demandé aux syndicalistes d'adapter leurs pratiques au public ciblé. Les décalages entre le fonctionnement et les routines de l'organisation syndicale et les besoins des coursiers n'ont pas manqué de remonter régulièrement à la surface. L'extrait suivant montre comment, malgré les contraintes formelles liées au contexte sanitaire, les représentant·e·s sont amené·e·s à favoriser des contacts directs et informels lors d'une réunion: *« on avait récupéré déjà pas loin d'une quarantaine de contacts et, du coup, on a organisé une rencontre qui devait se faire initialement dans nos locaux sauf que le confinement est arrivé, [celui] d'octobre. Donc on se dit, ça le fait pas dans nos locaux, on sait pas combien ils vont être, ça va être un peu compliqué. Et on décide de maintenir en visio, chacun sur son WhatsApp. Et puis, j'en appelle deux, trois pour savoir ce qu'ils en pensent [et] ils me disent tous, « non, mais ça marchera jamais. Tu veux la faire en visio ? Mais laisse tomber ! » J'étais un peu dans mon monde là-dedans, dans ce monde un peu bisounours salariés, et les visio ça ne marche pas. Donc, on la maintient mais on va la faire en extérieur. C'est un peu chaud parce qu'on se disait, mais on va se faire verbaliser parce qu'un regroupement, on n'avait pas le droit au regroupement sur la voie publique. Mais, du coup, on a dit, tant pis on le tente, et donc on a envoyé un SMS et j'ai appelé les contacts. »*

La réunion se tient finalement sur l'une des places centrales de la ville où les livreurs ont l'habitude de stationner en attendant la prochaine commande ou pour faire une pause. La visibilité habituelle de regroupements de livreurs à cet endroit a rendu presque inaperçue la réunion informelle organisée par les syndicalistes. La relation de proximité s'est donc construite dans l'espace de travail des premiers dont les contours demeurent incertains. La prise de risques, avec une action à la limite de la légalité compte tenu d'un contexte exceptionnel en termes de restrictions, a aussi favorisé une relation de confiance avec le groupe de coursiers ce qui a permis aux représentant·e·s d'obtenir des informations sensibles comme leur situation de séjour ou encore de pouvoir documenter les formes d'exploitation entre eux.

Dans le collectif de chauffeurs suivi par Marwan, la relation de proximité n'a pas été un obstacle dans la mesure où il est lui-même issu du milieu de travail, qu'il partage un certain nombre des caractéristiques sociologiques des chauffeurs et que des actions ont été menées bien avant la formation de la section VTC. Celles-ci portent notamment sur des problématiques spécifiques comme l'absence d'aires de stationnement pour attendre la prochaine course ou faire une pause. L'organisation même informelle de ces aires est beaucoup plus sujette à des verbalisations et donc plus difficile à mettre en place que pour les livreurs à vélo. Toutefois, le retour aux sources du travail syndical s'effectue ici en mobilisant le syndicat comme pourvoyeur indirect de travail. Ainsi, un projet de coopérative s'appuyant sur le carnet d'adresses de la CFDT a été envisagé : *« j'avais fait un business plan et la CFDT, j'allais [l']utiliser comme un apporteur d'affaires. Pourquoi ? Parce que déjà la CFDT, c'est 600 à 800 000 clients potentiels. Ce sont des salariés dont certains sont des salariés dans des grosses boîtes, qui s'occupent de la logistique de ces grosses boîtes. Donc, la CFDT pouvait m'apporter le carnet d'adresses, d'avoir des rendez-*

vous et dire voilà, nous allons rentrer dans un système de RSE, de responsabilité sociétale et environnementale. Il y a une loi qui est là. En plus, la CFDT s'engage là-dessus, donc voilà, je mets en place les chauffeurs, on fait une sorte de coopérative. C'est d'avoir des contrats cadres en fin de compte parce que vous pouvez avoir la meilleure application du monde avec un algorithme encore mieux que Uber et vous avez les meilleurs chauffeurs du monde, costumes cravate avec des voitures. Mais si vous avez pas les clients, comment vous faites pour avancer les choses ? Il faut avoir l'équilibre et [...] le cœur de métier du VTC, c'est les transferts au niveau contrats cadres, aéroports, gares. A partir de là, les chauffeurs vont travailler moins et vous gagnez plus parce que ça va être sur les mêmes tarifs que les plateformes. Mais, le chauffeur va gagner sur la commission parce que la commission de 20 à 25 %, c'est le manque à gagner qui génère réellement un gain énorme. Vous prenez 60 000 euros, 20 %, c'est énorme quand même, ça fait 12 000 euros, à la fin de l'année, ça fait des jolies vacances. [...] on avait bien avancé parce que l'appel d'offres a été fini avant le Covid. Et quand il y a eu la réunion avec Mme Marylise Léon, ça y est, c'était quasiment finalisé et après on a mis tout en stand-by à cause du Covid quoi. C'est mis dans un tiroir mais on peut le relancer. Moi, je leur ai dit si le métier reprend [...] j'avais tablé au départ pour commencer [avec] mille chauffeurs. »

Parallèlement au projet de coopérative mis en suspens avec la crise sanitaire, la constitution d'un groupement d'achat pour les voitures de type berline a été évoqué comme un autre levier d'action.

Outre les services de placement des travailleur·euse·s, les sources historiques de l'action syndicale, que représentent les Bourses du travail (Hamelin, 2011), s'enracinent dans le développement d'aides et de services variés, allant de l'intermédiation sur le marché du travail à des services de formation, juridiques, de santé et sociaux quand la prise en charge par les pouvoirs publics est très réduite, ce qui est aujourd'hui le cas des travailleur·euse·s sans-papiers. Cette offre de services s'accompagne, en outre, d'un soutien pour les luttes sociales qui émergent au sein des collectifs de travailleur·euse·s de plateforme.

L'accompagnement des syndicats : de l'offre de services à l'action collective

La CFDT a une longue histoire d'offre de services diversifiés auprès de ses adhérent·e·s salarié·e·s. En 2011, la centrale a même expérimenté un service d'accompagnement et d'information personnalisés par téléphone, « Réponses à la carte », qui a été généralisé en 2017. La plupart des services proposés aux chauffeurs et aux livreurs s'inscrivent dans cette histoire et ses avatars contemporains. Aurélie leur transmet régulièrement des informations et une aide pratique sur l'accès au logement ou encore aux allocations familiales : « y en a qui sont parents, s'ils ont des dossiers à la CAF qui sont en attente, qu'il manque quelque chose ou autre. Dans ce cadre-là, on a essayé de pouvoir leur donner un réseau, on va dire, et de pouvoir les aider là-dessus. » En outre, d'autres moyens d'information relevant de l'e-syndicalisme ont été expérimentés de façon plus informelle par Marwan et ses collègues sur les réseaux sociaux : « j'ai un collègue qui avait créé un groupe pour les VTC et, à force, on se donnait rendez-vous dans des cafés et ils me posaient des questions, je leur répondais sur la loi et ainsi de suite. Et y en a un, il s'est amusé à faire un live. Et, à force, j'étais suivi, après sans m'en rendre compte, j'étais connu à travers Facebook. »

