

Le nouvel esprit du capitalisme et le livreur racisé.

Auteur : Manfredini, Zoé

Promoteur(s) : Frère, Bruno

Faculté : Faculté des Sciences Sociales

Diplôme : Master en sociologie, à finalité approfondie

Année académique : 2024-2025

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/22358>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

NOM : Manfredini

Prénom : Zoé

Matricule : S173990

Filière d'études : master en sociologie, à finalité approfondie.

Mémoire de fin d'études

Le nouvel esprit du capitalisme et le livreur racisé.

Messieurs Frère, Guichoux et
Cervera-Marzal,

Table des matières

Table des matières.....	3
Remerciements	5
Introduction	5
Chapitre 1 : Contextualisation	6
Economie de plateforme	7
Plateforme numérique.....	7
Travail de plateforme.....	7
Gouvernement du travail par ces plateformes et externalisation du travail.....	9
Régime de l'économie collaborative.....	9
Capitalisme de plateforme.....	11
Chapitre 2 : Concepts théoriques à l'œuvre.....	12
Nouvel esprit du capitalisme	12
Le premier esprit du capitalisme (fin du XIX^e siècle)	13
Esprit bureaucratique ou le deuxième esprit du capitalisme (1939-1960)	13
Le troisième esprit du capitalisme : De la transition vers la réalisation de soi (1970-1980 à nos jours).....	16
Chapitre 3 : Méthodologie	28
Méthodologie de l'étude	28
Accès aux coursiers et terrain de collecte des données.....	28
Accès aux salariés des plateformes Deliveroo et Uber Eats.....	29
Difficultés méthodologiques et ajustements	30
Chapitre 4 : Un troisième statut en débat : perspectives syndicales et contributions patronales.....	31
La lutte syndicale pour la requalification des travailleurs en salariés.....	32
Loi colis.....	35
Déséquilibre du rapport de force au profit des plateformes	37
Adhésions différencierées au nouvel esprit du capitalisme	40
Chapitre 5 : Les trajectoires et perceptions des livreurs face au capitalisme de plateforme	42
Les trajectoires des livreurs à travers le capitalisme de plateforme.....	42
Fragmentation sociale et géographique de la main d'œuvre	42
La dissimulation de la dimension travail.....	46
Récupération des <i>exclus</i> par le capitalisme de plateforme	47
Contrôle par les plateformes et pouvoir disciplinaire	49
Captation et dérégulation par ces plateformes	51
Distanciation entre haut et base de la hiérarchie.....	54
Dynamiques d'intensification du travail des coursiers	57
Les perceptions des livreurs face au capitalisme de plateforme	60
Les salariés de ces plateformes : les inclus dans la stabilité de l'emploi.....	60
Les coursiers : les exclus des formes protégées de travail.....	63
Chapitre 6 : Capitalisme racial de plateforme	72
Déqualification et immigration	73
Valorisation de l'indépendance et de l'autonomie pour des coursiers racisés	75

Le travail indépendant comme une forme d'émancipation	75
Le statut d'indépendant comme un projet de mobilité sociale.....	76
Une flexibilité valorisée malgré la précarité.....	76
Le travail de plateforme associé à une assurance chômage.....	77
Subalternisation	78
Dévalorisation et mépris	78
Invisibilisation.....	78
S'adapter à la subalternisation : des pratiques disciplinées	79
La distanciation du stigmate de l'inactivité chez les coursiers racisés.....	80
Dette envers la famille	81
Les livreurs sans papiers : au bout de la chaîne et laissés pour compte	81
Les pratiques de sous-location : contraintes et abus	82
L'intensification du travail au quotidien.....	83
Conclusion.....	84
Références	86
Annexes	87
Annexe 1.....	87
Annexe 2.....	87
Annexe 3.....	87
Annexe 4.....	87
Annexe 5.....	88
Annexe 6.....	88
Annexe 7.....	88
Annexe 8.....	89
Annexe 9.....	89
Annexe 10.....	89
Annexe 11.....	89
Annexe 12.....	90
Annexe 13.....	90
Annexe 14.....	91
Annexe 15.....	91
Annexe 16.....	91
Annexe 17.....	92
Annexe 18.....	92

Remerciements

Ce mémoire n'aurait pas vu le jour sans l'aide précieuse de nombreuses personnes, auxquelles je tiens à exprimer toute ma reconnaissance.

Je tiens tout d'abord à remercier le promoteur de ce mémoire, Monsieur Frère, pour sa disponibilité, ses conseils avisés et son accompagnement tout au long de cette recherche, qui ont contribué à nourrir et structurer ma réflexion.

Je remercie également les membres de mon jury, Messieurs Guichoux et Cervera-Marzal, dont les observations et suggestions constructives ont permis d'enrichir ce travail.

Mes remerciements vont également à celles et ceux qui ont pris le temps de relire ce mémoire et d'y apporter leurs retours précieux.

Enfin, je tiens à remercier toutes les personnes auprès desquelles j'ai mené mes entretiens, sans qui cette recherche n'aurait pas été possible. Je pense ici aux coursiers travaillant pour Deliveroo et Uber Eats, ainsi qu'aux syndicalistes des organisations CSC et FGTB, au directeur de l'UPTR (Union Professionnelle du Transport et de la Logistique), et à l'ancien salarié de Deliveroo qui a partagé son expérience avec sincérité. Leur disponibilité et leur témoignage ont été essentiels pour la réalisation de cette étude.

Introduction

La question centrale que traite ce mémoire porte sur la mesure dans laquelle le *nouvel esprit du capitalisme* trouve une expression avancée dans *l'économie de plateforme*. Plus précisément encore, dans quelle mesure les coursiers « qui travaillent avec/pour¹ » Deliveroo et Uber Eats se trouvent pris dans le discours promu par le *capitalisme de plateforme* ?

Pour répondre à cette question, nous procèderons à une analyse des discours de coursiers pratiquant à Liège, ainsi que ceux de syndicalistes et de salariés des entreprises Deliveroo et Uber Eats basés à Bruxelles et Liège. Ces discours seront étudiés pour évaluer leur réflexivité vis-à-vis du capitalisme de plateforme, et plus précisément face aux notions de liberté et de

¹ Cette expression porte elle-même la trace de l'enjeu sous-jacent. L'expression « travaillant pour » sera utilisée dans le reste du texte pour des raisons de clarté et de fluidité.

flexibilité qui y sont promues.

Le mémoire comporte plusieurs parties. Tout d'abord, nous proposons une contextualisation en définissant les concepts d'« économie de plateforme », de « plateforme numérique » et de « travail de plateforme », ainsi que leurs implications économiques et sociales. Ces définitions permettront de situer le cadre dans lequel se déploie notre recherche.

Nous présentons ensuite le cadre théorique qui a guidé notre réflexion, structuré autour des travaux de Boltanski et Chiapello (1999), Lordon (2010) et Sennett (2006). Ces auteurs permettent de cerner les contours du nouvel esprit du capitalisme et d'en comprendre les dynamiques centrales.

Dans un troisième temps, la méthodologie adoptée dans cette étude sera exposée, en mettant en lumière les outils utilisés pour produire et analyser les données, ainsi que les difficultés rencontrées sur le terrain.

L'analyse des données se structure selon plusieurs volets. Nous débuterons par l'examen des batailles menées par les syndicalistes que nous avons rencontrés face aux plateformes Deliveroo et Uber Eats, avant de discuter de leur positionnement face à ce modèle économique. Nous poursuivrons en examinant les impacts du capitalisme de plateforme sur les coursiers eux-mêmes, ainsi que leur positionnement vis-à-vis de ce système. Ces perspectives seront complétées par une analyse des discours de deux (anciens) salariés de ces entreprises.

Enfin, nous introduirons une dimension qui, bien qu'évoquée, ne constitue pas la pierre angulaire des travaux de notre cadre théorique, mais qui apparaît comme essentielle pour approfondir l'analyse des trajectoires et des positionnements des travailleurs dans le capitalisme de plateforme.

Ce mémoire ambitionne ainsi de contribuer à une meilleure compréhension des transformations du travail et des formes d'exploitation dans le capitalisme de plateforme, tout en offrant un éclairage sur les mécanismes de domination et les logiques d'émancipation qui s'y déplient.

Chapitre 1 : Contextualisation

La livraison de repas avec Uber Eats et Deliveroo se situe dans une économie du travail de plateforme. Celle-ci pose des questions juridiques et politiques car elle vient remettre en cause les formes

d'emplois définies antérieurement par le droit belge et européen. Ces plateformes constituent un nouvel acteur dans le domaine du travail, qui se présente comme simple intermédiaire. Ce statut couplé à leur « immatérialité » rendent difficilement visible le pouvoir de direction et de contrôle effectif exercé sur les coursiers. Ce flou pose des questions en terme de sécurité, d'émancipation et d'aisance financière, comme nous allons le voir en approfondissant ce qu'il est convenu d'entendre par « économie de plateforme ».

Economie de plateforme

Plateforme numérique

Casilli (2019) considère que lorsqu'il est question de plateforme, il s'agit de l'interface en elle-même et de « l'adhésion progressive des systèmes productifs traditionnels au paradigme de la plateforme » (Casilli, 2019, p. 63). D'une manière plus concrète, Nick Srnicek, dans son ouvrage *Platform Capitalism* définit une plateforme comme une «infrastructure numérique qui « permet à deux ou plusieurs groupes d'interagir » (Srnicek, 2028 p. 48 in Dujarier, 2019, p.2) Celles-ci sont présentées comme étant des « intermédiaires » entre des acteurs humains (clients, fournisseurs, annonceurs...) mais aussi entre eux et des objets connectés (Srnicek 2018 p.7, cité dans Dujarier, 2019, p. 2). Nous verrons que le fait que les plateformes elles-mêmes se définissent comme intermédiaires constitue un point clé dans la bataille juridique qui les oppose actuellement à certains livreurs, syndicats, et autres parties, en raison de la confusion qu'elles créent sur le statut des travailleurs.

Parmi les catégories qu'établit Srnicek, nous nous concentrerons sur celle des plateformes allégées. Elles « externalisent la plupart des coûts du capital et du travail et rétribuent des travailleurs indépendants, à la tâche. Ce faisant, elles déplacent sur Internet le marché du travail des « journaliers » » (Casilli, 2019, p. 83), dont les conditions objectives d'existence restreignent fortement le choix des emplois qu'ils acceptent, tout en accroissant leur mise sous surveillance (Dujarier, 2019 ; Casilli, 2019). Nous verrons que le statut ambigu de ces travailleurs revêt une importance centrale en ce sens que ces entreprises jouent sur le contournement du droit du travail afin de déréguler le marché, avant même de chercher à être rentables (*Ibid.*).

Travail de plateforme

Casilli et Cardon utilisent le terme *travail de plateforme* ou *digital labor* pour décrire le travail réalisé via les plateformes. Il se trouve défini comme : « une contribution à faible intensité et à faible expertise mise à profit via des algorithmes et des fouilles de données » (Casilli et Cardon, 2015, p. 21, cité dans Dimitrova, 2016).

Ils précisent également qu'il s'agit d'« un travail éminemment cognitif qui se manifeste à travers une activité informelle, capturée et appropriée dans un contexte marchand en s'appuyant sur des tâches médiatisées par des dispositifs numériques » (Casilli et Cardon, 2015, p. 31, cité dans Dimitrova, 2016).

Ces définitions mettent en lumière des activités issues du quotidien et des liens sociaux, captées par ces plateformes pour leur conférer une valeur marchande (Casilli et Cardon, 2015, cité dans Dimitrova, 2016).

Les plateformes qui nous intéressent ici, Deliveroo et Uber Eats, s'inscrivent dans une forme particulière de *digital labor*, appelée *travail à la demande*. Ce qui distingue ce modèle des autres formes de *digital labor*, qui mettent en relation des demandeurs et des prestataires potentiels, réside dans l'investissement effectif du corps. Le prestataire, comme pour les autres modèles génère des données, toutefois, celui-ci fournit davantage d'effort physique. La pénibilité de ces tâches les distingue d'activités de loisir au sens strict.

Par ailleurs, ce qui rapproche le *digital labor* à la demande de la forme d'emploi classique, c'est la dépendance économique des travailleurs vis-à-vis de la plateforme. Une autre caractéristique notable est sa visibilité, incarnée notamment par les livreurs de repas dans l'espace public. Enfin, « les plateformes fonctionnent à la fois en ligne et hors ligne, dans la mesure où la mise en correspondance des clients et des exécutants s'opère sur une application ou un site web, tandis que les tâches sont exécutées en présentiel » (Casilli, 2019, p. 97).

