

Connaissance de l'emploi

Le 4 pages du Centre d'études de l'emploi et du travail
Juillet 2020

162 le **cnam**
ceet

DE L'INDÉPENDANCE DES CHAUFFEURS «HAUT DE GAMME» À LA DÉPENDANCE DES CHAUFFEURS «DES APPLIS»

Sophie Bernard

Université Paris-Dauphine, Irisso, CEET

Les promoteurs de l'«ubérisation» aiment à vanter les vertus prétendument émancipatrices du travail indépendant favorisé par le déploiement des plateformes numériques. Cependant, l'enquête menée auprès de chauffeurs de VTC démontre qu'il s'accompagne au contraire d'un accroissement de leur dépendance. Initialement majoritaires, les chauffeurs «haut de gamme» tendent ainsi à être marginalisés au profit de l'expansion des chauffeurs «des applis». Alors que les premiers parviennent à échapper à l'emprise des plateformes pour se ménager des conditions de travail et de rémunération favorables, les seconds se caractérisent à l'inverse par leur forte dépendance aux plateformes qui se solde par des conditions de travail et de rémunération dégradées. La position quasi monopolistique d'Uber sur le marché du VTC renforce en outre cette dépendance en faisant émerger la figure du chauffeur «Uber» pour lequel la plateforme fait office d'employeur.

La crise du Covid-19 rend particulièrement visible la vulnérabilité des travailleurs.euses des plateformes qui ne bénéficient pas des protections associées au statut salarié et doivent assumer individuellement les risques de l'activité. Uber se présente ainsi comme l'emblème du «capitalisme de plateforme», au sein duquel les plateformes numériques jouent le rôle d'intermédiaires entre client.e.s et prestataires de service, et dont le modèle économique repose sur l'externalisation du travail vers des travailleurs.euses indépendant.es (Abdelnour et Bernard, 2018). Pourtant, dans un arrêt du 4 mars 2020, la Cour de cassation a requalifié le contrat de partenariat entre Uber et un ex-chauffeur indépendant en contrat de travail, ouvrant ainsi la voie à d'autres contentieux. Si la porosité des statuts n'est pas nouvelle (Bernard et Dressen, 2014), force est de constater que le déploiement des plateformes met à nouveau en cause cette opposition binaire.

S'appuyant sur une enquête inédite étudiant les conditions de travail et de rémunération des chauffeurs¹ de VTC en France (encadré 1), cette question sera ici abordée d'un point de vue sociologique. Si la crise du Covid-19 les met en difficulté, les conditions de travail et de rémunération des chauffeurs n'ont en réalité cessé de se dégrader depuis l'implantation d'Uber en France en janvier 2012. La création de la filiale française de l'entreprise a été permise grâce à la dérégulation du secteur des taxis et à la transformation de l'ancienne grande remise en secteur du VTC², faisant suite à la promulgation de la loi Novelli le 22 juillet 2009, laquelle simplifie l'accès à la profession et favorise l'expansion de cette activité. À côté des taxis, la grande remise proposait un service de luxe consistant

¹ S'agissant d'une population très largement masculine, le terme sera utilisé au masculin selon l'accord de majorité.

² Voiture de Tourisme avec Chauffeur, puis Véhicule de Transport avec Chauffeur à partir de 2014.

en la mise à disposition de voitures « haut de gamme » avec chauffeur, uniquement sur réservation et pour une destination définie. En se positionnant sur ce secteur, Uber a permis la généralisation de ce service au-delà de la niche du transport de luxe, ouvrant la voie à l'implantation d'autres plateformes. S'appuyant sur une typologie des chauffeurs, l'enquête permet ainsi de mettre au jour une transformation des profils des chauffeurs. La croissance des chauffeurs « des applis » au détriment des chauffeurs « haut de gamme » héritiers de la grande remise témoigne d'un renforcement de leur dépendance aux plateformes au fil de leur expansion.

Encadré 1

LE MATÉRIAU D'ENQUÊTE

Ce numéro de *Connaissance de l'emploi* s'appuie sur les résultats d'une enquête ethnographique menée à Paris depuis octobre 2015, période correspondant aux premières manifestations des chauffeurs. Entre octobre 2015 et janvier 2019, avec Sarah Abdelnour, dans le cadre de l'ANR CAPLA, nous avons observé une vingtaine de manifestations, d'actions collectives et de réunions syndicales, et des procès impliquant Uber. Nous avons réalisé des entretiens informels avec de nombreux chauffeurs mobilisés, des entretiens enregistrés avec l'ensemble des leaders de la mobilisation, avec des chauffeurs mobilisés et avec des acteurs impliqués dans le processus de régulation du secteur. Nous avons également assuré un suivi des échanges sur les réseaux sociaux (*Facebook*).