Dans le collectif de livreurs, un accompagnement spécifique dans les démarches administratives a été mis en place pour monter un dossier de subvention de la région pour l'achat d'un vélo électrique. En plus d'améliorer sensiblement les conditions de travail quant à sa pénibilité, les plateformes vérifient l'acquisition d'un vélo électrique et elles en tiennent compte dans l'attribution des courses dont la durée plus courte en moyenne serait anticipée. Vincent et ses

collègues de l'UD ont déployé des actions ponctuelles comme des stands installés en pleine rue pour aider des livreurs à remplir leur dossier. L'aide porte sur la démarche, la compréhension du français et du langage administratif en particulier. Par ailleurs, un guide d'informations pratiques entre autres sur les règles de sécurité routière a été diffusé auprès des coursiers dont une partie est récemment arrivée en France. Si l'alphabétisation n'a, pour l'instant, pas été systématisée comme un levier d'action, elle ressort comme une modalité d'accompagnement importante surtout auprès des travailleur·euse·s immigré·e·s. Au cours du *focus group*, des participants ont servi d'interprète à d'autres. Cette modalité est d'autant plus envisageable qu'il existe déjà des dispositifs mis en place pour des salarié·e·s de nationalité étrangère à la CFDT. Par exemple, le syndicat des hôtels Ibis en Ile-de-France a obtenu des cours de français pendant les heures de travail pour le personnel étranger majoritairement féminin : « *Pour les femmes de chambre, c'est le seul moyen de se faire respecter et d'évoluer. Cette maîtrise du français est d'autant plus importante que leur métier est physiquement éprouvant, [elle] permet de passer, à partir d'un certain âge, au service en salle.* » (Millot, Roulleau, 2021, p. 171).

Au-delà de la situation des immigré·e·s primo-arrivant·e·s, c'est la question de la formation professionnelle dans ces deux segments du travail de plateforme qui est posée. Le traitement de cette question apparaît cantonné dans un angle mort de l'action syndicale. Un représentant de la F3C évoque un projet de collaboration avec le groupe La Poste pour reclasser certains coursiers dans la livraison de colis chez des entreprises sous-traitantes sans que ne soit formulée une approche plus globale de leur formation et de leur devenir professionnels. On constate, en outre, des difficultés pour adapter la formation syndicale à des travailleur·euse·s ayant le statut d'indépendant·e :

« *Ben, là, c'est compliqué parce que honnêtement, jusqu'à présent, ils ont jamais été demandeurs sur ce sujet. Après, c'est vrai que ça va être compliqué pour eux parce que tout salarié, on sait, c'est le code du travail, on a droit à des jours de formation syndicale. Eux dans leur cas, ça va être sur leur temps perso en fait, donc je sais qu'à ce jour, ils ne se sont pas penchés à vouloir se former sur le droit du travail ou autre.* »

L'accompagnement des chauffeurs et des livreurs ne se limite pas à une offre variée de services, il se déploie aussi au travers du soutien apporté à leur action collective. Dans le cas des livreurs, des débrayages ont été organisés, avec ou sans l'appui des syndicalistes, sous la forme d'une déconnexion concertée pendant les périodes de forte affluence sur les plateformes. Ces actions s'inscrivent dans un contexte de mobilisations éparées dans plusieurs villes françaises comme le rappelle Vincent au moment où est déclenchée la première grève du collectif qu'il suit le 5 décembre 2020 :

« *fin novembre, les livreurs à vélo nous disent, on voit ce qui se passe dans les autres territoires, dans les autres villes de France. Il commence à y avoir quelques grèves qui s'organisent à Lyon, à Bordeaux, à Saint-Etienne. Et là-dessus, on n'a eu aucun rôle d'initiative, c'est vraiment les livreurs qui nous ont dit, on veut notre grève Uber Eats sur la ville. Et donc nous, on n'a fait que l'appui technique, c'est-à-dire déclaration en préfecture, la partie administrative, d'avoir une sono avec un micro, avoir une banderole qui reprennent des revendications, les aider à rédiger le tract, on l'a rédigé ensemble mais voilà le mettre en forme, prévenir la presse. Voilà, on fait ça mais, du coup, c'est vraiment eux qui sont à l'initiative et qu'ont diffusé entre eux tout ce mouvement qui réunit quand même pas loin d'une soixantaine de livreurs.* »

L'action relève avant tout de l'initiative prise par le collectif de coursiers. Cependant, le soutien syndical ne se réduit pas aux seules dimensions administratives et logistiques puisqu'il oriente aussi les modalités de l'action collective afin de prévenir les menaces de désactivation sur les grévistes :

« C'était sur une soirée, un vendredi soir, qui a fait qu'Uber Eats a arrêté sa plateforme cette soirée-là finalement. En fait, le principe, ce qu'on leur avait dit c'est, vous vous enregistrez, vous vous déclarez comme pouvant livrer ce soir mais vous n'acceptez aucune commande. C'est-à-dire que, en gros, la notification arrive, vous n'acceptez pas et vous ne refusez pas. »

En dépit de leur statut d'indépendant et de l'atomisation géographique qui rendent plus difficile le passage à l'action collective, les chauffeurs se mobilisent régulièrement depuis 2015 (Abdelnour, Bernard, 2020). La mise en place d'un tarif minimal est l'une de leurs principales revendications. Elle a été reprise par l'intersyndicale à laquelle participe la section VTC-CFDT dans un appel au boycott d'Uber lancé le 4 avril 2017.²¹ Dans le collectif suivi en PACA, les mobilisations se développent avec la mise en place de la section syndicale et elles articulent la défense des intérêts des VTC avec une approche davantage territoriale voire protectionniste vis-à-vis des autres chauffeurs :

« A partir de là, il y a eu toute une organisation de travail qui était mise en place avec une assemblée générale pour élire [le] secrétaire de section avec un petit bureau. Des actions ont été menées parce qu'il y a des chauffeurs d'autres régions qui descendent et prennent le travail de nos chauffeurs de notre département. Y a eu des opérations escargot lors du festival de Cannes, il devait y avoir une centaine de voitures qui ont été bloqués par la police. Il y a eu aussi sur l'aéroport un blocus parce que, à un moment donné, les taxis et les VTC, ça s'entendait pas forcément, ils pensaient que chacun volait le travail des uns et des autres. Et encore, il y a deux ans sur la taxe carburant, pareil à l'aéroport. »

Quelles qu'en soient les modalités, les mobilisations des travailleur·euse·s de plateforme s'appuient moins sur une stratégie planifiée par les directions syndicales que sur le soutien apporté par des syndicalistes qui accompagnent des initiatives à la base de leur organisation. L'action de ces dernier·ère·s s'apparente au travail des *organizers* situé à l'interface entre les collectifs de travailleur·euse·s, les syndicats et les mouvements sociaux (Béroud, 2009, Nizzoli, 2017). Les trois retours d'expérience à la CFDT montrent à quel point les syndicalistes se retrouvent souvent à incarner l'une des rares courroies de transmission des revendications des chauffeurs ou des livreurs auprès des autorités locales.

Le représentant syndical comme interlocuteur privilégié auprès des pouvoirs publics et des plateformes ?