Ce rapprochement est particulièrement visible chez Deliveroo et Uber Eats, qui proposent des activités relevant de la forme « emploi » (p. 49) dans la mesure où celles-ci consistent en des prestations continues, s'étalant sur un nombre important d'heures hebdomadaires et pouvant générer une rémunération principale (Abdelnour, Méda, 2019).

Casilli met en avant un élément constitutif du *digital labor*, à savoir la captation et la circulation de la valeur produite par plusieurs groupes d'usagers distincts. Les interactions entre ces derniers sont organisées par « des mécanismes multiface de coordination algorithmique » (2019, p. 64). Le terme *multiface* fait référence aux diverses catégories de personnes mises en relation par la plateforme. C'est le recours intensif aux données personnelles des usagers qui rend possible l' « appariement algorithmique », permettant d'ajuster un type d'usager à un autre, sur le modèle de l'offre et la demande, sans concertation avec les usagers offreurs de travail (Casilli, 2019, P.64).

En effet, des plateformes numériques comme Deliveroo et Uber Eats récupèrent des données sur l'identité, la position des livreurs et des clients, grâce à leur système de géolocalisation, les performances des livreurs et d'autres données personnelles encore.

Gouvernement du travail par ces plateformes et externalisation du travail

Ces entreprises se présentent comme de simples intermédiaires, se définissant comme des « sociétés de technologies » axées sur l’analyse des données en temps réel. Cette manière de se définir fait obstacle à la régularisation de ce type de travail, car elle a contribué à masquer le fait que ces activités relèvent de l’emploi et, par conséquent, du pouvoir d’organisation exercé par la plateforme dont découle un lien de subordination. Malgré la mise en avant de la liberté et de la flexibilité par ses promoteurs, c’est l’algorithme qui fixe les prix, standardise les comportements et attribue les tâches productives. Cette organisation du travail par la plateforme est possible grâce à la captation de la valeur générée par les clients, qui en fait des producteurs à part entière (Casilli, 2019).

En cohérence avec leur prétention de neutralité, les offreurs de travail ne sont considérés ni comme des salariés de la plateforme, ni comme des salariés du client (Abdelnour, Méda, 2019). Par ailleurs, ils ne sont pas considérés comme des professionnels. Or, « ces travailleurs possèdent pourtant l’outil de travail, ou à minima la force de travail, qu’ils vendent soit aux consommateurs finaux, soit à une entreprise cliente de la plateforme » (Abdelnour, Méda, 2019, p. 67). Ainsi, ces plateformes numériques externalisent ces travailleurs et leur travail, les contraignant à être responsables d’eux-mêmes à tous égards (outils de travail, assurances, etc.). En mobilisant le travail d’autrui, ces entreprises amènent les travailleurs à cumuler les désavantages, ils sont à la fois peu autonomes dans la gestion de leur travail (prix imposés, surveillance de la plateforme et des clients, processus calibrés, comportements contrôlés) et ont la charge d’investir dans des moyens d’exécution du travail, en plus des risques liés à la clientèle et aux potentiels accidents (Abdelnour, Méda, 2019). La plateforme se voit déchargée de la fonction de coordination du travail dont les entreprises ont traditionnellement la responsabilité.

Régime de l’économie collaborative

Le *digital labor à la demande* renvoie à diverses formes de « contractualisation, allant de la sous-traitance à la rémunération horaire, jusqu’au paiement à la pièce » (Casilli, 2019, p. 96). Dans certains cas, on a pu parler d’économie collaborative pour caractériser certaines prestations, ce qui permet de recourir au régime fiscal qui lui est propre.

L’économie collaborative est un modèle économique basé sur l’usage, « se fondant sur l’échange et le partage de l’espace, des biens, des outils, de l’argent, des connaissances et des services » ([MyMinfin](#)). Son expansion repose sur la croissance des réseaux de communication et d’échange, largement soutenue par l’essor d’internet (Ibid.).

D’après la définition de la Commission européenne, il s’agit d’un système dans lequel des plateformes

dites collaboratives « créent un marché ouvert pour l'utilisation temporaire de biens et de services, souvent produits ou fournis par des personnes privées, et facilitent des activités » (*Économie collaborative / SPF Économie (fgov.be)*). Trois parties interviennent dans ce type d'économie : des prestataires de services (personnes privées à titre occasionnel ou professionnel), des usagers demandeurs de ces services, et des intermédiaires — une plateforme en ligne qui met en relation les deux premières parties et facilite les transactions entre elles. En outre, « les transactions réalisées dans le cadre de l'économie collaborative n'entraînent généralement pas de transfert de propriété et peuvent avoir un caractère lucratif ou non lucratif » (Ibid.).

L'économie collaborative a été introduite en Belgique par la loi De Croo en 2016. Le régime qui y est associé impose de travailler pour des plateformes tout en respectant un plafond de revenus annuels, fixé en 2024 à 7 460 euros bruts, afin de bénéficier d'un impôt forfaitaire. Ainsi, les coursiers qui optent pour le statut lié à l'économie collaborative (P2P) profitent d'une exonération complète d'impôt, sous réserve de ne pas dépasser ce seuil de revenus² (*Deliveroo / The Deliveroo Riders Website*)³. Selon M. Jacobs, syndicaliste de la CSC, 86 % des livreurs Deliveroo et 90 % des livreurs Uber Eats exercent sous ce régime.⁴

Le régime fiscal propre à ce modèle économique a été introduit en 2020 par la Cour constitutionnelle. Ce régime est applicable aux prestations de services (et non à la vente de biens) réalisées par un particulier n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle. Ces prestations doivent transiter par une "plateforme électronique agréée", parmi lesquelles Deliveroo Belgium et Uber Eats Belgium. Ainsi, le donneur d'ordre et le prestataire, tous deux particuliers, sont supposés établir une relation symétrique dans un cadre non professionnel. Le service est défini par le donneur d'ordre via la plateforme, et un prix est accepté d'un commun accord (*MyMinfin*)⁵.

Selon le SPF Économie, l'économie collaborative représente une transformation de notre système de production et de consommation, caractérisée par une « organisation horizontale entre citoyens ». Ce modèle repose sur la location, le partage et l'échange de biens (logements, véhicules, outils), ainsi que sur la fourniture de services, la transmission de connaissances, ou encore la revente et l'achat groupés entre pairs. En outre, « l'économie collaborative peut également nous faire évoluer vers des modes de production plus écologiques et durables » (*L'économie collaborative en pratique | SPF Économie (fgov.be)*)⁶.

² Cour du travail de Bruxelles, arrêt n° 2022/AB/12, 2022/AB/43 et 2022/AB/118, décision dont appel n° 19/5070/A, prononcé le 21 décembre 2023. Document fourni par M. Jacobs, syndicaliste CSC, lors d'un entretien réalisé le 16 juillet 2024, Bruxelles.

³ [Deliveroo | The Deliveroo Riders Website](#), consulté le 20/11/2014.

⁴ Entretien M. Jacobs, permanent syndical CSC, 16 juillet 2024, Bruxelles.

⁵ [MyMinfin](#), consulté le 20/11/2024.

⁶ [\(L'économie collaborative en pratique | SPF Economie \(fgov.be\)\)](#), consulté le 20/11/2024.

Toutefois, bien que la majorité des livreurs œuvrant pour Deliveroo et Uber Eats bénéficient du régime fiscal de l'économie collaborative, Casilli (2019) soutient que ce régime ne devrait pas être appliqué dans le cadre du capitalisme de plateforme. En effet, il ne s'agit pas, ici, d'usagers se limitant à coopérer ou à se rendre de petits services en dehors d'un cadre professionnel. Au contraire, il est question d'une externalisation de travailleurs économiquement dépendants de ces plateformes, donnant lieu à des prestations qualifiées de travail atypique.

Cette analyse a trouvé un écho dans plusieurs décisions judiciaires récentes. Ainsi, un jugement d'appel rendu en décembre 2023 en Belgique a confirmé une première décision de 2021, établissant que l'économie collaborative n'était pas applicable aux cas d'Uber Eats et de Deliveroo pour des raisons similaires. (Ces aspects seront développés en détail dans la section 3, dédiée notamment au cadre juridique.)

En outre, Casilli (2019) met en lumière que le régime fiscal de l'économie collaborative, initialement destiné aux particuliers rendant des services à d'autres particuliers, est ici détourné pour masquer des activités relevant de l'emploi, voire du travail salarié.

Enfin, Casilli souligne que ces pratiques, en plus de fausser les règles de la concurrence, exercent une pression à la baisse sur la rémunération des travailleurs concernés (*ibid.*).

Capitalisme de plateforme

La notion de *capitalisme de plateforme*, employée par Abdelnour et Méda dans l'ouvrage collectif qu'elles dirigent (2019), permet de comprendre à quel point le digital labor à la demande constitue une manifestation du nouvel esprit du capitalisme, idée qui sera approfondie dans le cadre théorique (section 2), notamment à travers les travaux de Boltanski et Chiapello sur le *nouvel esprit du capitalisme*, ceux de Sennett sur *la nouvelle culture du capitalisme*, et les analyses de Lordon sur les dynamiques du *néolibéralisme*.

Les autrices parlent de capitalisme car nous retrouvons une appropriation inégale du capital et de la valeur générée, séparant ainsi les travailleurs des fruits de leur travail. En outre, ces pratiques, qui se diffusent dans les années 2000, s'inscrivent dans le capitalisme en ce sens qu'elles reposent sur un système de captation du profit, notamment par la revente des données extraites, tout en transmettant aux usagers l'idée qu'ils sont autonomes, détachés d'une structure hiérarchique, et qu'ils peuvent se réaliser pleinement. Ces entreprises donnent à voir une forme d'entrepreneuriat « vectrice de changement social », en considérant une relation d'aide et de sociabilité (Rodet, 2019, p. 91).

Toutefois, celles-ci s'inscrivent totalement dans un système néolibéral (Ibid.).

Ainsi, les plateformes de travail à la demande engendrent du travail précaire exécuté par des individus cherchant à se dé�êtrer de structures d'emplois qui les oppriment. Cette précarité se matérialise par une activité fragmentée où seuls les moments productifs font l'objet d'une rémunération. Toutefois, ces individus peuvent valoriser et se sentir valorisés par ce type de travail par l'autonomie qu'il est réputé conférer. Le fait de ne pas avoir l'impression de répondre aux ordres d'un supérieur hiérarchique en raison de son caractère indirect vient nuancer les ressentiments négatifs liés à la précarité (Abdelnour, Méda, 2019).

Chapitre 2 : Concepts théoriques à l'œuvre

Nouvel esprit du capitalisme

Les trois principaux axes théoriques sur lesquels s'appuie ce travail se déploient depuis *Le Nouvel Esprit du capitalisme* de Boltanski et Chiapello (1999), *La culture du nouveau capitalisme* de Sennett (2006) et *Capitalisme, désir et servitude* de Lordon (2010).

Boltanski, Chiapello, Sennett et Lordon aident à comprendre l'engagement des individus dans l'entreprise capitaliste qui dépasse les seules questions de subsistance. Ils montrent que cet engagement repose sur une intériorisation idéologique où les critiques adressées au capitalisme nourrissent paradoxalement ses transformations car, loin de le menacer, elles lui permettent de se réapproprier ces contestations pour les instrumentaliser et se refonder sur de nouvelles bases.

Pour Boltanski et Chiapello (1999), cette intériorisation repose sur un socle de justifications que les acteurs utilisent pour donner du sens à leurs actions et à l'idéologie dans laquelle elles s'inscrivent. Cela inclut notamment la notion d'un bien commun, qui joue un rôle central dans la légitimation de ces pratiques. Lordon (2010), quant à lui, met en lumière la manière dont les affects des individus sont mobilisés par le capitalisme néo-libéral, façonnés par le système lui-même, consolidant ainsi l'engagement des individus dans un cadre qu'ils perçoivent comme inévitable.

Sennett (2006) n'élabore pas une explication aussi détaillée de l'engagement des individus dans le capitalisme que Boltanski et Chiapello ou Lordon. Toutefois, il met en évidence les effets "pervers" (Sennett, 2006, p.12) de cette nouvelle culture, à l'instar de Boltanski et Chiapello. Selon lui, « l'idéal culturel que nécessitent les nouvelles institutions porte donc tort à nombre de gens qui les peuplent » (Sennett, 2006, p.14). Cet idéal repose sur la capacité des individus à se gérer eux-mêmes, à faire preuve de flexibilité, à développer de nouvelles compétences et à être constamment en quête de

nouveauté.

Tous ces auteurs s'accordent sur un point essentiel : dans cette nouvelle forme de capitalisme, les travailleurs disposent d'une marge de manœuvre de plus en plus réduite pour résister à leur exploitation et à leur aliénation.

