

LE PERSONNEL DE RUE

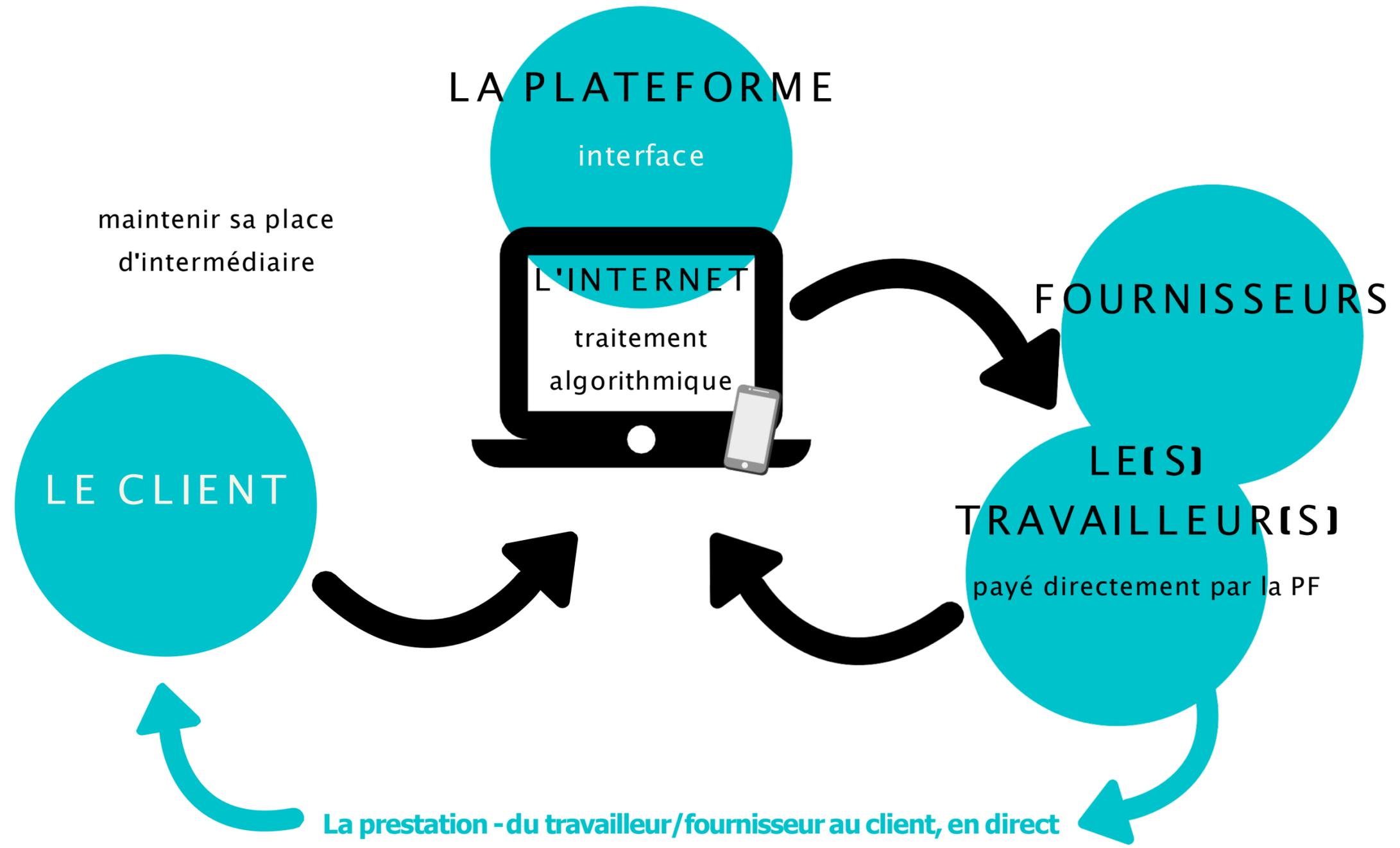
Esquisse
d'une nouvelle forme de travail