La multiplication des dispositifs de vidéo-verbalisation et des aires de restriction pour les chauffeurs ainsi que la récurrence des contrôles des livreurs sous prétexte de règles sanitaires, alors qu'ils attendent une commande, ont conduit les représentant·e·s syndicaux à se tourner vers les pouvoirs publics locaux, à défaut d'arriver à dialoguer avec les plateformes. Comme le mentionne Aurélie, l'objectif principal des actions collectives « est vraiment [d'] interpeller les autorités locales sur le fait qu'il y a une augmentation de touristes, d'opportunistes, de chauffeurs qui viennent finalement ici passer des vacances et voler entre guillemets le travail de nos chauffeurs qui sont depuis x années sur le territoire. » Cette demande de protection, qui s'ajoute à celle sur l'accès à des aires de stationnement, se heurte néanmoins à une division du travail administratif : « ce qu'on nous avait de toute façon dit, c'est que la mairie s'occupe des taxis, la préfecture s'occupe des chauffeurs VTC ». Cette situation a rendu plus difficile les négociations avec la mairie qui favorise les organisations de taxis avec lesquelles elle entretient des liens plus anciens.

²¹ Philippe Jacqué, « Trois syndicats de chauffeurs VTC appellent au boycott d'Uber », *Le Monde*, 4/04/2017.

De même, pendant la réunion entre la fédération des transports et la mairie de Paris, Marwan pointe le problème des vidéo-verbalisations en rappelant la demande réitérée auprès de la municipalité de mettre en place un numerus clausus pour les VTC :

« On est venu voir deux fois votre prédécesseur, Monsieur Najdovski. Quand vous parlez du numerus clausus, on était les premiers à [le] demander au niveau du ministère. On avait même demandé de l'aide au niveau de la mairie, de Monsieur Najdovski, de pousser de notre côté pour avoir un numerus clausus, d'accord. C'est vrai que la politique de l'Etat ne voulait pas, on se demande pourquoi. Et donc là, qu'est-ce qui nous énerve ? C'est qu'on est des dommages collatéraux parce qu'il y a un amalgame entre l'ubérisation et les plateformes numériques. Maintenant pour récupérer un client au niveau des gares, c'est quasi impossible sans compter que, à chaque fois, on prend des amendes à tout va. Pour déposer un client, on peut même plus parce qu'il y a des voies de bus, on l'intègre, il y a la vidéo-verbalisation, dans le mois, on va se prendre deux, trois amendes de vidéo-verbalisation. Là, la situation est vraiment dramatique. C'est pour ça que nous, mes collègues, on a entendu que votre première problématique, c'est de dire, oui, les taxis ont un numerus clausus, les VTC [n'en] ont pas. Mais, les VTC indépendants, ça fait très longtemps qu'ils ont tiré la sonnette d'alarme et dit qu'il y avait trop de chauffeurs sur Paris et en Ile-de-France. »

Pourtant, cette double demande de contrôle et de protection est loin de trouver un écho favorable auprès des pouvoirs locaux. Ceux-ci considèrent généralement que la question des plateformes n'est pas de leur ressort et, dès lors, ils peuvent se montrer indifférents à la situation des travailleur·euse·s comme le fait remarquer Vincent :

« C'est un partenaire qu'il faut bousculer un peu, oui, parce qu'eux, ils disent, c'est pas notre responsabilité. C'est des nouveaux acteurs qui arrivent, c'est bien parce que ça fait tourner en ce moment les restaurants mais est-ce que c'est durable ? Et puis, s'il y en a qui doivent payer, c'est les entreprises, soit les plateformes elles-mêmes, soit les restaurateurs qui en profitent mais c'est sûrement pas la collectivité. »

Face à ces résistances, plusieurs stratégies sont déployées par les syndicalistes pour attirer l'attention des autorités locales sur les travailleur·euse·s de plateforme. De façon directe, des échanges réguliers ont lieu sur le sujet avec les cabinets municipaux comme l'atteste la réunion avec la fédération des transports qui faisait suite à plusieurs rencontres. Dans la même veine, le rassemblement organisé devant la mairie par le collectif de livreurs, à l'occasion du 1^{er} mai 2021, visait aussi et surtout, comme le souligne Vincent, à « relancer la mairie qui nous répondait pas, qui nous avait rencontré et qui, en gros, nous menait un peu en bateau ». L'adjoint au commerce reçoit, à cette occasion, une délégation de livreurs accompagnés par Vincent. Celui-ci l'invite, quelques semaines plus tard, à enfourcher un vélo en sa compagnie pour se rendre compte concrètement des difficultés auxquelles sont confrontés les coursiers dans leur travail au quotidien. Toutefois, ces échanges n'ont débouché sur aucune décision spécifique en faveur des travailleur·euse·s de plateforme. Par conséquent, des stratégies plus indirectes visent à mettre l'accent sur des dispositifs qui bénéficient autant aux coursiers qu'à d'autres usagers de l'espace urbain :

« dans les propositions qu'on fait, on essaie de faire en sorte que ce soit pas des trucs qui ne soient réservés qu'aux livreurs. Par exemple, des abris sur lesquels on peut avoir un point d'eau et une station de recharge de téléphone ou de batterie de vélos avec un point d'accroche pour mettre le vélo le temps que j'aille chercher la commande. Dans l'absolu, ok le midi et le soir, ça va servir aux livreurs mais le reste de la journée... »

Ces propositions ne s'adressent pas seulement aux équipes municipales, elles font aussi ressortir des points de convergence avec des associations de cyclistes : « on est en lien avec l'association

Place au vélo là-dessus [pour], justement, identifier, sécuriser des zones, des bandes cyclables. Donc, on les interpelle sur l'aménagement de la voirie pour les zones de stationnement devant les McDo, les O' Tacos, là où il y a énormément de livreurs, pour partager la voirie. »

Si les relations avec les pouvoirs locaux ont offert, pour l'instant, peu de débouchés à l'action syndicale, les formes d'intermédiation entre les représentant·e·s syndicaux et les gestionnaires régionaux des plateformes sont aléatoires et plutôt rares. Des contacts sont établis à la suite de grèves, de plaintes de livreurs ou de chauffeurs pour un problème de désactivation jugée abusive. Alors que les travailleur·euse·s ne peuvent pas échanger directement avec les gestionnaires, Vincent a réussi à obtenir le téléphone du représentant régional d'Uber Eats qu'il peut contacter en cas de problème avec un coursier :

« il a un deuxième téléphone sur lequel ils m'ont contacté, donc j'ai pu le récupérer. Et, du coup, je me sers de ce téléphone pour l'appeler. Donc ça m'est arrivé, ça n'a pas marché à tous les coups, mais le représentant Uber Eats en question-là, D., je l'appelle et je lui présente le truc (...) [le livreur] me dit qu'il n'a pas partagé son compte, qu'il a bien livré la commande et qu'il est sanctionné injustement, est-ce que c'est possible d'avoir une attention particulière ? Et là, par exemple, récemment j'en avais fait trois avec lui, il m'en a réactivé deux. Et y en a un, il m'a dit, non, lui, c'est sûr, on l'avait en ligne de mire. Mais ce qui me permet quand même de réactiver certains livreurs, parce qu'une fois qu'on est banni, on peut même plus dialoguer avec Uber Eats. »

Ces formes d'intermédiation dépendent beaucoup de la capacité des syndicalistes à obtenir des informations et à entretenir une relation de confiance avec les gestionnaires des plateformes qui ne représentent pas un interlocuteur patronal classique. Cette relation est donc aléatoire et elle est souvent déséquilibrée dans la mesure où les instances de décision sur la tarification, les conditions de travail ne sont pas régionales mais situées au niveau européen voire aux États-Unis dans le cas d'Uber. Ainsi, Marwan a seulement pu observer des commissions de discipline mises en place par la plateforme pour « juger » la situation des chauffeurs déconnectés sans pouvoir en discuter ni en modifier les règles de fonctionnement.