Le travail de plateforme à la demande, tel qu'il est pratiqué chez Deliveroo et Uber Eats, peut être analysé à l'aide de ce cadre théorique. Ces plateformes véhiculent des valeurs d'autonomie, de flexibilité et d'horizontalité, issues des critiques adressées à la forme précédente de capitalisme et récupérées par la nouvelle forme, tout en ne remettant pas en cause le processus d'accumulation.

Dans cette section, nous allons tenter de décrire la nouvelle idéologie, ou pour le dire avec Boltanski et Chiapello (1999), le nouvel esprit du capitalisme, en la comparant à deux formes antérieures. Le passage du second esprit au troisième, celui dans lequel nous vivons, a conduit à la déconstruction des dispositifs de sécurité au travail et des mécanismes de lutte collective développés jusqu'alors. Boltanski et Chiapello décrivent ces esprits à travers trois axes principaux qui fondent leur légitimité : l'émancipation, la sécurité et le bien commun.

Le premier esprit du capitalisme (fin du XIX^e siècle)

Cet esprit s'appuie sur le modèle de la petite entreprise familiale, où les relations de subordination sont souvent personnelles et intégrées dans des firmes de petite taille. Selon Boltanski et Chiapello (1999, p. 55), cette organisation permettait une forme de "libération" avant tout spatiale, rendue possible par le développement des moyens de communication et l'expansion du salariat. Ce processus favorisait l'émancipation des contraintes locales, telles que la dépendance à la terre ou à l'enracinement familial.

La sécurité, quant à elle, était garantie par une forte valorisation de l'épargne et des pratiques domestiques traditionnelles, imprégnées d'un caractère patriarcal dans les relations entre employeurs et employés.

Enfin, la légitimité de ce modèle de capitalisme reposait sur une foi commune dans les notions de progrès, la science, la technique, et les bénéfices que l'industrie était censée apporter à l'ensemble de la société.

Esprit bureaucratique ou le deuxième esprit du capitalisme (1939-1960)

Boltanski et Chiapello situent ce second esprit du capitalisme au sortir de la crise des années 1930, en réaction à la critique sociale, incarnée par des figures communistes et socialistes, dénonçant l'égoïsme

des intérêts privés et l'exploitation des travailleurs (p. 57). C'est l'ère de l'État-providence, de la production de masse et de la rationalisation, incarnée par la grande entreprise industrielle, centralisée et bureaucratique. Le gagnant de ce capitalisme est le directeur d'entreprise, sans limite de taille (1999).

Dans le cas du second esprit du capitalisme, les trois axes de légitimation se traduisent ainsi :

- La libération dans ce modèle est rendue possible par les opportunités offertes par les grandes firmes, qui permettent notamment aux jeunes diplômés "d'accéder à des positions de pouvoir" (Boltanski & Chiapello, 1999, p. 56). Elle se manifeste également par "la réalisation des désirs à travers la production et la consommation de masse" (Ibid.), contribuant ainsi à une forme d'éémancipation individuelle.
- La sécurité : elle se manifeste à travers « la foi en la rationalité, la planification à long terme » et des organisations structurées, soucieuses de justice sociale. Les patrons adhèrent au bien-fondé de la sécurité sociale et y contribuent activement. Par ailleurs, l'État-providence est perçu comme une entité apportant une sécurité que l'entreprise ne peut garantir face à l'incapacité de travail. Cette sécurité se traduit également par des perspectives de carrière assurant une continuité de l'emploi, en opposition à l'idée de licenciement, qui demeure exceptionnelle. Enfin, elle s'exprime par une prise en charge, par l'entreprise, de la vie quotidienne des travailleurs (Boltanski & Chiapello, 1999, p.56).

Sennett (2006) explique que cette sécurité, assurée par le capitalisme social du XIX^e siècle, permet une gratification différée. Celle-ci repose sur l'idée que l'État-providence offre au travailleur la possibilité de trouver satisfaction dans le futur, suivant une éthique protestante.

- Le bien commun dans ce modèle repose sur une foi partagée dans le progrès, les sciences et les techniques (p. 57). Cet esprit accorde toutefois une place prépondérante à l'efficacité et à la productivité, surpassant en cela les valeurs du premier esprit. Il valorise une approche méritocratique et rationnelle, où les cadres sont évalués sur leurs résultats plutôt que sur des relations de nature domestique, marquant ainsi une rupture avec les pratiques traditionnelles (Boltanski & Chiapello, 1999 ; Sennett, 2006).

Une seconde dimension du bien se situe dans une perspective de "justice sociale" (Boltanski et Chiapello, 1999, p. 57), qui implique la reconnaissance de droits pour les salariés et une répartition plus équitable du pouvoir au sein de l'entreprise.

Boltanski et Chiapello (1999) mettent en lumière une évolution, entre les années 1960 et 1990, où la

préoccupation principale ne réside plus uniquement dans la mobilisation des cadres, perçus comme des élites concurrentes au sein de l'entreprise, mais s'étend à la mobilisation de l'ensemble des salariés. Il s'agit alors de donner un sens au salariat, considéré comme un bien commun.

Les textes de management des années 1960 critiquent le capitalisme familial. Les travailleurs ne s'identifient plus à la figure du patron propriétaire, attaché à son patrimoine et à la direction de l'entreprise. Ils aspirent à une séparation entre la direction opérationnelle et le propriétaire capitaliste. Ainsi, les cadres revendentiquent davantage de responsabilités dans la prise de décision et plus d'autonomie.

Cependant, cette période ne correspond pas encore au dernier esprit du capitalisme, que nous décrirons ensuite. Si les grandes entreprises bureaucratiques commencent à être critiquées, notamment leur organisation hiérarchique, celle-ci n'est pas totalement remise en question. Au contraire, sa légitimité est souvent renforcée. Dans cette logique, les cadres obtiennent une autonomie accrue, mais restent soumis à une direction par objectifs. Cela signifie qu'ils sont évalués en fonction des objectifs atteints, selon des critères clairs, fiables et mesurables, et non sur la base de jugements subjectifs ou arbitraires.

Rigidité et stabilité des identités

Richard Sennett (2006) part du 19^{ème} siècle et plus particulièrement du modèle du capitalisme social, implanté par le chancelier Otto von Bismarck, qui représente une structure militarisée ayant pour critères la stabilité, la sécurité et l'intégration, plutôt que l'efficacité. Chacun y voyait son rôle et ses devoirs bien définis. Au sein de l'entreprise, chaque échelon était à son tour clairement précisé. Toutefois, cette rigidité n'empêche pas, au fur-et-à-mesure que l'on se rapproche de la base de la pyramide, une traduction et une négociation des ordres donnés en haut, « donnant un sentiment d'agentivité et un lien d'attachement à l'organisation » (Sennett, 2006, p. 34, 35). C'est le modèle du capitalisme social où les valeurs d'ordre et de normalisation dominent. La stabilité s'y incarne également par une moindre probabilité de révolte de la part de l'ouvrier car celui-ci s'identifie à une place bien précise. En effet, les individus se situent toujours au niveau d'un échelon d'un escalier, qu'ils le montent ou non. La temporalité renvoie à du long terme et les choses sont prévisibles et peuvent faire l'objet de planifications. C'est « la rationalité du temps qui marque la vie subjective » (Sennett, 2006, p.27).

Dans cette vision de stabilité, une entreprise résiste aux fluctuations, tout comme une armée résiste aux adversaires. La comparaison avec l'armée peut se prolonger à propos de la structure même de l'entreprise qui prend une forme pyramidale dans laquelle au fur-et-à-mesure que l'on monte les

échelons, le nombre de personnes se réduit mais le pouvoir s'accroît, il y a donc une centralisation du pouvoir (Ibid.).

Boltanski et Chiapello (1999) proposent également une autre incarnation du fait d'occuper une place fixe et précise, à savoir la séparation stricte entre vie privée et vie professionnelle. Ainsi, une personne sera légitimée dans l'entreprise en fonction de son statut professionnel, de son ancienneté.

Inclusion/exclusion

Dans les deux modèles que nous allons exposer, nous retrouvons un caractère d'*inclusion/exclusion* mais qui ne repose pas sur la même idéologie. Dans ce modèle-ci cet antagonisme se base sur le statut (Boltanski & Chiapello, 1999). Celui-ci est caractérisé par l'ancienneté ; et l'autorité ainsi que la légitimité qui y sont rattachées ne peuvent être remises en cause. L'exclusion se matérialise, par exemple, par l'obligation de pointage qui incombe uniquement aux non-cadres, tandis que les cadres bénéficient de meilleurs salaires. Nous ne sommes alors pas encore dans un modèle où c'est la flexibilité et la capacité inégalement répartie de l'être qui génèrent de la discrimination.

Le troisième esprit du capitalisme : De la transition vers la réalisation de soi (1970-1980 à nos jours)

Boltanski et Chiapello (1999) situent l'émergence d'un nouvel esprit du capitalisme à la même période que Sennett (2006), soit à l'issue de la crise des années 1960 et 1970, et plus précisément à partir des années 1980. Cet esprit découle de la récupération des valeurs issues de la *critique artiste* de mai 68, qui s'opposait aux grandes organisations bureaucratiques et au capitalisme social planifié et encadré par l'État, perçu comme un appareil de domination et d'oppression.

La *critique artiste* revendiquait davantage d'authenticité, de créativité et de réalisations humaines dans un contexte d'automatisation et de division du travail, générant massification et « impersonnalisation ». La notion de proximité, disparue avec le second esprit du capitalisme qui séparait nettement vie professionnelle et vie personnelle, refait ici surface. Toutefois, cette proximité ne s'inscrit plus dans un cadre domestique comme dans le premier esprit, mais se construit avec des individus extérieurs au cercle familial, dans une logique d'élargissement du réseau, rendu possible par la confiance mutuelle. Cette critique dénonçait également le caractère aliénant de ce type de travail, auquel une reconnaissance du sujet en tant que tel pourrait remédier en annihilant son

caractère hétéronome (Boltanski & Chiapello, 1999).

En outre, cette critique était nourrie par la rationalisation et par la frustration engendrée par l’élévation du niveau de diplôme, que le travail ne parvenait pas à satisfaire. Elle mettait en avant les valeurs de réalisation de soi, d’autonomie et de flexibilité. C’est dans ce cadre que s’inscrit le capitalisme de plateforme, qui illustre plusieurs des caractéristiques de cet esprit (Ibid.).

Dans le cadre du troisième esprit du capitalisme, ces axes de légitimation subissent un profond renouvellement, bien qu’ils ne reposent pas encore sur des bases solides :

- L’émancipation se manifeste par la libre association entre créateurs, tous placés sur un pied d’égalité. Les projets, désormais libérés de l’encadrement bureaucratique, valorisent une autonomie individuelle sans précédent. La liberté s’incarne alors dans la possibilité de travailler sans frontières, qu’elles soient spatiales ou sociales, tout en favorisant le développement personnel.
- Le bien commun se redéfinit autour de la notion de *projet*⁷. Les projets sont perçus comme des éléments temporaires qui, par leur succession, permettent d’élargir son *réseau*⁸ et de créer des connexions propices à de nouvelles opportunités. Dans cet esprit, ce qui est valorisé, c’est l’activité : ne jamais être à court de projets. Ainsi, un individu capable d’apporter de nouvelles connexions et informations fructueuses favorise l’élargissement du réseau des autres et renforce leur employabilité. À l’inverse, s’attacher à son statut, à son ancienneté ou à une seule vocation limite les possibilités pour les autres de construire leur propre réseau.
- La sécurité n’est plus une responsabilité collective, mais se transforme en une quête

⁷ Boltanski et Chiapello associent le NEC à un monde social structuré autour de projets successifs, où le capital de connexions se traduit par la capacité à s’engager dans de nouveaux projets. Dans ce cadre, ce n’est pas tant le résultat final qui est valorisé, mais la capacité à travailler en mode projet, en faisant preuve d’ouverture et de flexibilité. Les carrières hiérarchiques traditionnelles sont remplacées par une succession de projets, ce qui définit l’employabilité (Boltanski & Chiapello, pp. 240-241).