ÉLISABETH LEBLANC



GRePS

GROUPE DE RECHERCHE
EN PSYCHOLOGIE
SOCIALE



Triangulation des relations - traitement de l'information





PROFIL DU LIVREUR

- Homme (93%) plutôt sportif (vélo) entre 28 ans et 31 ans
- la majorité de nationalité étrangère (90%)
- 50 heures de travail par semaine y compris soir et we.
- pour moins de 1500 euros par mois de C.A. (en moyenne)
- jusqu'à 80 km de vélo par jour
- auto entrepreneur. +sieurs PF (11%)
- 45000 coursiers (CLAP)

DONNÉES SOCIOBIOGRAPHIQUES

ÉTUDE QUALITATIVE – 13 ENTRETIENS – RÉCITS DU TRAVAIL

QUI SONT-ILS ?
QUEL TRAVAIL FONT-ILS ?
QUELLES SONT LEURS MOTIVATIONS ?
QUI LES EMPLOIE ?
...

RÉSULTATS CONFIRMÉS PAR UNE RÉCENTE ÉTUDE QUANTITATIVE

DABLANC, L., AGUILÉRA, A.,
KRIER, C., ADOUE, F. & LOUVET, N. (2021) ÉTUDE SUR LES LIVREURS DES PLATEFORMES DE LIVRAISON INSTANTANÉE DU QUART NORD-EST DE PARIS
N: 517 LIVREURS

LE LIVREUR DE REPAS... DE L'UBÉRISATION

Il livreur de repas, livre d'un restaurant au client, repas commandé et payé sur des PF numériques de service marchands (Uber Eats, Deliveroo, etc.)
vélo électrique ou non, scooter
un sac isotherme de 20L
un smartphone, **c'est simple**

autonomie, indépendance, flexibilité (arguments des PF)

« AVANT QUE ÇA GAGNE, EST-CE QUE T'ES PRÊT À PASSER 40 HEURES LE CUL SUR UNE SELLE ? » (PAROLE DE LIVREUR)

Du travail prescrit... (le shift : "je livre d'un point A à un point B")



LE RESTAURANT



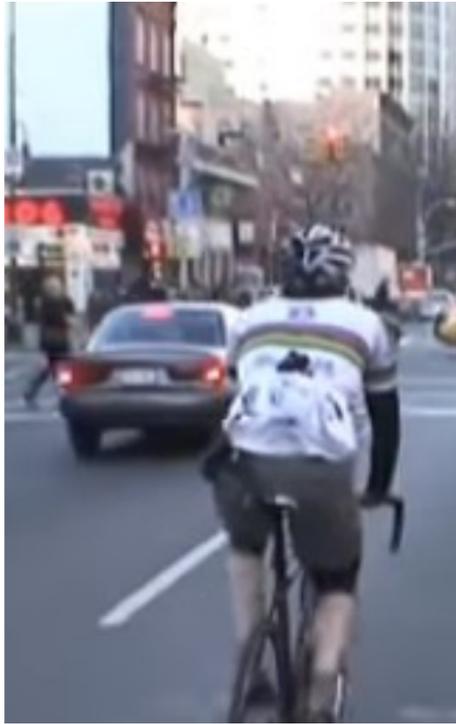
LE CLIENT



réalité du terrain, activité réelle :



Souriant, subordonné, sous-payé... souffrant ! Mais responsable



DES MOTIVATIONS...

• Sentiments : de liberté, de non discrimination, d'autonomie, d'élévation sociale.
Coursiers newyorkais, le style MESSLIFE. Les ALLEYCATS (courses sauvages de coursiers)
Pimot (2021), une communauté de livreurs de colis.

... MAIS NE RESTENT PAS LONGTEMPS EN ACTIVITÉ

Très peu de contacts entre eux, pas de reconnaissance qui relève de délibération collective (Molinier, 2006). Pas plus de 2 ans.

LES DIMENSIONS DE MÉTIER

- personnelle : Très forte ruse non capitalisée
- impersonnelle : Double prescription
- Interpersonnelle : Régulation collective difficile (population atomisée)
- transpersonnelle : semble ne pas pouvoir se construire.