Les organisations syndicales disposent aujourd'hui de différents leviers pour agir en direction des travailleur·euse·s de plateforme. Le déploiement d'un travail de terrain vers ces populations, parfois articulé avec les niveaux confédéral et fédéral, renoue avec les sources historiques de l'action syndicale en leur apportant à la fois une offre de services variés et un soutien pour leur action collective. Cependant, les marges de manœuvre des syndicalistes vis-à-vis des pouvoirs locaux et des plateformes sont limitées ce qui rend leur action d'autant plus exceptionnelle qu'elle fait encore face à plusieurs défis pour l'inscrire dans la durée.

Les défis de la syndicalisation des travailleur·euse·s de plateforme

Malgré les différents leviers d'action mis au jour dans les trois retours d'expérience à la CFDT, la syndicalisation des travailleur·euse·s de plateforme fait face à de nombreux défis. Le premier correspond au rapport ambivalent que ces travailleur·euse·s entretiennent à l'égard des syndicats ce qui représente un frein au développement. Les syndicalistes sont confronté·e·s, en outre, aux aléas de l'action collective de travailleur·euse·s indépendant·e·s et précaires dont le suivi est chronophage. Cet accompagnement a des effets paradoxaux sur les individu·e·s situé·e·s en première ligne et les organisations syndicales. Inscrire cet accompagnement dans la durée représente encore un défi pour l'action syndicale.

Le rapport ambivalent aux syndicats

Le premier défi est lié à la méfiance voire à l'image négative qui caractérisent le rapport des chauffeurs et des livreurs aux syndicats. Cet univers est souvent très éloigné de leur trajectoire biographique comme le montre l'absence d'expérience syndicale préalable chez les participants au *focus group*. Par ailleurs, cette méfiance découle des tensions liées à un positionnement d'entre-deux entre chauffeur et syndicaliste (Abdelnour, Bernard, 2019). Le positionnement de Marwan qui a continué à faire des courses tout en s'engageant à la CFDT reflète cette ambivalence :

« Alors, je suis tombé dedans mais vraiment par hasard. C'est qu'on m'a poussé parce que je suis une personne, j'suis un peu une grande gueule dans mon domaine. J'aime pas l'injustice et quand il y a une problématique qui se trouve en face de moi, j'aime bien entrer dans un groupe de personnes, écouter, analyser. (...) J'étais mais à mille lieues de me dire que j'allais rentrer dans un syndicat. Moi, ça me faisait plus peur, les syndicats, j'étais vraiment dans l'inconnu et j'ai toujours été patron. Allez dire à un patron de se syndicaliser (rires) ! »

Ce décalage est renforcé par sa socialisation. Fils de petits commerçants maghrébins, il aspire à devenir petit patron ce qu'il réalise provisoirement alors qu'il dirige une petite entreprise sous-traitante dans les télécommunications. Mais, en 2015, il fait un *burn-out* à la suite de difficultés financières. Après ce passage d'épuisement professionnel et avec les conseils d'un ami qui était lui-même chauffeur de VTC, il s'inscrit sur la plateforme Uber en 2016. Et, il ne tarde pas à être confronté aux problématiques de cette nouvelle activité :

« on avait un souci, on se faisait harceler par la police parce qu'on n'a pas le droit de stationner aux abords des aéroports pour attendre une course. Ils appellent ça de la maraude. Mais, Uber nous dit, vous avez une zone et quand vous rentrez dans cette zone, parce que c'est géolocalisé, vous êtes dans une liste d'attente virtuelle pour recevoir les courses. Donc il nous incitait mais c'est nous les responsables. »

Pour éviter les verbalisations et le harcèlement des forces de l'ordre, il rejoint un groupe autonome de chauffeurs qui s'installe dans le parking d'un cimetière à proximité de l'aéroport de Roissy. L'endroit devient une aire auto-gérée de stationnement pour les VTC :

« nous, on était dans un petit village à sept, huit kilomètres de Roissy Charles de Gaulle. Il y avait un parking d'un cimetière, on s'est mis au départ entre chauffeurs. On était comme moi des anciens et on avait fait notre loi : quand quelqu'un venait, c'était [de] laisser l'endroit propre. Quand il y avait enterrement, tout le monde sort les voitures, on laisse la priorité aux gens. On voulait pas être des parasites. Au lieu de se garer dans des quartiers où il y a des familles, tout ça, on était là pour éviter de les gêner, pour consommer moins. Il y avait un petit parking au niveau du cimetière, on se met là, il n'y a pas de vis-à-vis, personne ne nous voit,

on est tranquille. On avait nos sacs poubelles, on avait même laissé un balai, une pelle. Les fumeurs, tac, tac, ça ramasse et c'était tout le temps nickel. Le problème, c'est qu'il y a d'autres chauffeurs qui restaient pas au parking, qui allaient à droite, à gauche, et qui faisaient tout et n'importe quoi. Le maire a reçu des pétitions, a fait appeler la police et on se faisait harceler, on se prenait tout le temps des amendes. On a fait un petit comité. »

Cette auto-organisation repose, au départ, sur des liens informels entre les chauffeurs et elle se structure en-dehors des syndicats. Elle a néanmoins préparé le terrain à la formation de la section VTC malgré les réticences initiales de nombreux membres vis-à-vis des organisations. Ces dernières font face au défi de s'appuyer sur ces groupements informels pour construire des collectifs plus structurés. Néanmoins, cette étape peut s'avérer être source de division comme l'illustre une première tentative de structuration du groupe en section syndicale :

« c'était début 2017, cette personne [avec qui] je ne m'entendais pas s'était autoproclamée secrétaire et la CFDT avait donné une enveloppe de 50 000 euros pour mettre en place [la section]. Lui, il a demandé à la CFDT, « sur les 50 000, je me prends un salaire de 2 000 euros par mois, je vais arrêter de travailler. » La CFDT lui a dit, « non, non, c'est pas comme ça que ça se passe. Vous faites une assemblée générale avec les adhérents. Ils votent, s'ils acceptent que vous ayez un salaire, vous pouvez récupérer un salaire, mais c'est pas vous qui décidez. » Quand il est parti faire une réunion [avec le groupe], il a dit, « voilà, moi, je veux un salaire, j'arrête de travailler. » Les autres, « ah, stop, pourquoi tu vas pas travailler ? C'est toi et pas moi ? » Là, il s'est énervé, s'est trouvé comme un con. Il a dit, « j'arrête tout » et il est parti. »

La syndicalisation peut paradoxalement attiser les luttes de pouvoir à l'intérieur des collectifs au risque d'y écorner encore davantage l'image des syndicats. Pourtant, le rapport ambivalent des travailleur·euse·s de plateforme à ces organisations ne les empêche pas de se réapproprier de façon profane certaines pratiques syndicales. Ce que donnent à voir leurs mobilisations.