⁸ Les années 1990 voient l’émergence d’un modèle de l’entreprise en réseau. La notion de réseau renvoie à la « propension universelle à faire des liens » (Boltanski & Chiapello, 1999, p.228). Travailler en réseau signifie travailler sans frontières ; Les groupes fonctionnent en réseau, de manière informelle, partagent de l’information, ce partage étant facilité par les nouveaux moyens de communication.

individuelle. Elle repose sur l'*employabilité*^{9¹⁰, c'est-à-dire la capacité à s'intégrer dans une succession de projets enrichissants, offrant à la fois l'opportunité d'élargir son *réseau* et d'accroître son capital relationnel. Ainsi, la sécurité bureaucratique est remplacée par des notions telles que la confiance et la réputation.}

Ce troisième esprit du capitalisme se caractérise par une déconstruction des acquis de l'esprit précédent en termes de sécurité du travail et de la protection sociale :

Boltanski et Chiapello (1999) relèvent qu'à la seconde moitié des années 70, s'opère un passage d'une représentation des relations sociales en termes de collectifs à une représentation en termes de rétributions différencierées, fondées sur les performances individuelles. Cette nouvelle lecture en termes d'individualisation entraîne un détricotage de la sécurité des travailleurs, qui reposait sur la collectivité et se retrouve désormais à la charge de l'individu. Ces transformations, opérées au nom de la flexibilité, renforcent la puissance des entreprises tout en désarmant les syndicats, qui perdent ainsi une partie de leur capacité à défendre les intérêts des travailleurs.

En parallèle, Sennett (2006) met en lumière le caractère « pervers » de cette nouvelle culture du capitalisme. Selon lui, bien qu'elle incarne un idéal de flexibilité et d'adaptabilité, elle engendre de nouvelles formes d'insécurité et d'aliénation. Comme il l'écrit : « L'éclatement des institutions n'a pas produit davantage de communauté » (2006, p. 12).

En outre, cette évolution s'accompagne d'une remise en cause de la norme des années 60, à savoir le contrat plein temps en CDI. Les valeurs de flexibilité et d'adaptabilité, permettant à l'entreprise de faire face à toute épreuve pour rester concurrentielle, engendrent le recours au travail atypique, souvent plus précarisé et moins protégé.

Nous allons maintenant aborder les implications en termes d'organisation du travail découlant de cette déconstruction des sécurités liées à l'emploi, et que l'on peut mobiliser pour analyser le travail de plateforme à la demande.

⁹ L'employabilité implique la capacité à s'intégrer presque continuellement dans de nouveaux projets, souvent plus intéressants, car chaque réussite ouvre la porte à d'autres opportunités. Elle suppose également la faculté de s'engager, de faire confiance et, si nécessaire, de se désengager pour se tourner vers de nouveaux projets. En élargissant ainsi constamment son réseau grâce à ces expériences, le projet devient une opportunité privilégiée pour développer et enrichir ses compétences (Boltanski et Chiapello, 1999).

Déséquilibre accru en faveur des actionnaires et mise sous tension des travailleurs

Selon Lordon (2010), les transformations managériales ont intensifié le déséquilibre entre travailleurs et actionnaires, rendant la résistance des premiers de plus en plus difficile. Les actionnaires, désormais dépositaires d'un pouvoir accru, imposent leurs attentes, contraignant les travailleurs à intensifier leurs efforts pour satisfaire les exigences du capital. Ce phénomène s'inscrit dans une logique néolibérale où les actionnaires incarnent ce que Sennett (2006, p. 39) appelle le « capital impatient », c'est-à-dire une recherche constante de résultats à court terme. Dans ce cadre, la stabilité est perçue comme un frein à l'innovation, tandis que la flexibilité, la gestion du changement et la capacité à saisir de nouvelles opportunités sont valorisées, même si elles impliquent une déstabilisation volontaire des entreprises. Sennett (2006) souligne ainsi que « l'empressement à déstabiliser sa propre organisation envoie désormais un signal positif » (p. 40). Ce signal traduit une dynamique où « la stabilité est apparue comme un signe de faiblesse, suggérant au marché que l'entreprise ne pouvait innover, trouver de nouvelles opportunités ou encore gérer le changement » (p. 40).

Boltanski et Chiapello (1999) corroborent cette analyse en décrivant les transformations opérées à partir des années 1980 : « Les déplacements opérés durant la période concernée ont permis de réorienter le partage salaires/profit de la valeur ajoutée en faveur des détenteurs de capitaux et de ramener l'ordre dans la production. [...] La plupart des déplacements ont ainsi contribué à redonner l'initiative au capital et au management » (p. 317).

Lordon (2010) met en évidence les conséquences de ces dynamiques sur les travailleurs, soulignant que la peur de perdre leurs moyens de subsistance génère une mobilisation constante. Cette peur est exploitée par les entreprises qui, en fragmentant les collectifs de travail et en précarisant les individus, organisent une mise en concurrence interne et externe. Ce mécanisme permet aux employeurs d'exporter leurs contraintes tout en tirant parti des rivalités entre sous-traitants. Les transformations managériales actuelles favorisent donc une imposition unilatérale des conditions de travail, rendant les travailleurs captifs d'un système où ils doivent constamment ajuster leurs efforts pour éviter le déclassement. Lordon affirme que « plus la peur est grande, plus grande est la puissance d'agir ¹¹ » (p. 44), illustrant ainsi comment la tension psychologique devient un levier de contrôle et de productivité accrue.

Dans ce cadre, la dépendance salariale des travailleurs renforce leur vulnérabilité aux pressions hiérarchiques. Cette dépendance directe alimente leur « conatus¹² » ou désir de reproduction

¹¹ Entendue comme « engagement ».

¹² *Conatus* selon Lordon : il s'agit de s'activer dans la poursuite de ses objets de désir. C'est le désir d'entreprendre. Il s'agit d'une liberté irréfragable, mais elle ne permet pas d'embarquer d'autres puissances dans la poursuite de son propre désir. Pour Lordon, le patron a la capacité de capter les *conatus*, c'est-à-dire les puissances d'agir de ses subordonnés, enrôlés au service d'un désir-maître pour réaliser sa propre entreprise —

matérielle, qui se conjugue à la difficulté croissante de réaliser ces conditions. Cette combinaison génère une tension alimentée par un affect triste : la peur. Ce sentiment pousse les travailleurs à chercher un ajustement parfait aux exigences du « désir-maître » du capitaliste, tout en faisant face à un rehaussement constant des objectifs de productivité. L’arrière-plan de chômage de masse et l’affaiblissement des règles de licenciement accentuent encore cette pression, faisant de la menace à la reproduction matérielle une constante.

Dans un système néolibéral, ce n'est plus au capital mais au travail d'accommorder les fluctuations de l'activité économique. La marge de négociation se limite alors à décider si l'ajustement passe par une baisse des salaires, une intensification des efforts ou une réduction des effectifs (Lordon, 2010, p. 69). Cette « liquéfaction de la force de travail » reflète un projet néolibéral visant à rendre le volume de l'emploi aussi fluide et réversible que les actifs financiers, plongeant les travailleurs dans une incertitude extrême (pp. 68-69). L'argent, passage obligé de tous les désirs dans un système capitaliste, devient un levier central d'enrôlement salarial. Ainsi, les travailleurs, poussés par leur désir de consommation et leur peur de la précarité, sont contraints à une mobilisation totale.

Enfin, cette mise sous tension s'appuie sur l'individualisation des situations de travail. Comme le notent Boltanski et Chiapello (1999), la rémunération basée sur les performances individuelles permet à l'employeur d'exercer un contrôle accru sur les travailleurs. Cette individualisation, qui attribue les succès et échecs uniquement aux compétences personnelles, isole les individus et les pousse à intensifier leur travail pour répondre aux attentes. Ainsi, la responsabilisation individuelle devient un outil de domination, renforçant la tension et l'impuissance des travailleurs face à un système d'exploitation toujours plus fluide et exigeant.

Distanciation entre sommet et base de la hiérarchie

Dans les entreprises néolibérales, le déséquilibre entre le travail et le capital s'accompagne d'une distanciation sociale croissante entre le sommet et la base de la hiérarchie. Ce phénomène, marqué par une séparation croissante entre ceux qui commandent et ceux qui exécutent, a de multiples implications, notamment le report des responsabilités productives sur les travailleurs. Comme l'ont souligné Boltanski et Chiapello (1999) ainsi que Sennett (2006), cette distanciation reflète une transformation structurelle du monde du travail, où la flexibilité et la responsabilisation individuelle dominent.

mais pas selon son seul gré. Cette capacité est permise par le besoin de subsistance des travailleurs, qui passe par l'argent, et par le sens que leur confère l'idéologie néolibérale, orientant ainsi leur *conatus* vers le sien (2010).

Deux dynamiques majeures illustrent cette distanciation. Tout d'abord, une suppression de niveaux hiérarchiques intermédiaires, combinée à une dissociation entre commandement et responsabilité. Cette tendance favorise l'externalisation massive de l'emploi et intensifie la précarité (Sennett, 2006). Selon cet auteur, « l'idée sociologique est que l'inégalité se traduit en distance ; plus la distance est grande – moins le lien est ressenti de part et d'autre –, plus l'inégalité sociale augmente » (Sennett, 2006, p. 51). Cette réorganisation ne se limite pas à la réduction des interactions entre le centre et la périphérie de l'entreprise ; elle déconnecte également les dirigeants des réalités vécues par les travailleurs. Ces derniers sont souvent livrés à eux-mêmes pour s'ajuster aux objectifs définis par une autorité lointaine, alors même que les dirigeants, eux, « peuvent se décharger de la responsabilité des décisions douloureuses » (Sennett, 2006, p. 52).

En parallèle, Lordon (2010) explore une autre facette de la distanciation sociale, liée non pas à la suppression des niveaux intermédiaires mais à leur multiplication. Cette prolifération de strates hiérarchiques crée ce que Lordon décrit comme des « chaînes de dépendance », dans lesquelles le désir des travailleurs est conditionné par l'aval de leurs supérieurs hiérarchiques. Ces chaînes, qui brouillent les rapports traditionnels de domination capitaliste, forment un « gradient continu de la domination », où « chacun veut, et ce qu'il veut est conditionné par l'aval de son supérieur » (Lordon, 2010, p. 41). Cette structure hiérarchique complexe aliène les travailleurs en éloignant l'objet de leur désir, tout en les subordonnant à une chaîne descendante d'instrumentalisation.

Ainsi, la distanciation dans les entreprises néolibérales se manifeste à la fois par la désensibilisation des dirigeants aux réalités des travailleurs et par une instrumentalisation systémique de ces derniers. Ces dynamiques transforment profondément les relations de travail, exacerbant les tensions entre les différents niveaux hiérarchiques.

Communication ascendante et opacité

Cette distanciation a un impact direct sur la communication au sein des entreprises. Sennett (2006) souligne que, dans les organisations bureaucratiques traditionnelles, l'information transmise descendait la hiérarchie tout en étant filtrée, adaptée et contextualisée. Avec l'essor des nouvelles technologies de l'information, cette dynamique a laissé place à un transfert brut de données, sans réinterprétation, accentuant l'isolement des travailleurs. « Dans la pyramide bureaucratique, l'information venue d'en haut est filtrée [...] à mesure qu'elle descend la chaîne de commandement. [...] Dans l'institution [centralisée], de grandes masses de données sont [...] mises en circulation sous une forme inaltérée » (Sennett, 2006, p. 140). Cette approche élimine les interactions humaines qui étaient autrefois essentielles pour contextualiser et rendre les directives intelligibles.

L'effet de cette centralisation est double : d'une part, elle réduit la capacité des travailleurs à interpréter les informations reçues ; d'autre part, elle les place dans une position d'autonomie forcée, où ils doivent gérer seuls les conséquences des directives centralisées. Ce manque de fluidité dans la communication est exacerbé par la suppression des niveaux intermédiaires, qui agissaient auparavant comme des relais modulant les informations descendantes et les retours remontants. À la périphérie, les employés se retrouvent isolés, sans interaction directe avec les décideurs et ne rendant compte qu'en termes de résultats mesurables (Sennett, 2006, pp. 50-51).

Report de la responsabilité sur le travailleur

La dissociation entre commandement et responsabilité, caractéristique des entreprises néolibérales, repose sur une célébration ambiguë de l'autonomie individuelle. Comme le souligne Sennett (2006), cette autonomie apparente masque une responsabilité accrue des travailleurs, désormais livrés à eux-mêmes pour atteindre des objectifs toujours plus exigeants. « L'autodiscipline » devient un impératif, tandis que « les gens sont bel et bien isolés, livrés à eux-mêmes, pour trouver comment s'ajuster au mieux aux cibles, aux ordres et aux évaluations de performance » (Sennett, 2006, p. 55).

Cette autonomie factice, souvent vantée sous le terme d'« esprit d'entreprise », sert les intérêts des organisations en transférant sur les individus la gestion de leur propre précarité. Ce processus s'inscrit dans un passage du contrôle à l'autocontrôle (Boltanski & Chiapello, 1999), où l'on valorise la figure de l'« entrepreneur de soi ». Cette dernière incarne une indépendance qui s'éloigne des protections offertes par l'État-providence ou les structures hiérarchiques classiques. Le sujet doit désormais « gérer sa propre couverture sociale » (Sennett, 2006, p. 45) et se prémunir individuellement contre le risque de chômage, comme l'illustre Sarah Abdelnour (2017) dans *Moi, petite entreprise*.