J'ai ensuite poursuivi l'investigation auprès des non mobilisés, bénéficiant d'un financement de l'UF. Je m'appuie ici principalement sur les entretiens réalisés avec eux. Entre janvier et juillet 2018, j'ai mené pendant des courses 38 entretiens semi-directifs qui ont duré entre 1 h 30 et 2 h 30. J'ai ainsi interviewé 36 hommes et 2 femmes. Ils ont entre 21 et 67 ans, avec une ancienneté comprise entre 1 mois et 5 ans. Si certains ont arrêté leurs études dès le niveau élémentaire, d'autres ont un diplôme bac+5. On constate par ailleurs une surreprésentation d'immigrés ($n = 20$) et d'enfants d'immigrés ($n=9$). J'ai également accompagné un capacitare Loti durant l'une de ses journées de travail pour me confronter à la réalité de son activité.

● Une dégradation des conditions de travail et de rémunération

Les premières années, être chauffeur de VTC se révèle une opération lucrative. Pour inciter les chauffeurs de grande remise à utiliser la plateforme, « Uber s'installe à coup de primes » (un représentant syndical). Au début, il suffit de se connecter à l'application pour gagner de l'argent. Des primes sont ensuite offertes aux chauffeurs en fonction du nombre de courses réalisées. Mais une fois qu'Uber a attiré suffisamment de chauffeurs, elles diminuent, pour finalement être supprimées. Dès lors, les conditions de rémunération ne cessent de se dégrader. Outre la suppression des primes, la plateforme décide ainsi d'une baisse des tarifs de 20 % en octobre 2015. L'année suivante, la commission prélevée par la plateforme passe de 20 à 25 %. Les chauffeurs sont en outre confrontés à une augmentation de la concurrence. Le nombre de chauffeurs connaît en effet une croissance continue depuis l'implantation d'Uber en France (20 000 taxis pour plus de 31 898 VTC en 2018 en Ile-de-France d'après le Rapport de l'Observatoire national des transports publics particuliers de personnes, 2020), du fait notamment de l'arrivée massive des Loti en 2015. Instauré par la « Loi d'orientation des transports intérieurs » (Loti) en 1982, ce statut, à l'origine dédié au transport collectif de passagers (entre deux et neuf personnes), est détourné par les plateformes pour leur usage.

Moins encadré que le statut de VTC, on l'obtient par une formation plus courte et moins chère, mais surtout il permet aux capacitaires Loti de recruter des chauffeurs ne disposant que du permis de conduire. Avant que la loi éponyme promulguée le 29 décembre 2016 (appliquée en avril 2018) n'interdise le recours au statut de Loti dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants et rende obligatoire la possession de la licence de VTC pour exercer l'activité de chauffeur, ces salariés représentaient d'après le Député Grandguillaume (entretien du 30 mars 2017) environ 70 % des chauffeurs travaillant par l'intermédiaire des plateformes. Cependant, ces tentatives de régulation du secteur n'ont pas limité l'afflux de nouveaux chauffeurs : le nombre de VTC enregistrés a ainsi progressé de 65 % en 2018 (Rapport de l'Observatoire national des transports publics particuliers de personnes, 2020).

La pression économique est telle qu'elle incite les chauffeurs à accroître leur durée de travail et à organiser leur temps de travail en fonction des majorations. Pour s'assurer de disposer d'un nombre suffisant de chauffeurs pour satisfaire la demande, les plateformes ont en effet déployé un système de majoration des tarifs en temps réel, laquelle est définie en fonction de l'offre et de la demande sur certaines zones à un instant t . Ces majorations interviennent le plus souvent le matin très tôt, en fin de journée, la nuit et les week-ends. Alors que les chauffeurs insistent fréquemment sur la possibilité d'organiser leur temps de travail de manière autonome, ces périodes se révèlent pourtant peu compatibles avec une vie familiale. Les majorations sont une des manifestations du « management algorithmique » (Rosenblat et Stark, 2016) qui encadre le travail des chauffeurs. Ces derniers ne disposent en effet pas d'autant d'autonomie qu'ils le supposaient en entrant dans le métier. L'encadrement de leur activité par les plateformes ne se limite pas à la fixation unilatérale des tarifs par celles-ci. Ils se trouvent également dans l'impossibilité de choisir leurs courses. Les chauffeurs ne connaissent ainsi pas la destination des client.e.s au moment où ils acceptent la course, mais seulement quand ces dernier.e.s montent dans la voiture.