Les aléas de l'action collective de travailleur·euse·s indépendant·e·s et précaires

L'incertitude et la précarité qui caractérisent les conditions de travail des chauffeurs et des livreurs rejaillissent la plupart du temps dans leur action collective. D'autant plus que leur statut d'indépendant ne favorise pas leur protection légale en cas de participation à un mouvement de contestation. La loi El Khomri de 2016 affirme, certes, que la participation à une déconnexion concertée ne peut constituer un motif de sanction des plateformes. Mais, à la différence des salarié·e·s, elle ne prévoit aucun dispositif pour garantir la protection réelle des individu·e·s contestataires. Par conséquent, les débouchés des actions concertées de déconnexion sont incertains, a fortiori quand les plateformes ont les moyens de casser les mouvements de grève grâce à l'algorithme :

« Uber a trouvé l'arme, c'est quoi ? Ils ont mis un coefficient entre l'offre et la demande. Aujourd'hui, je veux vous déposer à l'aéroport, c'est 50 euros. Je fais la grève, il y a pas assez de chauffeurs, il y a plus d'offre que de demande, la course de 50 euros passe à 150 euros. A chaque mouvement de grève, les gens qui travaillaient ont explosé leur chiffre d'affaires, au lieu de faire 200 ou 300 euros par jour, ils ont fait des 800, 900 euros la journée. La journée de grève, ils ont cartonné. »

Ces chiffres spectaculaires sont parfois diffusés, en signe de provocation, par les non-grévistes sur les réseaux sociaux ce qui produit des effets dévastateurs sur la perception de l'efficacité de ce type d'action. Quand bien même la grève s'accompagne de piquets physiques, comme devant l'accueil Uber des VTC à Aubervilliers, pour dénoncer les pratiques de l'entreprise dans

l'espace public, les retours d'expérience sont plutôt mitigés. Marwan constate que les grévistes ont tendance à subir une double sanction avec la crise sanitaire :

« les derniers moments qu'on avait fait, c'était décembre 2019. Entre décembre et janvier, on avait bloqué la plateforme Uber. On était à Aubervilliers et on était en moyenne à tour de rôle une cinquantaine de chauffeurs devant, on laissait personne rentrer. (...) Pendant un mois, on n'a quasiment pas travaillé. Là, aujourd'hui, on le ressent. Le fonds de solidarité, ils disent, « on vous verse le chiffre d'affaires que vous avez fait au mois de décembre. » Les gars qui ont fait la grève, ils ont pas fait de chiffre d'affaires ou très peu de chiffre d'affaires. Celui qui a travaillé, il a touché le maximum et celui qui a fait la grève, il a eu la double sanction. »

Du côté des livreurs, les débouchés de la grève semblent également limités en l'absence d'un mouvement généralisé et plus long. La déconnexion concertée du 5 décembre 2020 suivie par Vincent a certes réussi à bloquer Uber Eats pendant une soirée. Mais, elle n'a pas provoqué de véritables changements dans les relations entre la plateforme et les coursiers. Les débouchés obtenus par d'autres mouvements locaux sont temporaires :

« On a envoyé un cahier de revendications mais il n'y a pas eu de nouvelle grève d'organiser. Y a eu, à un moment donné, à Saint-Etienne, une grève [organisée par la CGT] qui a donné des améliorations mais en fait que pour 15 jours sur le montant de la commission donnée aux livreurs et on a essayé de rebondir là-dessus, mais on n'a pas su mobiliser à ce moment-là. »

Un autre défi pour les représentant·e·s de la CFDT est de pouvoir s'appuyer sur des figures de meneur au sein des collectifs ou des sections pour faciliter et relayer l'action syndicale dans la durée. Or, la section VTC suivie par Aurélie à partir de 2015 a connu plusieurs moments de flottement liés au départ des meneurs successifs. C'est notamment le cas après les mobilisations initiales autour du blocus de l'aéroport et des opérations escargot :

« Après 2017, on a eu un petit flottement parce que le meneur en fait est parti. Il venait du monde du transport parce qu'il faisait aussi autocariste. Maintenant, je crois qu'il travaille dans une boîte de dépannage, il dépanne sur les autoroutes. Il faisait ça en plus, chauffeur VTC. Et c'est vrai qu'il y a eu un petit flottement, donc la section, elle est toujours là mais plus trop de leader, et celui qui avait repris, il est aussi parti, il a passé l'examen pour être taxi. Et là, on redémarre avec une nouvelle personne qui nous a rejoint en septembre 2020. »

Même si cette difficulté apparaît moindre dans la section VTC en région parisienne, la rotation des meneurs vient encore renforcer les incertitudes de et les obstacles à l'action collective de travailleur·euse·s précaires et peu habitué·e·s à des mobilisations organisées. Par conséquent, leur déroulement représente un autre défi pour les syndicalistes. Ainsi, lors de la grève du 5 décembre, Vincent évoque son inquiétude de voir la mise en place de piquets devant les restaurants dégénérer en affrontements entre livreurs grévistes et non-grévistes :

« ça a été pas simple à gérer parce que, à un moment donné, on a eu des p'tites craintes. Les livreurs ont voulu aller devant les resto pour choper les autres livreurs qui continuaient à faire des courses : « on est en grève ce soir donc vous n'avez pas le droit de travailler, donc on vous prend vos sacoches, on vous prend vos commandes pour pas les livrer. » Donc, là, on a eu des p'tites craintes qu'il a fallu gérer. C'était le p'tit moment un peu chaud. »

Les tensions qui parsèment les mobilisations des travailleur·euse·s de plateforme s'inscrivent dans le hiatus classique entre profanes et professionnels de l'action collective. C'est un défi majeur pour les organisations syndicales puisqu'il nécessite de gérer les décalages voire les contradictions pour définir les priorités entre les luttes. Des écarts entre l'agenda confédéral et les préoccupations des collectifs ou des sections sont donc susceptibles d'émerger à la faveur des mobilisations des livreurs et des chauffeurs. Ainsi, la section VTC coordonnée par Marwan

a répondu favorablement à l'appel du mouvement des « Gilets jaunes », le 17 novembre 2018, malgré les orientations divergentes de la direction confédérale :

« On était le seul syndicat à Paris à avoir déposé un préavis de manifestation, on était sur Bercy, alors que Laurent Berger avait demandé de ne pas participer. Mais nous, on se sentait dans l'obligation, on avait fait un vote, on se sentait dans l'obligation de faire, pourquoi ? Parce qu'on était vraiment impacté à cause de l'augmentation de la taxe au niveau du gazole. Et nous, il faut savoir qu'on fait partie du tronc commun aujourd'hui avec les taxis. Mais, on a tous les inconvénients, mais pas les avantages du taxi. On ne demande pas les avantages du taxi, mais quand même, y a un minimum d'équilibre. Pourquoi eux, ils sont exonérés de la taxe TICP et nous, non ? Alors, quand il y a eu l'augmentation du gazole et on le ressent directement, nous. Quand sur un plein, je passe de 80 euros à 100 euros du jour au lendemain, et je fais en moyenne deux pleins et demi par semaine, ça fait 10 pleins dans le mois, c'est-à-dire que j'ai une augmentation de 200 euros par mois, à la fin de l'année, ça fait 2000 euros. Déjà que j'avais perdu avec l'augmentation de la commission avec Uber, j'avais perdu 2000 euros et là, je reperds encore 2000 euros. Qu'est-ce qu'il me reste ? »

Les aléas de l'action collective des travailleur·euse·s de plateforme posent un certain de nombre de défis aux syndicats. En retour, la syndicalisation de ces travailleur·euse·s produit des effets paradoxaux sur les organisations et les syndicalistes qui les accompagnent.