(Clot, 2008)

DÉFINITION D'UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Activité professionnelle d'une collection d'individus qui n'existent pas ou peu d'un point de vue collectif, "tous mis en concurrence dans le système Uber qui dicte ses règles et les modifie à sa guise [...] et où se mêlent en tension : performance, productivité et rentabilité (double prescription). Leur corps (à la fois sujet et objet) est la seule limite à leur surexploitation. Cette activité, malgré sa dureté a une fonction sociale (accès au travail à une population marginalisée). (Leblanc, Cuvillier, Rouat, 2019)



(c) photos droits réservés



CONTEXTE DÉTERMINANT

Un travailleur au statut particulier :

L'activité de travailleurs **indépendants dits économiquement dépendants** proposant un service de livraison de marchandises à l'aide d'un véhicule à deux ou trois roues, motorisé ou non, recourant pour l'exercice de leur activité professionnelle à une ou plusieurs plateformes de mobilité et de mise en relation par voie électronique, opératrices de services de livraison organisés sur le **modèle d'affaire de l'ubérisation et dont il est démontré qu'elles ont une responsabilité sociale** (def).

(Code du travail – Art. L7342-1) (Cour cass. arrêt 374 dit Uber, 2020).

"L'auto entrepreneur, c'est que tout en étant notre larbin vous vous sentez patron" (Abdelnour, 2017)
Une subordination sans salariat), sans les protections sociales du statut de salarié (Nicot, Leblanc, 2021).

Concernent des entreprises spécifiques (PF num, modèle d'affaire, relevant du même code)
ayant pour objet le travail _____



DELIVEROO
UBER EATS
GLOVO
STUART et cie

L'utilisation d'une PF d'intermédiation n'est pas nécessairement associée à l'ubérisation (coopcycle
PF fédérées, coopérative de livraison)

ÉCLAIRAGE PLURIDISCIPLINAIRE DU CONTEXTE



JURIDIQUE - ECONOMIQUE - TECHNOLOGIQUE - SOCIALE - POLITIQUE...

DU NÉOLIBÉRALISME À L'UBERALISME

L'ubérisation (définition Larousse, 2017) : remise en cause du modèle économique d'un secteur ; concurrence par les prix ; remplacement de la relation d'emploi par une relation commerciale ; **modèle d'affaire**.

Opportunité du numérique (effet de réseau) multiplication des offres et demandes , (concurrence, alimentation des algorithmes). Progrès «fait accompli » (Bobillier Chaumon, Barville &Crouzat, 2019).

Foodtech développement d'une nouvelle offre : la livraison de repas (non rentable) - Condition non respect du droit du travail (Uber : entrée en bourse). la richesse des PF (les données) - **Le management algorithmique**. Modification des prix et des règles de fonctionnement, les "nudge", ... Collecte de données (y compris personnelles)

Le statut d'**indépendant économiquement dépendant** (formule associée au statut d'autoentrepreneur (2008) - Flexibilité (pour la PF) nécessaire, payé à la tâche. La logique productiviste (Taylor)

Réseau décentralisé et aterritorial de l'internet, leurs ordres privés créés en ligne s'appliquent bien à des individus et des organisations sur des territoires (Brousseau, 2012) ; tout en souhaitant "sécuriser les modèles d'affaires des PF" (Froin 2020) = difficulté mais volonté d'un **dialogue social** (Sénat, 2021)

Réflexion plus générale : quelle société de demain, le devenir du salariat, les rapports aux outils numériques (Supiot, Chagny, ...) (IGAS, Choudary, OIT, 2019, OCDE, SENAT, 2021, Nicot 2021, Cigref, 2019, Brousseau, 2012)

L'UBÉRISATION DU TRAVAIL

- marchandisation d'un travail minimisé, parcellisé, standardisé sans emploi.

"le travail est isolé [...]transformé en une marchandise comme une autre, en objet que l'on vend, loue ou achète.» (Sarnin, Bobillier Chaumon, 2012, p. 23) .

- valeur du travail jobbing (Gomes, 2018), sous location de compte

- apport de subordination reconnu mais sans contrepartie (protections sociales)

- double prescription = l'activité réelle du livreur productivisme

QUESTIONNEMENTS

DU POINT DE VUE DE LA PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL ET DES ORGANISATIONS, QUELS RISQUES PROFESSIONNELS ET EFFETS SUR LA SANTÉ ?