Les enquêtés insistent ainsi sur le nombre important de courses non rentables qu'ils effectuent, évoquant systématiquement les courses à 6 € (tarif minimum chez Uber). Par ailleurs, au moment de la signature du contrat de partenariat, les chauffeurs s'engagent à respecter une charte établissant une liste de « principes » établis par la plateforme, ayant trait à la politesse, la propreté de la voiture, la sécurité des passagers, etc. Les chauffeurs ne respectent pas toujours ces consignes, mais ils prennent le risque d'être dénoncés par les client.e.s auquel.le.s le contrôle est délégué. À l'issue d'une course, ces dernier.e.s notent le chauffeur entre une et cinq étoiles. Si leur note est inférieure à 4,5 étoiles en moyenne sur les 500 dernières courses, leur taux d'acceptation inférieur à 80 % et leur taux d'annulation des courses supérieur à 4 %, leur compte peut être suspendu, voire désactivé définitivement. Les plateformes induisent ainsi au fil de leur déploiement une dégradation des conditions de travail et de rémunération des chauffeurs. Cependant, certains chauffeurs — les chauffeurs « haut de gamme » — parviennent à échapper à l'emprise de celles-ci pour se ménager de meilleures conditions de travail et de rémunération.

● Les « chauffeurs haut de gamme » voués à disparaître ?

La spécificité principale des « chauffeurs haut de gamme » est d'avoir une clientèle privée. Ils sont par ailleurs inscrits sur plusieurs plateformes qu'ils utilisent à titre complémentaire. Ils se vivent comme de véritables travailleurs indépendants et aspirent à s'émanciper des plateformes pour renouer avec le modèle de la grande remise. Grâce aux courses privées plus onéreuses qui leur permettent en outre d'éviter la commission exigée par les plateformes, ils accroissent leurs rémunérations. Les enquêtés indiquent ainsi gagner autour de 3000-3500 € net par mois, pour une durée du travail qu'ils jugent raisonnable : ils travaillent en général cinq jours par semaine et 10 heures par jour, en évitant les nuits et le dimanche. Ces chauffeurs revendiquent une identité professionnelle « haut de gamme » qui s'illustre dans leurs pratiques professionnelles.

Attachés à leur image de marque auprès des client.e.s, ils privilégient des modèles de véhicules luxueux et sont toujours habillés en costume-cravate. Pour la plupart peu diplômés, ces chauffeurs estiment néanmoins « avoir de la conversation ». Ce « capital culturel non certifié » (Bernard, L., 2012) se manifeste notamment par une parfaite maîtrise de la langue française et une aisance dans la prise de parole. Grâce à la clientèle privée, ils ont moins de craintes à ce que leur compte soit déconnecté et se permettent ainsi plus aisément d'annuler les courses proposées par les plateformes quand ils ne les jugent pas rentables. Ils sont également moins attentifs à la notation des client.e.s des plateformes auxquelles ils offrent un service minimum.

Une partie des « chauffeurs haut de gamme » sont issus de la grande remise et font donc partie des plus anciens dans le métier. Ayant pour la plupart connu la précarité de l'emploi et la pénibilité du travail dans leurs expériences professionnelles passées (dans le bâtiment, la restauration, la livraison notamment), ces immigrés ou enfants d'immigrés d'Afrique du Nord issus des quartiers populaires et peu diplômés (BEP, CAP ou Bac) ont le sentiment d'avoir vécu une ascension sociale en devenant chauffeur de grande remise avant l'arrivée d'Uber en France. Ils ont pu économiser pour acheter une voiture, leur évitant des coûts de location exorbitants. Ces chauffeurs ont pour particularité d'être dotés d'un capital social important. Ils ont développé des relations de proximité avec leurs collègues issus comme eux de la grande remise et sont par ailleurs très présents sur les réseaux sociaux, en particulier sur les groupes de chauffeurs sur Facebook et des boucles Whatsapp sélectives sur lesquels ils s'échangent des offres de courses privées.

Le pôle des « chauffeurs haut de gamme » s'est ensuite étoffé avec l'arrivée de nouveaux profils qui ne travaillaient pas dans le secteur et ont précédemment occupé des postes à responsabilités, rémunérateurs, mais très chronophages. Plus âgés en moyenne (autour de 50 ans), ils envisagent cette reconversion professionnelle comme un moyen de mieux articuler activité professionnelle et vie personnelle. Pour la plupart fils de commerçants, ces enquêtés apprécient le fait « d'être leur propre patron ». Leur reconversion est facilitée par le fait qu'ils cumulent capital économique, culturel et social. Ayant de l'argent de côté, ils ont pu acheter un véhicule.