Des effets paradoxaux sur l'organisation et les représentant·e·s syndicaux

La syndicalisation des chauffeurs et des livreurs vient bouleverser des fonctionnements et des routines de travail tant au niveau des organisations que des individu·e·s. La négociation collective met particulièrement bien en évidence les limites de l'action syndicale vis-à-vis des plateformes. L'absence d'un interlocuteur patronal pour négocier escamote sinon annule les modes d'action habituels pour impulser des changements dans les relations de travail sur les plateformes. Ces obstacles à la négociation collective sont renforcés par l'éloignement de leurs centres de décision comme la direction d'Uber qui est située en Californie. Les gestionnaires régionaux ou nationaux, avec lesquels des syndicalistes arrivent parfois à nouer des contacts, n'ont pratiquement aucune marge de manœuvre par rapport aux directives décidées depuis le siège. Les gestionnaires ne font souvent qu'appliquer les politiques de tarification et les normes de travail qui sont élaborées ailleurs. L'inexistence d'un cadre de négociation collective représente donc un obstacle majeur pour les syndicats. Dans les trois retours d'expérience, elle constitue une limite institutionnelle à leur action comme le constate Aurélie : *« les changements de pratiques sur les plateformes, je vous dirais que non, c'est le point noir en fait. J'ai vu avec un secrétaire de la Fédération des transports s'il y a possibilité d'organiser une rencontre avec Uber national France. C'est le plus compliqué en fait, le lien avec les plateformes. »*

Par ailleurs, l'accompagnement des collectifs de travailleur·euse·s peut s'avérer chronophage alors que la prise de mandat et la tendance au cumul sont déjà un sérieux frein à l'engagement syndical (Lescurieux, 2019). Le suivi pose, dès lors, un défi majeur aux organisations et à leurs représentant·e·s qui ne disposent pas des mêmes ressources pour le mettre en place. Il suppose un budget dédié et une grande disponibilité temporelle pour gérer les multiples imprévus qui surgissent. L'incertitude et la précarité des conditions de travail qui caractérisent les travailleur·euse·s de plateforme, de même que le court terme voire l'immédiateté qui imprègnent leur rapport au temps, ne manquent pas de rejaillir dans les relations avec les syndicalistes. Vincent fait, ainsi, part de « coups de stress » réguliers et de difficultés pour organiser, par exemple, le rassemblement du 1^{er} mai :

« j'avais [évoqué le] souhait de faire quelque chose pour le 1er mai, peut-être bien trois semaines, un mois avant, j'en avais parlé à M. et O. [les leaders du groupe], en leur disant, voilà, ça peut être l'occasion de remettre un petit coup de projecteur, Journée internationale du travail et des travailleurs, ces nouveaux métiers, il faut les faire reconnaître et tout. Parce que, dans ce qu'ils causent beaucoup, c'est ce souhait d'être reconnus, l'impression d'être méprisés et invisibles. Et donc, c'était une belle occasion, je les ai relancés et ça a pas pris. Et puis, j'ai su par un autre qu'en fait, ils avaient zappé le truc. Et ça s'est réveillé deux jours avant. Moi, une semaine avant, j'avais dit, ben c'est mort. Je leur ai proposé mais après, je ne fais pas à leur place. Mais du coup, pour moi, c'était un truc sur lequel ça n'allait pas se faire finalement. Et puis, Je relance, j'en ai un, j'en ai deux. Personne ne me répond. Et le jeudi soir mais vraiment tard, ils me disent, « ah, ben, du coup, c'est bon, on fait ça samedi matin, où on se retrouve ? » J'ai dit, comment ? Quoi ? Donc, ça s'est fait comme ça, du coup, nous voilà à faire la déclaration en préfecture hors délai qu'on s'est fait refuser, à faire l'invitation presse, à prévenir la mairie, à envoyer des SMS à tous les contacts du collectif. Deux jours avant. »

L'adaptation aux imprévus et à des horaires de travail atypiques et extensibles qu'impose le suivi des collectifs de travailleur·euse·s de plateforme est loin d'être à la portée de tou·te·s les permanent·e·s et les représentant·e·s syndicaux. A fortiori quand la contrainte horaire se double d'un travail relationnel important pour s'adapter et circuler dans des mondes sociaux très variés. Cet entregent ne se limite pas à l'entretien de contacts réguliers avec les collectifs de travail, les gestionnaires des plateformes et les pouvoirs publics, il suppose aussi d'avoir des relations avec les médias et les associations pour développer des stratégies de coalition d'acteurs. Ainsi, Vincent a noué des liens étroits avec une association mobilisée sur les demandes d'asile, l'aide à la régularisation et à l'hébergement entre autres pour les travailleur·euse·s sans papiers. Elle intervient dans un squat où résident plusieurs livreurs du collectif :

« il y a une association qui les accompagne, du coup, qui a demandé à nous rencontrer, avec qui on est en lien maintenant régulier. [Elle] a, depuis beaucoup plus longtemps que nous, instauré un climat de confiance avec ces travailleurs immigrés enfin sans papiers. [Elle a] été vraiment à faire le lien entre nous et eux, et ce qui nous a permis de comprendre des choses ou d'identifier des situations. [Ils] nous parlent plus en confiance que si jamais il n'y avait pas eu cette association-là. [Elle] organise des temps de partage entre des militants associatifs français et des gens qui sont en situation irrégulière. »

Cet entregent est loin d'être partagé par tou·te·s les représentant·e·s syndicaux. Marwan souligne à plusieurs reprises le fait d'avoir vraiment été poussé par les membres du collectif pour intégrer l'univers syndical dans lequel il ne se sentait pas à l'aise au départ. Ce qu'il décrit aussi par le côté intimidant des premières réunions avec la fédération et les autorités. A la différence d'Aurélien et Vincent, il ne dispose pas de mandat syndical et du temps de délégation qui en découle. Il conçoit son activité de représentation comme du bénévolat qu'il associe au militantisme :

« dans le monde des VTC, moi, j'le fais, c'est vraiment du bénévolat et c'est vraiment l'engagement. Normalement, les militants, c'est du bénévolat. Et il y en a qu'ils sont rentrés dans ce système de syndicats parce qu'ils ont pas l'âme syndicaliste, c'est pour trouver un business parallèle. Y en a qui ont créé leur propre plateforme. Quand ils se faisaient passer à la télé, ce n'était pas nom, prénom, je suis secrétaire de tel syndicat. Le nom de la société était en gros et comme ça y a du visu. Et ça, moi, ça passe pas. »

Les façons d'approcher et d'accompagner les travailleur·euse·s de plateforme sont finalement plutôt diverses à la CFDT et elles sont parfois sources de tensions. La mise en place d'Union indépendants vise à professionnaliser l'accompagnement des travailleur·euse·s

indépendant·e·s et à en faire un enjeu autonome à l'intérieur de l'action confédérale. Sa mise en place a néanmoins été le résultat de luttes internes au niveau confédéral et au sein des fédérations pour faire reconnaître cet enjeu comme légitime. Toutefois, plusieurs défis subsistent notamment sur les logiques de recrutement des permanent·e·s syndicaux pour accompagner l'activité des sections ou des collectifs de travailleur·euse·s indépendant·e·s. Un représentant au niveau confédéral constate, dans un recrutement récent, un effet de plafond de verre au détriment de la représentation des chauffeurs et des livreurs :

« on est à, disons, 25 % de personnes qui ont été recrutées à l'extérieur et 75 % en interne, ou 70-30, je sais pas les proportions exactes. Mais, du coup, ça nous questionne forcément, en fait. On a vraiment là un cas d'école aujourd'hui, on embauche une personne pour les indépendants, donc vraiment y a cette volonté d'avoir plutôt livreurs à vélo enfin voilà. Et, tous ceux qui répondent aux annonces... on a vraiment des profils soit grandes écoles, des personnes bien, hein, mais on n'a pas les gars du terrain en fait, ils répondent pas alors qu'on a essayé de passer l'annonce. On a essayé d'aller les chercher mais, en fait, ils répondent pas. »

L'organisation apparaît beaucoup moins proactive pour élargir le bassin de recrutement et permettre une meilleure représentativité de ces milieux de travail dans les hiérarchies syndicales.