- gouvernance algorithmique et management (rapport PF/travailleurs), tarifs flexibles, règles changeantes, la protection des données géolocalisation surveillance

- Notations multiples

- outils numériques (réactions en temps réel aux signaux/jeux vidéo, addiction)

- Logique connexionniste

RPS

- exigences et surcharges au travail
- invisibilité managériale activité non visible

- exigence émotionnelle (isolement, invisibilité)

- conflits de valeurs, éthique

- sécurisation de carrière/ précarité

- surveillance constante des travailleurs

- conditions et douleurs physiques (TMS, usure), accidents



LE PERSONNEL DE RUE

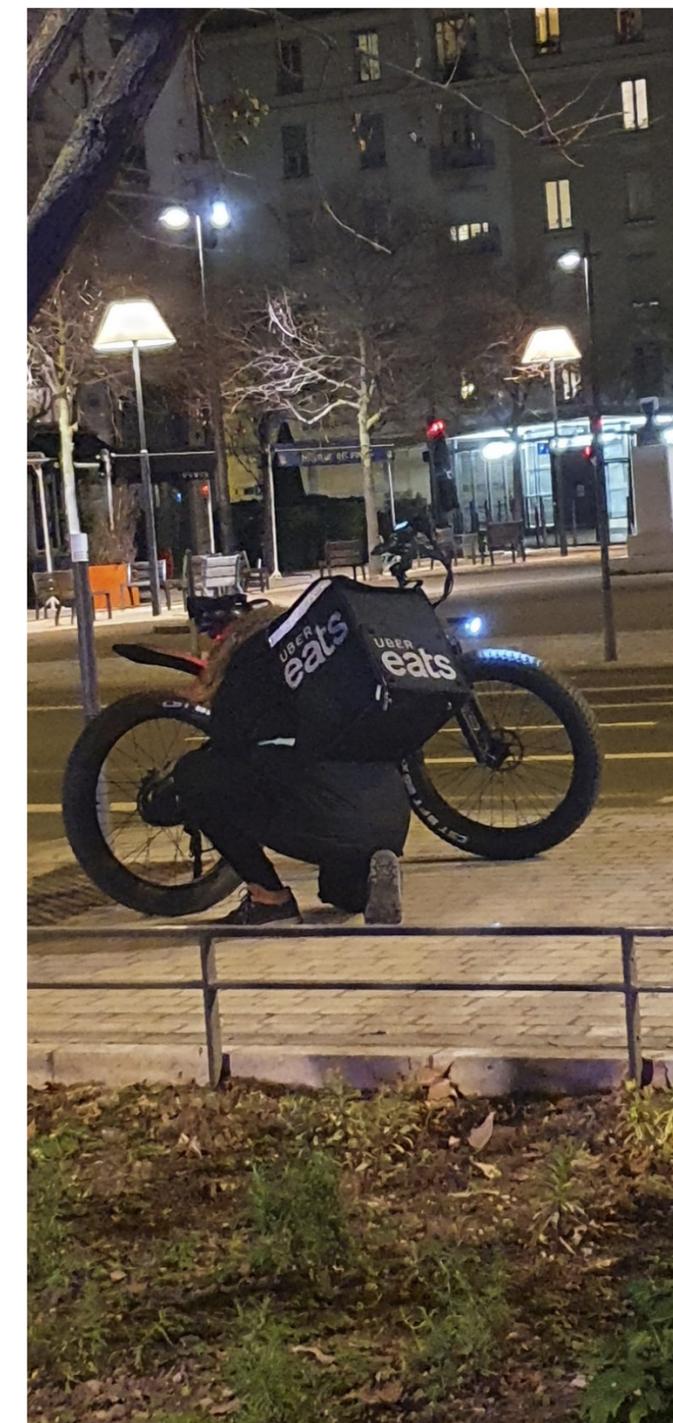
- autonome
- flexible
- indépendant,

au service de tous (PF, client, restaurant), indispensable (cf. confinement), livre tout ce que l'on veut pour pas cher. Il est suggéré de noter son travail dont il est le seul responsable et dont il prend toute la charge.

Quelles sont les régulations que mettent en place les livreurs de l'ubérisation pour effectuer leur activité réelle de travail et dans quelles conditions ?



"Intelligence en action" (Dejours, 1993 ; "contourner les règles" Demaegdt (2015), ...



« C'EST ÇA L'AVENIR EN FAIT, SOIT LES FOODTECHS MEURENT, SOIT C'EST LES COURSIERS QUI MEURENT ! »