Toutefois, cette autonomie imposée s'accompagne d'une surveillance constante et d'une évaluation continue des performances. Les travailleurs sont enfermés dans un cercle où leurs performances individuelles déterminent leur place dans l'entreprise, renforçant ainsi leur dépendance. Cette délégation de la responsabilité s'articule avec une logique de domination subtile mais efficace : les désirs des travailleurs sont façonnés et captés par l'organisation. Selon Lordon (2010), l'entreprise néolibérale ne se limite pas à contrôler les actes, mais cherche à orienter les désirs des travailleurs, les alignant avec ses propres objectifs.

Ainsi, l'entreprise cherche à rendre l'individu indistinct d'elle-même, effaçant la frontière entre qualités personnelles et propriétés de la force de travail. L'autonomie devient alors un prétexte pour déléguer les risques et les incertitudes sur les individus, tout en maximisant leur investissement. En

parallèle, une division sociale du désir est instaurée : les subalternes sont incités à accepter comme suffisantes les « petites joies » tout en renonçant aux ambitions plus grandes, désormais réservées aux dominants.

Externalisation : une stratégie de réduction des coûts de contrôle et de production

L'externalisation est une conséquence directe de la distanciation sociale qui caractérise les entreprises néolibérales. Ce processus, en fragmentant les relations contractuelles, accentue la précarisation des travailleurs tout en offrant aux entreprises une flexibilité accrue. En externalisant certaines fonctions clés, les dirigeants se déchargent des responsabilités directes envers les travailleurs, ce qui accroît la séparation entre le centre et la périphérie de l'organisation. Ce mécanisme éloigne les décideurs des réalités vécues par les travailleurs, renforçant les disparités sociales et économiques (Boltanski & Chiapello, 1999).

Dans *Le nouvel esprit du capitalisme*, Boltanski et Chiapello (1999) décrivent ce passage d'une organisation centralisée à une structure en réseau, où l'externalisation devient une stratégie clé. Elle réduit les coûts de contrôle et dématérialise certaines tâches en externalisant les activités répétitives ou considérées comme périphériques. Ces transformations permettent à l'entreprise d'alléger sa hiérarchie tout en rejetant l'incertitude liée à l'offre et à la demande sur des prestataires ou des sous-traitants. Selon les auteurs, cette pratique repose sur une main-d'œuvre flexible et malléable, souvent en dehors du cadre du salariat classique. Ces travailleurs précaires, contraints de se déplacer constamment entre différents chantiers ou entreprises, deviennent les premières victimes de cette dynamique, accumulant des conditions de vie et de travail dégradées (p. 318).

Boltanski et Chiapello évoquent également les discriminations sociales et professionnelles qui résultent de ces pratiques. Les travailleurs sous-traitants, fréquemment exposés à des rémunérations faibles et à des conditions précaires, subissent une double stigmatisation : méfiance et réprobation morale de la part des employés statutaires chargés de superviser leurs tâches. Cette marginalisation sociale, combinée à leur instabilité économique, enferme ces individus dans un cercle de pauvreté, aggravé par des conditions de logement précaires et des déplacements incessants (pp. 114-115).

Cette externalisation des coûts ne concerne pas uniquement les aspects financiers mais aussi le temps de travail. Selon Boltanski et Chiapello, l'externalisation permet de ne payer que le temps effectivement productif, excluant les périodes de repos, de formation ou d'autres temps morts traditionnellement intégrés dans la journée de travail. Par ce biais, les entreprises maximisent leur profit tout en imposant aux travailleurs une flexibilité extrême, alignant presque en temps réel les effectifs sur la demande (p. 361).

En parallèle, cette transformation s'accompagne d'un renouvellement des pratiques organisationnelles. La satisfaction des clients, devenue un moteur central de profit, joue un rôle dans l'allègement des coûts de contrôle. Dans ce contexte, les notions de proximité et de confiance mutuelle sont valorisées, mais leur mise en œuvre révèle des contradictions (Boltanski & Chiapello, 1999). Pour Sennett (2006), la confiance dans ces entreprises néolibérales repose sur deux dimensions : une confiance formelle, liée au respect des contrats, et une confiance informelle, fondée sur la connaissance mutuelle et les relations interpersonnelles. Cependant, la rotation rapide des projets, inhérente au modèle néolibéral, empêche le développement de relations solides. Les interactions restent superficielles, centrées sur l'optimisation des performances individuelles au détriment des solidarités collectives. Comme le souligne Sennett : « Dans une équipe d'une durée de vie de six mois, il est impossible de développer cette intelligence mutuelle qui émerge au fil du temps » (p. 60).

Ces dynamiques témoignent de l'ambiguïté des valeurs promues par le néolibéralisme : tandis que l'autonomie et la flexibilité sont mises en avant, elles masquent en réalité un transfert de responsabilités et de risques vers les travailleurs. Cette logique, en apparence libératrice, renforce la précarité et exacerbé les inégalités dans un système où le contrôle direct est remplacé par une surveillance diffuse et des mécanismes d'autodiscipline.

Surveillance continue et imprévisible

La délégation de responsabilité s'accompagne d'un renforcement des mécanismes de surveillance. Selon Lordon (2010), les chaînes de dépendance au sein des entreprises, déjà longues, se densifient, amplifiant ainsi le contrôle exercé par les supérieurs hiérarchiques. Cependant, Sennett (2006) montre que les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont contribué à la réduction de ces chaînes de dépendance. Elles permettent un transfert brut des données, ce qui élimine la médiation traditionnelle par la hiérarchie. Dans ce modèle, les ordres et la communication au sein de l'entreprise ne font plus l'objet d'une retraduction par la base de la hiérarchie, et les informations sont directement transmises, ce qui renforce la surveillance continue des travailleurs.

Selon Boltanski et Chiapello (1999), les nouvelles technologies de l'information renforcent cette logique de contrôle. Elles permettent non seulement un suivi continu, éliminant les périodes d'inactivité, mais aussi un enregistrement systématique des actions, rendant possible un contrôle en temps réel, à distance, ou rétrospectivement. L'informatisation du travail a ainsi considérablement renforcé les capacités de contrôle managérial, en offrant des dispositifs plus nombreux et plus précis qu'auparavant. Ces technologies permettent notamment de calculer la valeur ajoutée à distance, tout en diminuant le besoin en superviseurs et en simplifiant les structures hiérarchiques, rendant ces derniers

souvent invisibles. Cependant, si l'informatique offre aux travailleurs une plus grande autonomie et des conditions de travail physiques améliorées, elle accroît également la pression liée aux délais et aux exigences de performance. Comme le soulignent Gollac et Volkoff (1995), cela se traduit par un « niveau plus élevé d'astreinte psychologique », avec des exigences accrues en matière d'attention, de vigilance, de disponibilité et de concentration. Ainsi, les nouvelles technologies contribuent à un contrôle de plus en plus serré sur les travailleurs, éliminant progressivement les zones échappant à la supervision (Boltanski & Chiapello, 1999, p. 365).

Gratification

Ce nouveau modèle s'éloigne de la gratification différée propre à l'esprit bismarckien, rendue de moins en moins accessible par l'effritement de l'État-providence et les menaces pesant sur les fonds de pension. Selon Sennett (2006) et Boltanski et Chiapello (1999), les individus dits « inclus », capables de répondre aux exigences de flexibilité, disposent d'une marge de manœuvre supérieure face aux crises, grâce à des réseaux sociaux denses qui leur procurent une forme de sécurité paradoxale.

Sennett (2006) souligne que ce paradigme affaiblit la gratification différée comme principe d'autodiscipline. Dans des secteurs comme la finance ou la haute technologie, les élites disposent de réseaux plus riches qui leur permettent de mieux s'adapter aux crises, tandis que les classes inférieures restent vulnérables. Par ailleurs, l'effondrement des fonds de pension privés et les menaces sur les systèmes publics de retraite sapent les fondements de l'éthique protestante et rendent l'épargne pour l'avenir obsolète (Sennett, 2006, pp. 68-69).

Dans le capitalisme néolibéral, cette gratification différée se transforme. Pour Boltanski et Chiapello (1999), elle s'incarne désormais dans le maintien dans l'emploi, plutôt que dans une promesse de sécurité future ou d'accumulation matérielle.

Lordon (2010) propose une analyse complémentaire, affirmant que la satisfaction différée persiste mais devient synonyme d'aliénation. Cela s'explique par le caractère infini du désir et par une dissociation entre l'objet du désir (la consommation) et le travail nécessaire pour l'atteindre. En mobilisant des affects positifs associés à la consommation, le capitalisme dissocie le rôle du consommateur, porteur de satisfaction, de celui du travailleur, marqué par des affects négatifs. Cette dichotomie empêche l'individu de percevoir son aliénation.

Le néolibéralisme crée également un désir intrinsèque pour le travail lui-même, le présentant comme une source immédiate de gratification et d'épanouissement personnel. À la différence de la dévotion envers une structure militaire, cette valorisation du travail repose sur l'idée de réalisation de soi à travers l'activité professionnelle. « [...] L'épithumogénéité néolibérale entreprend alors de produire

des affects joyeux intrinsèques [...]. L'activité elle-même est reconstruite objectivement et imaginairement comme source de joie immédiate. » (Lordon, 2010, pp. 75-76).

Ainsi, le capitalisme néolibéral intègre les désirs humains en les alignant sur ses propres logiques. Aux affects extrinsèques, comme le désir de consommation, s'ajoute désormais un désir intrinsèque, où l'activité professionnelle est reconstruite comme une source directe de gratification et d'épanouissement personnel. Cette dynamique renforce son emprise sur les travailleurs et leur imaginaire collectif.

Inclusion/exclusion

Boltanski et Chiapello (1999) analysent le sort réservé aux individus les moins qualifiés sur le marché du travail en mobilisant les notions de « sélection » et d'« exclusion » (p. 343). Ces derniers, perçus comme moins flexibles et moins aptes à s'adapter aux nouvelles exigences organisationnelles, sont souvent les premiers à être externalisés. Cela contribue à une « dualisation du salariat » (p. 344), où les moins compétents sont exclus de la stabilité de l'emploi et confinés à des situations précaires. Parmi eux, on retrouve notamment des femmes, des personnes âgées et racisées, souvent assimilées à une figure de "l'immobile". Les auteurs soulignent que les choix de recrutement favorisent des hommes jeunes d'ascendance française, reléguant les autres à des positions marginales (p. 346).

La notion d'« employabilité », telle que définie par Boltanski et Chiapello (1999, p. 345), devient un facteur central dans l'évaluation des travailleurs. Elle repose davantage sur leur capacité d'adaptation et leur potentiel à s'investir dans des projets futurs que sur leurs qualifications concrètes ou leurs résultats passés. Cette dynamique transforme les travailleurs en acteurs toujours prêts à répondre aux attentes futures, ce qui favorise l'externalisation et la sous-traitance, y compris à l'étranger, exploitant une main-d'œuvre surqualifiée à moindre coût. Paradoxalement, dans une société valorisant les compétences, celles-ci ne garantissent plus un accès stable à l'emploi.

Sennett (2006) souligne que l'obsolescence rapide des compétences exacerbe cette situation, notamment pour les travailleurs âgés, perçus comme moins rentables en raison des coûts associés à leur mise à jour. Il observe que la « durée de vie » des savoir-faire se raccourcit, ce qui pousse les employeurs à privilégier de jeunes recrues aux compétences actuelles, moins coûteuses à intégrer. « L'extinction des compétences » affecte divers secteurs, allant de la technologie à la médecine, renforçant ainsi une économie destructrice pour les travailleurs expérimentés (p. 82).

Un rapport de force déséquilibré : l'affaiblissement des syndicats face aux nouvelles configurations du travail

Le nouvel esprit du capitalisme, analysé par Boltanski et Chiapello (1999), redéfinit le rapport de force

entre employeurs et syndicats, au détriment de ces derniers. Cette transformation s'inscrit dans une logique d'individualisation croissante des relations de travail, où l'autonomie apparente des travailleurs supplante la sécurité collective autrefois garantie par les protections syndicales. Cette évolution confère aux employeurs une « marge d'initiative » accrue dans l'organisation du travail (Boltanski & Chiapello, 1999, p. 394), répondant ainsi aux exigences contemporaines du capitalisme.

Bien que l'étude de Boltanski et Chiapello (1999) porte principalement sur le syndicalisme en France, a fortiori dans un cadre salarial, leurs observations permettent d'éclairer la position des syndicats dans l'économie de plateforme, notamment chez Deliveroo et Uber Eats. En effet, ces plateformes accentuent les difficultés d'accès des syndicats aux travailleurs et renforcent l'asymétrie d'information au profit des entreprises. La subordination déguisée, pourtant présente dans ces modèles, a été mise en avant par plusieurs auteurs (Casilli, 2019 ; Abdelnour & Méda, 2019). Cette dynamique empêche les syndicats de remplir pleinement leur rôle de contre-pouvoir.