Au final, le développement de l'action collective des travailleur·euse·s de plateforme fait face à de nombreux défis à la fois au niveau de la participation, de l'apprentissage de la culture et des modes d'action syndicaux par des profanes, ainsi qu'au niveau des effets « en retour » sur les représentant·e·s et les organisations. La syndicalisation des travailleur·euse·s de plateforme fait paradoxalement ressortir la persistance du caractère sélectif et exigeant du syndicalisme français qui avait été identifié entre autres à la CFDT et à la CFTC (Bevort, 1994).

Conclusion

« Au XIX^e siècle, le syndicalisme s'est construit pour protéger un nouveau groupe social : les salariés liés aux entreprises par un contrat de travail. Au XXI^e siècle, un néosyndicalisme saura-t-il accompagner, protéger, être la voix de ces nouveaux travailleurs qui rejettent le contrat de travail, mais sont néanmoins des subordonnés économiques avec de réels besoins ? Un nouveau défi pour le syndicalisme qui se trouve confronté à un dilemme. Peut-il à la fois défendre les emplois existants dans les entreprises de services et tenter d'organiser des travailleurs indépendants qui exécutent le même travail ? » (Milot, Roulleau, 2021, p. 193)

Le dilemme évoqué dans la citation ci-dessus se retrouve au cœur de l'accompagnement syndical des trois collectifs de chauffeurs de VTC et de livreurs à la CFDT. Ce dernier met au jour les enjeux et les défis de la syndicalisation des travailleur·euse·s de plateforme. Les retours d'expérience font ressortir les défis et les obstacles pour conduire une telle démarche dans la durée auprès de travailleur·euse·s précaires ayant un statut d'indépendant·e. Ils attirent également l'attention sur de nouveaux enjeux de mobilisation syndicale. Sans pour autant s'éloigner des thématiques plus classiques de négociation collective, l'accompagnement syndical de ces travailleur·euse·s nécessite de mobiliser d'autres leviers d'action qui sortent parfois des sentiers battus. Enfin, l'étude de cas met en évidence les conséquences paradoxales de cette démarche sur l'organisation syndicale elle-même.

Bien que l'étude soit focalisée sur le contexte français et celui de l'UE, elle permet néanmoins d'ébaucher un regard croisé France-Sénégal tant sur les possibles similitudes que sur les défis qui se posent à la CFDT et à l'UNSAS pour approcher et accompagner des catégories de travailleur·euse·s précaires et éloigné·e·s du syndicalisme.²²

Plusieurs différences ressortent entre les deux contextes. Outre les dynamiques du genre qui structurent différemment les segments d'activité étudiés, l'encadrement juridique du travail et son niveau de formalisation sont très inégaux. La majorité des unités économiques dans lesquelles les transformatrices développent leur activité au Sénégal se situent dans le secteur informel. A l'inverse, la plupart des chauffeurs et des livreurs en France disposent d'un statut formalisé d'indépendant au travers de l'auto-entrepreneuriat, même si une fraction réduite mais croissante d'entre eux travaillent dans l'informalité principalement en raison de l'irrégularité de leur statut de séjour. Toutefois, cette tendance encore minoritaire est un premier élément qui montre tout l'intérêt d'adopter un regard croisé France-Sénégal pour saisir les enjeux de la syndicalisation de ces travailleur·euse·s précaires.

Dans les deux contextes, cette démarche conduit les organisations à réaliser un retour aux sources historiques du syndicalisme. Pour les travailleuses au Sénégal comme pour les travailleurs de plateforme en France, les syndicats peuvent représenter la possibilité de trouver un « boulot », de développer leur activité et/ou de répondre à des besoins immédiats tels que l'accès à des aires de stationnement pour les chauffeurs, à des lieux pour recharger les batteries des vélos des livreurs, à des magasins, à des espaces de stockage et à des équipements modernes pour les transformatrices. Outre le soutien à leur action collective, l'offre de services que les syndicats peuvent leur procurer est essentielle. C'est non seulement l'accès à des mutuelles de santé et aussi à des besoins en termes de formation qui sont moins pris en compte par les organisations. Ainsi, l'alphabétisation représente un enjeu important pour les travailleur·euse·s primo-arrivant·e·s en France comme pour les transformatrices au Sénégal. Dans les deux cas,

²² Cette partie s'appuie sur les échanges réalisés avec les collègues sénégalais·e·s, Moustapha Seye (IFAN-LARTES), Mame Saye Seck (UNSAS) ainsi qu'avec Elodie Aïssi de l'Institut Belleville.

c'est un moyen indispensable d'accéder à d'autres activités ou de pouvoir évoluer au sein de la même activité, comme pour les tâches de comptabilité ou de direction dans les coopératives.

L'autre sujet transversal aux deux contextes correspond à la précarité et à la vulnérabilité multidimensionnelles auxquelles sont confronté·e·s les travailleur·euse·s. Leur temps de travail extensible se caractérise par une forte concentration de l'activité sur les horaires et les jours atypiques (soirées et week-ends) chez les chauffeurs et les livreurs, et par une difficulté à mesurer leur temps de travail chez les formatrices. Cette situation génère une forte précarisation du quotidien de travail et des parcours professionnels, laquelle a un impact sur la vie personnelle, familiale et communautaire. Par ailleurs, les logiques d'endettement et/ou d'exploitation entre les travailleur·euse·s sont des problèmes récurrents ici et là-bas. Les dispositifs de micro-crédits mis en place au Sénégal sont plutôt à l'origine de phénomènes de surendettement qui contraignent la plupart des travailleuses à cumuler plusieurs activités, à la fois comme productrices et vendeuses de leurs produits. Ce cumul d'activités se retrouve dans une moindre mesure chez les livreurs et les chauffeurs. Si ces derniers peuvent apparaître davantage spécialisés, certains cumulent des contrats de prestation sur plusieurs plateformes en même temps et/ou des contrats de salarié intérimaire. L'instabilité de leur activité se traduit surtout par un taux de rotation élevé et une mobilité limitée vers des segments d'emplois précarisés comme la livraison de colis, le bâtiment, la restauration ou encore l'industrie agroalimentaire.

L'éloignement par rapport aux pouvoirs de décision, à la fois politiques et managériaux, est un troisième sujet transversal. En dépit du travail d'interlocuteur réalisé par les représentant·e·s syndicaux auprès des autorités publiques, surtout locales, et des gestionnaires des plateformes en France, la prise en compte des problèmes sociaux des travailleur·euse·s des applications par ces acteur·rice·s demeure limitée. Une traduction législative a certes été opérée grâce au soutien syndical mais son effectivité dans les pratiques de travail rencontre encore de nombreux obstacles. Si l'intérêt des municipalités sénégalaises pour les formatrices semble plus important, il opère avant tout comme une instrumentalisation à des fins électorales. Par ailleurs, la gestion des zones de pêche qui impacte directement leur activité reflète les effets de l'éloignement des lieux de décision. Ce dont témoigne un récent conflit entre des pêcheurs de Saint-Louis et des chalutiers chinois qui se disputent les mêmes zones de pêche et dont le règlement par des accords internationaux échappe largement à l'action syndicale conduite auprès des formatrices.