Par ailleurs, s'ils ne sont pas toujours très diplômés, ces chauffeurs sont tous Français et blancs, et parlent souvent l'anglais. Mais surtout, ils s'appuient sur les nombreux contacts noués dans le cadre de leurs expériences professionnelles antérieures pour développer leur clientèle. C'est le cas de Fabien (50 ans, français, 1 an et demi d'ancienneté) qui dirigeait auparavant une entreprise d'import-export dans le textile en Chine : « j'ai repris contact à droite, à gauche. Les anciens clients, les anciens fournisseurs. J'ai fait une connexion avec les gros fournisseurs que j'avais en Chine par le biais d'une agence de voyage en Chine qui leur soumet le fait que je peux les transporter trois, quatre jours à Paris en leur faisant visiter ». Les reconvertis ont en revanche peu de relations avec les autres chauffeurs et ne sont pas inscrits sur les réseaux sociaux.

Initialement majoritaires parmi les chauffeurs, ces « chauffeurs haut de gamme » deviennent alors minoritaires suite au déploiement des plateformes et à l'accroissement du nombre de chauffeurs. Outre le fait que l'augmentation de la clientèle privée ne soit pas proportionnelle à celle, exponentielle, du nombre de chauffeurs, le développement d'une clientèle privée suppose de détenir des ressources dont peu de chauffeurs sont pourvus. Mais la marginalisation des « chauffeurs haut de gamme » est également liée au déploiement des plateformes. Confrontés à la concurrence de celles-ci, Marc (33 ans, français, 4 ans d'ancienneté) note que « notre prix va être trop cher pour ce que propose Uber, on ne peut pas rivaliser ». Les chauffeurs peinent ainsi à conserver leur clientèle privée. De complémentaires, les courses réalisées par le biais des plateformes peuvent alors devenir leur principale source de rémunération, faisant basculer une part d'entre eux dans la catégorie des « chauffeurs des applis ».

● L'expansion inexorable des « chauffeurs des applis » ?

La croissance du nombre de chauffeurs s'est accompagnée de l'arrivée massive d'un nouveau profil très éloigné de celui des « chauffeurs haut de gamme ». Les « chauffeurs des applis » détiennent un faible capital économique, culturel et social. Plutôt isolés, ils n'entretiennent pas ou peu de relations avec les autres chauffeurs et ne sont pas inscrits sur les réseaux sociaux. Si certains ont obtenu un CAP-BEP, la majorité d'entre eux ont interrompu leurs études prématurément. Tous les enquêtés sont issus des catégories populaires immigrées (essentiellement de l'Afrique du Nord et subsaharienne), avec très souvent une faible maîtrise de la langue française. Ils ont connu le chômage et occupé des emplois précaires, certains non déclarés, et pénibles dans le bâtiment, la logistique, la livraison. Ils n'ont aucune épargne, ce qui les contraint à louer un véhicule entre 1200 et 2000 € par mois (en fonction du kilométrage). En comparaison de leurs expériences professionnelles antérieures et de leur trajectoire migratoire, les « chauffeurs des applis » voient pourtant le métier comme un « good bad job » (Rosenblat, 2018). Ainsi, Boubou (38 ans, malien, issu d'une famille de paysans, 1 an d'ancienneté) est devenu chauffeur de VTC après avoir toujours travaillé en intérim dans le bâtiment. Bien que travaillant plus de 70 heures hebdomadaires, il

estime qu'« on ne peut pas se plaindre quand on vient du Mali où il n'y a rien à faire. La France, c'est le paradis ». Le fait de conduire une belle voiture et d'exercer un métier de service est une source de valorisation associée à l'image de la réussite. Ces chauffeurs restent pourtant à distance de la figure du « chauffeur haut de gamme » en costume-cravate, préférant le confort du survêtement et des baskets, et limitant les échanges avec les clients.

Les « chauffeurs des applis » ont pour spécificité de ne travailler que par l'intermédiaire de celles-ci. Totalement dépendants des plateformes, elles peuvent leur imposer les conditions de travail et de rémunération qu'elles veulent. Ils sont ainsi contraints aux durées de travail extensibles (au minimum 60 heures par semaine) et privilégient les périodes de majoration pour un salaire net d'environ 1200 € mensuels. Parmi les « chauffeurs des applis », la situation des salariés se révèle particulièrement mauvaise. Ils s'inscrivent alors dans une double dépendance, à l'égard de leur employeur et d'Uber (seule application qu'ils utilisent). Outre la commission prélevée par Uber, leur employeur exige de leur part le paiement d'un forfait pour la location de la voiture (entre 80 et 100 € par jour) et prélève un pourcentage de leur chiffre d'affaires journalier (de 40 à 60 %). Le plus souvent embauchés pour un contrat à temps partiel, ils sont en réalité contraints de travailler plus de 70 heures par semaine pour dégager un salaire à peine suffisant pour vivre et ne bénéficient pas des protections associées au salariat. Ces « salariés » se trouvent en situation de violation de la législation sur le travail.