Selon Boltanski et Chiapello, la faible implantation syndicale dans les entreprises françaises depuis les années 1980 constitue un obstacle majeur à l'émergence de critiques structurées face au capitalisme. Les syndicats sont limités dans leur accès aux « problèmes du travail afférents à une entreprise » et dans leur capacité à produire des « contre-expertises » solides (Boltanski & Chiapello, 1999, p. 378). Le déséquilibre informationnel, largement favorable aux dirigeants, est accentué par les investissements massifs des entreprises dans les systèmes d'information, tandis que les syndicats ne disposent que de moyens fragmentaires et limités (p. 379). Ce constat s'applique également aux plateformes numériques qui exploitent des données économiques et comportementales sans partage d'informations avec les travailleurs (Casilli, 2019).

L'absence de relais syndicaux entrave la résolution des problèmes structurels et limite le contrôle quotidien nécessaire à la protection des droits des travailleurs. Cette situation favorise une redéfinition des structures de travail « au détriment de la vigilance sociale » (Boltanski & Chiapello, 1999, p. 382).

Boltanski et Chiapello soulignent également les difficultés croissantes pour les syndicats d'établir des relations stables avec les directions d'entreprise, en raison des restructurations permanentes (« concentrations, absorptions, cessions ») qui modifient régulièrement les organigrammes et distancient l'opposition syndicale (p. 393). Cette analyse rejette celle de Sennett (2006), qui décrit l'effet déstructurant des changements constants à la tête des entreprises, perturbant la communication et la négociation sociale.

Face aux nouvelles configurations du travail et à leur « ambiguïté paralysante » (Boltanski & Chiapello, 1999, p. 397), les syndicats ont peiné à adapter leurs formes de contestation aux nouvelles aspirations des travailleurs. Leur difficulté à se renouveler a contribué à leur perte de légitimité, les syndicats étant parfois perçus comme « rétrogrades et sectaires » (p. 406).

Enfin, le processus d'individualisation et la fragmentation des statuts professionnels jouent un rôle central dans la désolidarisation des travailleurs. Boltanski et Chiapello évoquent une « désintégration de la communauté de travail », causée par la coexistence de statuts et de situations différenciées au sein d'un même espace (p. 393). Dans le cas des livreurs Deliveroo et Uber Eats, cette fragmentation se manifeste par la variété des dépendances économiques vis-à-vis de l'activité de livraison, limitant ainsi la solidarité collective (Aunis et Stevens, 2021). Dans le contexte du travail à la demande, les travailleurs des plateformes sont présentés comme des entrepreneurs indépendants, ce qui complique davantage l'action syndicale. Cette individualisation s'accompagne d'une concurrence accrue entre travailleurs, notamment par l'utilisation de systèmes de primes ou d'incitations à la performance, comme l'ont montré Casilli (2019) et Bernard (2023).

Chapitre 3 : Méthodologie

Méthodologie de l'étude

Cette étude qualitative explore le phénomène de la livraison de repas via les plateformes Deliveroo et Uber Eats, en s'entretenant avec plusieurs acteurs intervenant à différents niveaux de ce processus. La recherche repose sur un corpus de vingt-et-un entretiens semi-directifs menés auprès de divers acteurs : dix-sept coursiers Deliveroo et Uber Eats, quatre syndicalistes de la FGTB et de la CSC, ainsi que deux salariés des entreprises, incluant un manager actuel d'Uber Eats et un ancien manager d'Operations Support chez Deliveroo.

La durée des entretiens se situe entre trente minutes et deux heures. Cette variation s'explique par le degré de confiance établi avec les personnes interrogées et par la nécessité pour certains livreurs de prioriser l'acceptation de commandes pendant l'entretien. La recherche s'est déroulée dans un climat marqué par une méfiance générale, exacerbée par les craintes de contrôles policiers en civil exprimées par certains coursiers et par la volonté des plateformes Deliveroo et Uber Eats de limiter les controverses publiques à leur sujet. Cette méfiance a contribué à une retenue manifeste dans les échanges avec certains coursiers, ainsi qu'à une certaine opacité dans les discours des salariés des plateformes.

Accès aux coursiers et terrain de collecte des données

L'accès aux coursiers a représenté un défi méthodologique majeur. Dans un premier temps, nous avons rencontré les livreurs principalement devant les restaurants de la place de la République

Française, un lieu de rassemblement fréquenté au centre-ville de Liège. Par la suite, nous nous sommes rendus rue Pont-d'Avroy, rue de la Cathédrale et au O'Tacos du Pont d'Avroy pour les aborder. Nous nous présentions comme étudiante en master de sociologie à l'Université de Liège, en expliquant notre projet de recherche centré sur leur travail. Cependant, de nombreux refus ont été enregistrés, motivés par des raisons telles qu'une mauvaise maîtrise de la langue ou un manque d'intérêt pour l'entretien.

Face à ces refus, nous avons ajusté notre approche. Dans certains cas, lorsque les livreurs ne déclinaient pas immédiatement l'entretien, nous leur proposions de poursuivre la conversation dans un endroit plus calme. Dans d'autres situations, nous sollicitions leurs coordonnées (numéro de téléphone ou réseaux sociaux) pour organiser un entretien ultérieur. Cependant, cette démarche a souvent échoué : certains livreurs ne répondaient pas à nos sollicitations, ou invoquaient des raisons de santé pour annuler les rendez-vous.

Finalement, afin de contourner ces obstacles, nous avons proposé des rencontres plus informelles, comme aller boire un verre, pour détacher l'entretien du cadre immédiat de leur travail. Cette méthode a permis de créer un espace propice à une discussion plus détendue, facilitant ainsi des entretiens plus longs (d'une durée minimale d'une heure) et réduisant l'asymétrie dans la relation. Ce contexte a favorisé des moments de silence, instauré une atmosphère plus informelle et, dans certains cas, permis aux coursiers de prendre l'initiative de nous offrir une consommation. Ces échanges ont contribué à atténuer la hiérarchie entre une étudiante universitaire et les coursiers, tout en offrant à ces derniers la possibilité de se présenter sous une perspective élargie, qui ne se limite pas à leur activité de livraison dans l'espace public.

Par ailleurs, un coursier sans-papiers rencontré rue Pont-d'Avroy a souligné que la présentation de notre carte étudiante l'avait rassuré, non seulement en légitimant notre approche académique, mais aussi en confirmant que nous n'étions pas une policière.

Accès aux salariés des plateformes Deliveroo et Uber Eats

L'accès aux salariés des entreprises Deliveroo et Uber Eats a également posé des difficultés. Initialement, nous avions tenté d'établir un contact en recherchant les coordonnées des entreprises Deliveroo et Uber Eats sur Internet. Cependant, nos recherches nous ont dirigés vers des numéros centralisés, et les réceptionnistes nous ont renvoyés vers des adresses e-mails génériques. Nos premiers e-mails, dans lesquels nous nous présentions comme étudiante en sociologie et sollicitions un entretien pour explorer leur vision du travail et de l'économie numérique, sont restés sans réponse.

Face à ce manque de retour, nous avons opté pour une autre stratégie : contacter des managers via LinkedIn, en mobilisant le réseau d'une connaissance disposant d'un profil professionnel étendu. Cette

démarche a permis d’élargir notre accès aux salariés de ces entreprises, illustrant ainsi l’importance du capital social et de l’employabilité dans l’économie néolibérale, comme l’ont analysé Boltanski et Chiapello (1999). Malgré ces efforts, sur les trente et une personnes contactées, seules deux ont accepté un entretien : un manager actuel d’Uber Eats et un ancien manager des opérations support chez Deliveroo. Les autres ont soit exprimé un refus explicite, soit répondu de manière vague avant de cesser toute communication.

Difficultés méthodologiques et ajustements

Conformément à une approche qualitative, l’une des modalités de cette recherche était de mener des entretiens aussi peu orientés que possible. Cependant, la formulation de nos questions ouvertes s’est révélée parfois contre-productive, notamment en raison de la barrière de la langue. Lors de certains entretiens, les livreurs avaient du mal à comprendre des questions trop abstraites, ce qui nous a conduit à reformuler nos questions de manière plus ciblée ou à les illustrer par des exemples concrets. Ce réajustement nous a permis de maintenir une fluidité dans les échanges, sans réduire les réponses à des éléments trop stéréotypés ou simplistes.

L’échantillon de cette étude ne prétend pas être représentatif de l’ensemble des livreurs Deliveroo et Uber Eats à Liège. Néanmoins, nous avons cherché à diversifier les profils des informateurs, incluant des coursiers avec ou sans papiers, certains travaillant exclusivement pour ces plateformes, d’autres cumulant plusieurs emplois. Nous avons également veillé à intégrer des livreurs opérant sous différents statuts (indépendant, P2P) et à recueillir la perspective des femmes. Bien que nous ayons tenté d’aborder deux femmes livreuses, une seule a accepté de participer à un entretien.

Les profils des livreurs¹³ obtenus varient en fonction du niveau de confiance établi et de la volonté des informateurs de partager certaines dimensions de leur identité. Par exemple, un livreur nous a exprimé sa satisfaction de voir enfin un intérêt pour la condition des coursiers sans-papiers. Cependant, la barrière de la langue a parfois limité la capacité de certains informateurs à exprimer pleinement leurs idées. De plus, notre stress lié à la méfiance de certains livreurs se sentant persécutés ou, plus simplement, mal à l’aise, a pu également altérer la fluidité des échanges.

¹³ Le tableau des profils figure en annexe (voir annexe 18).

Chapitre 4 : Un troisième statut en débat : perspectives syndicales et contributions patronales

L'arrivée des plateformes numériques au tournant des années 2010 a introduit de nouvelles formes d'instabilité et d'insécurité sur le marché du travail. En externalisant les travailleurs à l'extrême, ces entreprises ont créé « un flou juridique, brouillant les frontières entre salariat et indépendance ». Ce flou leur permet de contourner le droit du travail tout en dérégulant le marché international pour s'imposer comme des acteurs monopolistiques. Cette dynamique engendre une précarisation croissante de l'emploi (Dufresne, 2022, p. 58).

Face à ces pratiques, les plateformes sont fréquemment confrontées à des actions en justice. Ces procès, initiés notamment par des syndicats et des coursiers, visent à défendre les droits des travailleurs en contestant les statuts qui leur sont imposés. Cependant, les entreprises de plateforme, grâce à leur modèle de « management algorithmique » basé sur l'exploitation de données massives, renforcent l'asymétrie de pouvoir avec les travailleurs. Ce fonctionnement complexifie la tâche des syndicats, qui peinent à rassembler des preuves tangibles des pratiques dénoncées (Casilli, 2019 ; Dufresne, 2022).

En Belgique, des syndicats comme la CSC et la FGTB revendentiquent la requalification des coursiers en salariés. Cela permettrait à ces derniers de rejoindre une commission paritaire (140.03) et de bénéficier d'un salaire minimum ainsi que de protections sociales. Cette demande s'oppose directement aux pratiques des plateformes, qui, tout en qualifiant les coursiers d'indépendants, exercent un contrôle étendu sur leur activité. Elles imposent unilatéralement les tarifs, surveillent leur position en temps réel et appliquent des sanctions, telles que des avertissements ou des blocages de comptes (Aunis & Stevens, 2021).

Ces syndicats rejettent fermement l'émergence d'un troisième statut, incarné par le statut d'indépendant tel que proposé par Deliveroo ou Uber Eats, ou encore par le statut lié à l'économie collaborative (P2P). Ce statut intermédiaire est perçu comme une tentative d'institutionnaliser une précarité structurelle, en imposant aux travailleurs les obligations des indépendants sans leur accorder les protections associées au salariat. Ces coursiers sont ainsi souvent qualifiés de « faux indépendants », ce qui reflète leur subordination économique et organisationnelle aux plateformes.

Comme l'explique un représentant de la FGTB :

« Mais nous on n'a pas de problème avec les indépendants. Mais quand leur statut est clair, qu'ils sont de vrais indépendants qui peuvent choisir leurs horaires, leur paye. Eux, ils sont obligés d'accepter le prix annoncé. Donc c'est pas des indépendant. Ils reçoivent les informations, ils doivent avoir aller quelque part. C'est pas lui

qui choisit où il va. Le statut d'indépendant est complètement faussé. » (Entretien avec M. Esposito, syndicaliste FGTB, 28 novembre 2024, Liège)

L'inquiétude liée au troisième statut est exprimée par ces syndicalistes, comme l'illustre ce témoignage :

« Parce que, ou sinon on risque de glisser vers un troisième statut hein un statut qui représente rien, qui ne cotise nulle part et qui va se retourner contre les travailleurs tout simplement hein. » (Entretien avec M. Esposito, syndicaliste FGTB, 28 novembre 2024, Liège)

Grâce aux entrevues menées avec quatre permanents syndicaux – deux de la FGTB et deux de la CSC – ainsi qu'avec le directeur d'une organisation patronale représentant les PME, nous avons pu retracer le processus de la bataille juridique qu'ils ont engagée contre Deliveroo et Uber Eats en Belgique.