Le quatrième sujet transversal aux deux contextes correspond à la construction des collectifs de travailleur·euse·s suivis par les syndicats. Dans les deux cas, l'organisation de leur action collective fait encore face à de nombreux défis. Leur statut d'indépendant·e continue d'abord à représenter un frein en raison de leur mise en concurrence et de stratégies de division déployées par les plateformes pendant les grèves ou encore par les groupes de pêcheurs dominés par les hommes qui, par exemple, définissent le prix du poisson vendu aux formatrices. Le développement de l'action collective de ces travailleur·euse·s demande aussi aux syndicalistes qui les suivent de se confronter à des pratiques à la limite de la légalité qui sont notamment liées à l'informalité de l'activité des premières et aux contours flous de l'espace de travail des seconds. Les enjeux de pouvoir à l'intérieur de ces collectifs représentent un dernier frein à l'action collective. Ce sont les chauffeurs et les livreurs les moins précaires qui accèdent à leur leadership, tandis que la direction des coopératives est monopolisée par les formatrices qui disposent d'un niveau d'études et/ou d'un pouvoir économique dans leur communauté.

Bibliographie

ABDELNOUR, Sarah (2017), *Moi, petite entreprise. De l'utopie à la réalité*, Paris, PUF.

ABDELNOUR, Sarah, BERNARD, Sophie (2019), « Devenir syndicaliste malgré soi ? La socialisation militante en tension des chauffeurs de VTC mobilisés », *Politix*, n° 128, p. 65-90.

ABDELNOUR, Sarah, BERNARD, Sophie (2020), « Faire grève hors du salariat et à distance ? Les pratiques protestataires des chauffeurs de VTC », *Mouvements*, n° 103, p. 50-61.

AGUILERA, Anne, DABLANC, Laetitia, RALLET, Alain (2018), « L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée. Enquête sur les livreurs micro-entrepreneurs à Paris », *Réseaux*, n° 212, pp. 23-49.

AMOSSE, Thomas, BEATRIZ, Mikael, ERHEL, Christine, KOUBI, Malik, MAUROUX, Amélie, (2021), « Les métiers "de deuxième ligne" de la crise Covid-19 : quelles conditions de travail et d'emploi dans le secteur privé ? », *Dares, Documents d'études*, n° 246.

BARRON, Pierre, BORY, Anne, CHAUVIN, Sébastien, JOUNIN, Nicolas, TOURETTE, Lucie (2014), « Derrière le sans-papiers, le travailleur ? Genèse et usages de la catégorie de « travailleurs sans papiers » en France », *Genèses*, n° 94, p. 114-139.

BEROUD, Sophie (2009), « Organiser les inorganisés. Des expérimentations syndicales entre renouveau des pratiques et échec de la syndicalisation », *Politix*, n° 85, pp. 127-146.

BEVORT, Antoine (1994), « Le syndicalisme français et la logique du recrutement sélectif : le cas de la CFTC-CFDT », *Le mouvement social*, n° 169, pp. 109-136.

BUREAU, Marie-Christine, DUPUY, Camille, REY, Frédéric, SARFATI, François, TUCHSZIRER, Carole (2019), *Nouvelles formes d'emplois et de travail, nouveaux enjeux syndicaux ?*, Rapport final, IRES-CFDT.

BUREAU, Marie-Christine, CORSANI, Antonella, GIRAUD, Olivier, REY, Frédéric (dir.), (2019), *Les zones grises des relations de travail et d'emploi : Un dictionnaire sociologique*, Buenos Aires, Teseo.

CASTEL, Robert (2012), « Salariat », in Bevort A., Jobert A., Lallement M., Mias A. (dir.), *Dictionnaire du Travail*, Paris, PUF, pp. 703-709.

COMMISSARIAT général au développement durable (2020), *Les taxis et VTC en 2017-2018. Rapport de l'Observatoire national des transports publics particuliers de personnes*, Service des données et études statistiques, Ministère de la transition écologique et solidaire.

DAUGAREILH, Isabelle (2021), « Social protection and the platform economy: The anomalous approach of the French legislator », *International Social Security Review*, vol. 74, n° 3, pp. 85-109.

DESBARATS, Isabelle (2020), « Quelle protection sociale pour les travailleurs des plateformes ? Une élaboration complexe », *Revue de droit du travail*, n° 10, pp. 592-600.

EUROPEAN COMMISSION (2021), *Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on improving working conditions in platform work*, December 9th, n° 2021/0414.

FROUIN, Jean-Yves (2020), *Réguler les plateformes numériques de travail*, Rapport au Premier ministre, 30 novembre.

GALIERE, Sophia (2018), « De l'économie collaborative à « l'ubérisation » du travail : les plateformes numériques comme outils de gestion des ressources humaines », @GRH, n° 27, pp. 37-56.

GOMES, Barbara, ISIDRO, Lola (2020), « Travailleurs des plateformes et sans-papiers. A propos du conflit des livreurs Frichti », *Revue de droit du travail*, n° 12, pp. 728-734.

HAMELIN, David (2011), « Les Bourses du travail : entre éducation politique et formation professionnelle », *Le Mouvement Social*, Vol. 235, n° 2, pp. 23-37.

JAN, Arthur (2018), « Livrer à vélo... en attendant mieux », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], n° 13, mis en ligne le 29 octobre, <http://journals.openedition.org/nrt/3803> (consulté le 15/12/2021)

LESCURIEUX, Maxime (2019), « La représentation syndicale des femmes, de l'adhésion à la prise de responsabilités : une inclusion socialement sélective », *La Revue de l'IRES*, n° 98, pp. 59-82.

LOMAS, Natasha (2021), « Uber under pressure over facial recognition checks for drivers », *TechCrunch*, <https://techcrunch.com/2021/03/19/uber-under-pressure-over-facial-recognition-checks-for-drivers/> (Consulté le 10/12/2021)

MERCAT-BRUNS, Marie (2020), « La discrimination systémique : un concept présent ailleurs mais un défi commun ? », *Revue de droit du travail*, n° 6, pp. 423-430.

MILLOT, Michèle, ROULLEAU, Jean-Pol (2021), *Renouveau du syndicalisme : défis et perspectives*, Paris, Le Passeur.

NIZZOLI, Cristina (2017), « Quel renouveau pour le syndicalisme contemporain ? », *Chronique internationale de l'IRES*, n° 160, pp. 3-18.

SACHS, Tatiana, VERNAC, Stéphane (2021), « Pouvoir et responsabilité au sein des plateformes : de la fiction au réalisme », *Droit social*, 2021, n° 3, pp. 216-222.

SRNICEK, Nick (2018), *Le capitalisme de plateforme. L'hégémonie de l'économie numérique*, Montréal, Lux.

SCHOR, Juliet B., VALLAS, Steven P. (2021), « The Sharing Economy: Rhetoric and Reality », *Annual Review of Sociology*, Vol. 47, pp. 369-389.

SUPIOT, Alain (2000), « Les nouveaux visages de la subordination », *Droit social*, n° 2, pp. 131-145.