Une part importante des « chauffeurs des applis » ne travaille que par l'intermédiaire d'Uber. Et même lorsqu'ils sont inscrits sur plusieurs plateformes, les « chauffeurs des applis » sont contraints d'utiliser Uber parce qu'« il n'y a pas de mystère, Uber, ça reste l'application qui donne le plus de courses. C'est psychologique, tout le monde passe par Uber, aussi bien les clients que les chauffeurs » (Hamid, 34 ans, Français, parents marocains, 2 ans d'ancienneté). Les « chauffeurs des applis » sont donc avant tout des « chauffeurs Uber ». Craignant à tout moment de se retrouver sans aucune source de revenus en cas de suspension ou de déconnexion de leur compte, ils peuvent difficilement contester les règles de fonctionnement que la plateforme leur impose.

Si la population des chauffeurs se caractérise aujourd'hui par son hétérogénéité, les dynamiques qui la traversent semblent aller dans le sens d'une homogénéisation des profils. Initialement majoritaires, les chauffeurs « haut de gamme » se trouvent ainsi progressivement marginalisés sous la pression concurrentielle des plateformes. Ils peinent en effet à conserver leur clientèle privée, une part d'entre eux basculant dans la catégorie des chauffeurs « des applis ». Celle-ci connaît une expansion considérable, mais l'attraction d'Uber est telle, grâce à la position quasi monopolistique qu'elle occupe sur le marché du VTC, qu'elle entraîne *in fine* l'avènement d'un profil de chauffeurs « Uber ». Ceux-ci travaillent exclusivement pour cette plateforme et en sont donc totalement dépendants. Uber tire ainsi parti de la vulnérabilité de ces populations issues des catégories populaires immigrées pour disposer d'une main-d'œuvre nombreuse et docile, prête à se satisfaire de conditions de travail et de rémunération dégradées imposées par la plateforme tout en assumant les risques de l'activité (Dupuy et Larré, 1998). Les « chauffeurs Uber » sont emblématiques de l'émergence de formes renouvelées de sujétion des travailleurs, et cela à l'écart des régulations actuelles du monde du travail, caractéristiques du capitalisme de plateforme (Abdelnour et Bernard, id.). L'enquête sociologique rejoint ainsi les conclusions de la Cour de cassation qui dénonce une situation de salariat déguisé risquant de mettre en cause la pérennité de ce modèle.

RÉFÉRENCES

- Abdelnour S., Bernard S.**, 2018, « Mobiliser le travail, contourner les régulations », *La Nouvelle Revue du Travail*, n° 13.
- Bernard L.**, 2012, Le capital culturel non certifié comme mode d'accès aux classes moyennes : L'entregent des agents immobiliers, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 191-192(1), p. 68-85.
- Bernard S., Dressen M.**, 2014, « Indépendance et salariat : Porosité des statuts », *La Nouvelle Revue du Travail*, n° 5.
- Dupuy Y., Larré F.**, 1998, Entre salariat et travail indépendant : les formes hybrides de mobilisation du travail, *Travail et emploi*, n° 4, p. 1-14.
- Rapport de l'Observatoire national des transports publics particuliers de personnes*, « Les taxis et VTC en 2017-2018 ».
- Rosenblat A.**, 2018, *Uberland. How algorithms are rewriting the rules of work*, University of California Press.
- Rosenblat A., Stark L.**, 2016, « Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers », *International Journal of Communication*, n°10, p. 3758-3784.

Les actualités du Centre d'études de l'emploi et du travail (dernières publications, colloques et séminaires) sont en ligne sur le site : ceet.cnam.fr. Elles sont également disponibles via la [lettre électronique Flash](#) ainsi que les comptes [Twitter @CeetEtudes](#) et [LinkedIn Cnam-CEET](#).

Centre d'études de l'emploi et du travail

29, promenade Michel Simon – 93166 Noisy-le-Grand CEDEX – Téléphone : 01 45 92 68 00 - site : ceet.cnam.fr

Directrice de publication : Christine Erhel - Rédacteur en chef : Bilel Osmane

Mise en page : Ad Tatum - Dépôt légal : 1805-066 - Juillet 2020 - ISSN : 1767-3356