La lutte syndicale pour la requalification des travailleurs en salariés

Les syndicats CSC et FGTB militent pour la requalification des coursiers de Deliveroo et Uber Eats en salariés, un statut qu'ils jugent plus adéquat pour refléter la nature de la relation de travail entre ces travailleurs et les plateformes. Cette revendication s'appuie sur des critères tels que la liberté d'organisation du travail, la gestion du temps de travail et l'existence d'un contrôle hiérarchique exercé par les plateformes.

La CSC a engagé une bataille juridique dès 2018, tandis que la FGTB mène également des actions en ce sens. Toutefois, il nous a été plus difficile de recueillir des informations précises sur les initiatives concrètes de terrain entreprises par cette dernière. Cette difficulté peut s'expliquer par plusieurs facteurs : d'une part, selon un syndicaliste de la FGTB et certaines lectures, notamment dans *Le Soir*, ce syndicat semble jouer un rôle secondaire dans cette problématique par rapport à la CSC. D'autre part, le syndicaliste fédéral de la FGTB le plus informé sur le sujet est flamand ; bien qu'il ait fait l'effort de s'exprimer en français lors de notre entretien, notre maîtrise limitée du néerlandais a pu constituer un obstacle à un échange pleinement approfondi sur son expérience.

L'histoire, telle que relatée par les syndicalistes rencontrés, débute aux environs de 2017-2018. À cette époque, des livreurs de Deliveroo, se sentant lésés dans leurs droits et cherchant une structure syndicale pour établir des contacts avec le monde politique, se sont rendus aux bureaux de la CSC à Bruxelles. Ces livreurs exprimaient cependant une certaine réticence à collaborer avec des organisations syndicales. Leur démarche initiale était motivée principalement par une modification à la

baisse de leur rémunération au kilométrage (*Entretien avec M. Collin, syndicaliste CSC, 27 juin 2024, Liège*).

Ces livreurs, majoritairement des étudiants qui, pour la plupart, n'exercent plus cette activité aujourd'hui, ont alors commencé à s'organiser. Ils ont mené diverses actions telles que des manifestations, des assemblées dans la rue, et des prises de contact direct avec Deliveroo. Face à l'attitude de l'entreprise, qui ne semblait pas disposée à modifier ses pratiques, les livreurs, soutenus par la CSC, ont organisé une grève chez Deliveroo, allant jusqu'à occuper ses bureaux. Cette action a conduit l'entreprise à recourir aux huissiers de justice pour expulser les grévistes. À la suite de ces événements, les contacts entre Deliveroo et les livreurs ont progressivement cessé (*Entretien avec M. Collin, syndicaliste CSC, 27 juin 2024, Liège*).

Parallèlement aux actions menées par les livreurs sur le terrain, des évolutions significatives se sont produites sur le plan juridique. En octobre 2017, Deliveroo employait encore ses livreurs via la coopérative Smart, leur conférant un statut de salariés dans le cadre de leur relation avec la plateforme. Cependant, à partir de cette période, Deliveroo a décidé de requalifier ces travailleurs en indépendants. Par la suite, l'entreprise a introduit le statut P2P pour les livreurs ne remplissant pas les conditions nécessaires à l'indépendance.

Cette transition a rapidement suscité des interrogations sur la nature réelle de la relation de travail. Face à ces préoccupations, le ministre de l'Emploi, Kris Peeters, a sollicité une enquête de l'inspection sociale pour examiner la conformité des pratiques de Deliveroo (Cour du travail de Bruxelles, 2023¹⁴; *Entretien avec M. Jacobs, syndicaliste CSC, 16 juillet 2024, Bruxelles*).

Ces préoccupations ont été au cœur des débats juridiques qui ont abouti à un arrêt de la Cour du travail de Bruxelles, prononcé le 21 décembre 2023 (Cour du travail de Bruxelles, 2023¹⁵). Cet arrêt a notamment souligné que la requalification des travailleurs par Deliveroo, initialement salariés, a été un élément central des problématiques soulevées. En effet, en 2017, suite à la requalification des travailleurs, l'auditorat du travail a ouvert une procédure pénale, ce qui a conduit à la réalisation d'une enquête en 2018. Lors de cette enquête, un échantillon de 115 livreurs a été constitué pour évaluer la nature de leur relation de travail avec la plateforme. Les revendications portées par cet échantillon ont servi de base à l'action en justice, visant à obtenir la requalification des livreurs en salariés.

Par la suite, trois organisations syndicales, dont la CSC et une union professionnelle, ont fait une

¹⁴ Cour du travail de Bruxelles, arrêt n° 2022/AB/12, 2022/AB/43 et 2022/AB/118, décision dont appel n° 19/5070/A, prononcé le 21 décembre 2023. Document fourni par M. Jacobs, syndicaliste CSC, lors d'un entretien réalisé le 16 juillet 2024, Bruxelles.

¹⁵ Cour du travail de Bruxelles, arrêt n° 2022/AB/12, 2022/AB/43 et 2022/AB/118, décision dont appel n° 19/5070/A, prononcé le 21 décembre 2023. Document fourni par M. Jacobs, syndicaliste CSC, lors d'un entretien réalisé le 16 juillet 2024, Bruxelles.

intervention volontaire et ont participé à ce procès aux côtés de 28 coursiers. Ce procès a débouché sur un jugement du tribunal du travail de Bruxelles rendu en août 2021. Dans un premier temps, ce jugement n'a pas reconnu les infractions liées à la relation de travail salariée, mais a affirmé que le statut de l'économie collaborative n'était pas applicable dans le cas des travailleurs concernés, sans procéder à une requalification des relations de travail en contrats de travail. En revanche, le jugement d'appel rendu en décembre 2023 a eu des effets rétroactifs, notamment le paiement de régularisations salariales pour les livreurs impliqués dans l'affaire. En début d'année 2022, l'auditorat du travail, les coursiers, l'ONSS et Deliveroo ont interjeté appel de cette décision. En décembre 2023, la cour d'appel a confirmé la décision du tribunal sur le premier point, réaffirmant que le régime de l'économie collaborative n'était pas applicable. Cependant, elle s'est opposée à la conclusion du tribunal concernant la nature de la relation de travail, estimant que ces livreurs devaient être considérés comme des salariés (*Entretien avec M. Jacobs, syndicaliste CSC, le 16 juillet 2024, Bruxelles*).

Suite à cette décision, en janvier 2024, Deliveroo a porté l'affaire en cassation. Parallèlement, la CSC et la FGTB ont demandé au ministre des Finances, Van Peteghem, d'appliquer ce jugement et de retirer ainsi les « rulings » qui permettent à ces deux plateformes d'utiliser le régime de l'économie collaborative. Toutefois, ces « rulings » n'ont pas été retirés. En outre, la CSC a demandé aussi à l'ONSS et à l'INASTI de faire appliquer cette requalification en salarié, c'est à dire de demander aux plateformes le paiement de cotisations sociales de salariés pour les livreurs. L'ONSS est en train de faire sa propre enquête pour vérifier le jugement car ils ne peuvent pas se baser sur les cas individuels repris dans le cadre du jugement de la CRT (Commission des Relations de Travail). De fait, cette enquête réalisée par l'ONSS ne se réfère pas à ces jugements qui examinaient la situation de 2018 mais à une décision de la CRT qui se base sur des cas plus récents et qui a décidé en mai 2024 que ces travailleurs devaient exercer sous le statut de salariés. La CRT s'est notamment basée sur un dossier que M. Jacobs a défendu concernant des livreurs Uber Eats et en juin, elle s'est appuyée sur le dossier d'un livreur Deliveroo. En outre, cette instance se base sur une loi entrée en vigueur depuis le premier janvier 2023 qui annonce une présomption de salariat pour les travailleurs de plateforme (*Entretien avec M. Jacobs, syndicaliste CSC, 16/07/24, Bruxelles*).¹⁶

Consécutivement aux décisions de la CRT, la CSC a obtenu de l'INASTI et de l'ONSS la suspension des requalifications automatiques en tant qu'indépendants pour les livreurs dépassant le seuil autorisé par le régime de l'économie collaborative (7 460 euros annuels). Ce changement est

¹⁶ Ainsi, le 23 juillet 2024, Said, livreur indépendant complémentaire me confie s'être fait contrôler par l'ONSS dans le centre-ville.

« l'ONSS m'a contrôlé y'a peut-être une semaine, ils m'ont dit t'as de la chance de pas être un p2p toi, donc on te laisse tranquille » (*Entretien Said, ancien représentant liégeois des livreurs Deliveroo, 12 novembre 2023, Liège*).

intervenu car certains livreurs se retrouvaient endettés, allant jusqu'à faire face à des huissiers, en raison de leur dépassement du plafond fixé par le régime de l'économie collaborative. Il est en effet relativement facile de dépasser ce plafond, car les livreurs ne le découvrent souvent qu'après coup. Par la suite, ils ont collaboré avec l'INASTI et l'ONSS dans l'objectif de faire reconnaître rapidement l'ensemble des livreurs sous le statut salarié (*Entretien avec M. Jacobs, syndicaliste CSC, 16 juillet 2024, Bruxelles*).

Ceux-ci réalisent également des actions en justice pour défendre le droit des livreurs à avoir accès à leurs données. Nous revenons à cette question de l'appropriation par ces plateformes des données des usagers, qui en extraient de la valeur (Casilli, 2019). Celles-ci disposent de leurs données personnelles et les utilisent pour faire fonctionner leur modèle. Toutefois, lorsque les livreurs demandent à accéder à celles-ci, comme l'oblige le règlement RGPD dans un délai d'un mois, elles ne respectent pas ce délai. De surcroît, Le RGPD postule que certaines décisions automatiques doivent faire l'objet d'un traitement humain mais, Uber Eats procède à des déconnexions automatiques très fréquentes, incompréhensibles pour les livreurs qui voient du jour au lendemain leur compte déconnecté (*Entretien avec M. Jacobs, syndicaliste CSC, 16 juillet 2024, Bruxelles*).

Loi colis

Nous allons aborder ici une nouvelle loi qui propose notamment une indemnité minimale pour les travailleurs indépendants livrant pour compte de tiers, y compris ceux travaillant pour des plateformes telles que Deliveroo et Uber Eats. Cette loi revêt une importance particulière dans la lutte des syndicats, car elle constitue pour eux une victoire en ce sens qu'elle pourrait permettre aux livreurs de percevoir un revenu plus décent. Malgré cela, elle est jugée insuffisante car elle continue de considérer ces travailleurs comme des indépendants (en dehors du régime de l'économie collaborative), alors qu'ils considèrent que « *Les livreurs de ces plateformes devraient être salariés. Toutes les décisions administratives et judiciaires l'indiquent pour l'instant.* » (*Entretien avec M. Jacobs, permanent syndical CSC, 16 juillet 2024, Bruxelles*)

Cette loi, introduite par le cabinet de Sutter, ministre des services postaux, dont la première étape est entrée en vigueur le 7 janvier 2024, vise les entreprises spécialisées dans la livraison de colis à destination et en provenance de Belgique. Sont ainsi concernés par cette loi, les livreurs de colis ainsi que ceux qui travaillent pour des plateformes telles que Deliveroo et Uber Eats, qui livrent pour compte de tiers. Le Service Public Fédéral Justice précise sur son site que cette loi prévoit que les livreurs de colis de moins de 31,5 kgs recevront une indemnité horaire minimale pour leur activité d'indépendant. L'objectif est d'améliorer les conditions de travail et d'encourager une concurrence

durable pour ces travailleurs. Par ailleurs, cette loi inclut également un système d'enregistrement du temps de distribution des colis afin d'ajuster l'indemnité minimale. Belparcel, l'organisme responsable, est chargé du suivi de la mise en place de cette législation. (Banque de données Justel, fgov.be¹⁷).

Cependant, des oppositions se sont manifestées, notamment de la part des plateformes comme Deliveroo et Uber Eats, ainsi que de certaines organisations patronales. Bien que la CSC n'ait pas contesté cette loi sur le plan juridique et la considère comme une victoire, elle souligne plusieurs problématiques. La première réside dans le fait que cette loi ne prévoit pas la requalification des travailleurs en salariés. De plus, seulement une minorité des travailleurs de Deliveroo et Uber Eats travaille sous le statut d'indépendant, tandis que la plupart relèvent du régime de l'économie collaborative. Mais pour la CSC, vu que ces plateformes usent à chaque fois des recours en justice pour faire appel afin de continuer de détourner le droit du travail, cette loi, bien que partielle, est la bienvenue. Il faut qu'elle soit appliquée, même si elle ne concerne qu'une minorité des livreurs de Deliveroo et Uber Eats (Dufresne, 2022 ; *Entretien avec M. Jacobs, syndicaliste CSC, 16 juillet 2024, Bruxelles*).

Ainsi, depuis le 1er juillet, les travailleurs concernés par cette loi devraient toucher un minimum horaire, ce qui n'est toujours pas le cas. La CSC continue à mener des actions pour faire appliquer la loi sur les colis, considérant son adoption comme une première étape, même si elle ne répond pas totalement aux attentes de l'organisation concernant la requalification en salariés (*Entretien avec M. Jacobs, syndicaliste CSC, 16 juillet 2024, Bruxelles*).

Un autre acteur rencontré, M. Devos, directeur de l'UPTR (Union Professionnelle des transports et logisticiens belges¹⁸), partage certaines positions avec la CSC et la FGTB, notamment sur la reconnaissance de la fausse indépendance à laquelle ont recours les plateformes concernées (dans la mesure où les coursiers de Deliveroo et Uber Eats n'ont pas de contrôle sur leurs tarifs, leurs horaires, ni l'organisation de leur travail. Selon cette organisation, de nombreux arrêts de jurisprudence soulignent qu'un manque de maîtrise sur les tarifs, les horaires, et le risque de dégradation dans le classement des travailleurs rend difficile l'appellation d'« indépendant ».), ainsi que sur la volonté d'assurer aux coursiers des conditions de travail au moins équivalentes à celles des travailleurs salariés. L'UPTR soutient également les critiques formulées par les syndicats à l'encontre de la loi de Croo, qui introduit le régime de l'économie collaborative. Cette législation, en fixant un seuil facilement dépassable, place les coursiers dans une situation défavorable et les rend souvent perdants.

¹⁷ Service Public Fédéral Justice, *Banque de données Justel*, consulté le 20 novembre 2024, <https://www.fgov.be/fr>.

¹⁸ Cette organisation fait partie des trois organisations patronales sectorielles avec la Febetra et la TLV. Elle représente les intérêts d'un peu plus de 2300 entreprises de transport et de logistique. Leurs caractéristiques étant qu'elles sont des prestataires de services qui transportent et manutentionnent pour la logistique et qui transportent pour compte de tiers (Entretien avec M. Devos, directeur de l'UPTR, 19 juillet, 2024, Bruxelles).

Toutefois, l'UPTR diverge des syndicats sur la question de la loi Colis, à laquelle elle s'oppose pour plusieurs raisons. Premièrement, selon M. Devos, cette loi représente une charge administrative importante pour les entreprises, en raison des obligations liées à l'enregistrement auprès de l'IBPT, au suivi du site Belparcel et à la gestion des sous-traitants. Cela constitue, selon lui, un "monstre opérationnel" (*Entretien avec M. Devos, 19 juillet 2024, Bruxelles*). Deuxièmement, l'UPTR estime que la loi Colis se superpose à la législation existante, notamment la loi sur les transports, qui interdit déjà de proposer à un sous-traitant un prix abusivement bas. À leurs yeux, cette dernière notion est plus efficace, car elle incite davantage à dépasser les seuils minimaux, contrairement à l'instauration d'un prix minimum fixé par la loi Colis.

En conséquence, l'UPTR, aux côtés de la Febetra et de la TLV, a introduit un recours devant la Cour constitutionnelle dans le but d'obtenir l'annulation de cette loi. Cependant, il semble plus probable que des modifications limitées soient apportées plutôt qu'une abrogation complète (*Entretien avec M. Devos, directeur UPTR, 19 juillet 2024, Bruxelles*).

Déséquilibre du rapport de force au profit des plateformes

Pour en revenir aux syndicats, nous observons ici des avancées juridiques portées par les syndicalistes, ces derniers soulignant que le recours au droit constitue leur principal levier d'action. Ils expliquent qu'il leur est impossible de contraindre ces entreprises à respecter les obligations qui devraient leur incomber en tant qu'employeurs. Cette incapacité découle notamment de la difficulté à faire reconnaître que ces entreprises et leurs coursiers relèvent de la commission paritaire 140.03, applicable aux activités de transport pour compte de tiers.

Comme nous l'avons vu avec Boltanski et Chiapello (1999), les nouvelles structures d'entreprise créent une 'ambiguïté paralysante' (p. 397), caractérisée par un flou qui complique la définition d'une position claire pour les acteurs sociaux. Cela s'illustre particulièrement dans le rapport entre les syndicats et les plateformes numériques. Ces syndicalistes sont confrontés à un rapport de force profondément déséquilibré, les rendant dépendants du seul levier juridique pour défendre leurs revendications. Face à cette ambiguïté structurelle, ils peinent à définir une position claire. Dans ce contexte, ils sont contraints d'accepter des compromis : plutôt que de parvenir à la requalification des livreurs en salariés, leur combat historique, ils se concentrent temporairement sur l'amélioration des conditions de travail des livreurs reconnus comme indépendants, bien que ces derniers représentent une minorité, la majorité opérant sous le statut de l'économie collaborative.

Enfin, même lorsque des lois favorables à leurs revendications sont adoptées, ces syndicats rencontrent des obstacles majeurs pour en garantir l'application effective, notamment en raison du manque de volonté ou de moyens des autorités politiques et de l'ONSS.

Selon l'un des syndicalistes rencontrés, les transformations du monde du travail, en particulier l'émergence des plateformes numériques, ont conduit à une impossibilité de pratiquer le syndicalisme tel qu'il était exercé par le passé. Cette difficulté résulte d'une rupture de la communication entre ces plateformes et les représentants syndicaux, marquée par l'absence d'un « interlocuteur » identifiable. À cela s'ajoute l'opacité caractéristique de ces entreprises, qui empêche l'accès à des données cruciales telles que le nombre d'équivalents temps plein. Cette absence d'information rend particulièrement complexe la démonstration d'infractions liées au salariat déguisé.

« Oui. Mais c'est des choses que nous avons entendues, ce sont des choses que nous avons du mal à prouver. Donc on a énormément de retours à tous les niveaux. Le problème c'est l'opacité de ce que j'expliquais tout à l'heure, de ne pas voir les chiffres, de ne pas savoir exactement à quoi ça correspond. Et je répète, s'ils disent qu'ils ont 4000 personnes par exemple, je ne sais pas combien l'équivalent temps-plein, ça n'en fait peut-être que 200 ou 300. » (Entretien avec M. Collin, syndicaliste CSC, 27 juin 2024, Liège)

De fait, comme l'ont souligné Boltanski et Chiapello (1999), les entreprises caractéristiques de la forme de capitalisme émergente dans les années 1980 se distinguent par des configurations qui complexifient l'accès des syndicats à ces organisations. Ce phénomène s'explique notamment par des processus tels que l'externalisation. Par exemple, Deliveroo et Uber Eats sous-traitent les livreurs, contournant ainsi la relation de travail salariée. Cette stratégie rend difficile pour les syndicats de rattacher ces travailleurs, que ces derniers estiment devoir être salariés, à une commission paritaire afin de garantir leurs droits.

En outre, Boltanski et Chiapello (1999), ainsi que Sennett (2006), identifient un autre obstacle : l'absence de relations de long terme entre les dirigeants d'entreprise et les syndicats, conséquence d'un renouvellement constant des premiers. Selon Sennett, cette instabilité organisationnelle engendre une « dissociation entre commandement et responsabilité » (p. 51), empêchant les syndicats d'exercer une pression accrue sur des interlocuteurs souvent éphémères.

Cette inaccessibilité se traduit également par une opacité dans les relations entre syndicats et entreprises. Comme le notent Boltanski et Chiapello, le déséquilibre informationnel favorise largement les dirigeants, qui investissent dans des systèmes d'information sophistiqués, tandis que les syndicats ne disposent que de moyens limités, reposant souvent sur une collecte fragmentaire et parfois informelle (1999, p. 379). Ils précisent que, même si les syndicats obtenaient un meilleur accès à ces systèmes, cela ne suffirait pas à rétablir un équilibre véritable, car ces outils sont conçus pour répondre avant tout à des impératifs de rentabilité, éclipsant les préoccupations des représentants des travailleurs.

De plus, ces entreprises bénéficient de ressources considérables leur permettant de multiplier les recours juridiques sans redouter les pertes financières. Comme le souligne Bernard (2023), il s'agit souvent d'entreprises qui privilégient la dérégulation du marché avant d'atteindre une rentabilité économique. Enfin, sur le plan politique, les syndicalistes expriment leur frustration face à l'incapacité à faire appliquer les décisions de justice.

Dans ce sens, celui-ci témoigne d'un passage « d'une forme de syndicalisme qu'ils ne connaissent plus aujourd'hui » vers un modèle reposant de plus en plus sur des démarches judiciaires. Autrefois, explique-t-il, les syndicats pouvaient établir un contact direct avec l'employeur et exercer une pression de manière spontanée, par exemple en occupant les bureaux de Deliveroo. Cependant, cette dynamique de confrontation directe avec l'employeur s'est progressivement éteinte. Dans un premier temps, Deliveroo écoutait leurs revendications tout en leur faisant implicitement comprendre qu'aucun changement ne serait envisagé. Ensuite, tout contact a cessé, contraignant les syndicats à recourir exclusivement aux procès. Toutefois, il convient de noter que les syndicats continuent de mener des actions de terrain, telles que des permanences ou des initiatives comme "la maison des livreurs¹⁹", où ils accueillent et échangent avec les travailleurs. Néanmoins, en termes de pression directe sur les plateformes numériques, ces actions ont été largement supplantées par le recours à la voie judiciaire.

« A partir de ce moment-là, donc on avait un contact qui était établi avec l'employeur, malgré tout, rien n'avancait, rien ne se passait. Et donc on a continué à faire des bagarres, on a vu les gens qui ont changé, on a régulièrement essayé de lancer des comités, qui étaient à leur initiative à chaque fois. Nous, on ne voulait pas s'en mêler. La finalité, c'est un moment plus rien. » (Entretien avec M. Collin, syndicaliste CSC, 27 juin 2024, Liège)

Mais cela ne se réduit pas à ce syndicaliste, tous les syndicalistes de la CSC et de la FGTB rencontrés s'accordent sur le fait qu'il y a un rapport de force dans lequel ils sont perdants. Ceux-ci estiment n'avoir que peu de prise sur la situation, malgré plusieurs actions entreprises par les deux syndicats auprès du gouvernement, et de l'ONSS.

Si ces livreurs bénéficiaient du statut de salariés, ils seraient rattachés à la commission paritaire 140.03, ce qui leur permettrait de prétendre à un salaire minimum revalorisé et de s'appuyer sur une convention collective pour renforcer leur pouvoir face à Deliveroo et Uber Eats. Les syndicalistes, qui les considèrent comme des salariés relevant de cette commission paritaire, estiment qu'ils devraient bénéficier de ces droits. Toutefois, ils peinent à imposer cette vision sur le plan juridique.

Les syndicalistes se montrent pessimistes quant à l'action future de l'ONSS qui donne l'impression de

¹⁹ La maison des livreurs est un endroit à Bruxelles qui est cogéré par les organisations syndicales, CSC en particulier (Entretien avec M. Collin, syndicaliste CSC, 27 juin 2014, Liège).

ne pas bouger, le gouvernement non plus, combiné à toutes les possibilités d'appel utilisées par Uber Eats et Deliveroo.

« *il y a un blocage à faire appliquer la justice.* » (Entretien M. avec Collin, syndicaliste CSC, 27 juin 2024, Liège)

Ainsi, le travail de plateforme à la demande s'inscrit dans une nouvelle forme de capitalisme caractérisée par des rapports de pouvoir qui désavantagent ces organisations. Examinons à présent dans quelle mesure elles expriment des réticences ou au contraire une adhésion à ce modèle capitaliste.

Adhésions différencierées au nouvel esprit du capitalisme

J'ai exposé dans le point précédent que les positionnements des diverses organisations dont j'ai rencontré les représentants, à savoir l'UPTR, la FGTB et la CSC, convergent sur plusieurs points, notamment sur la nécessité d'améliorer les conditions de travail des coursiers de Deliveroo et Uber Eats. Toutefois, la CSC et la FGTB se distinguent de l'UPTR en formulant une critique plus large du nouvel esprit du capitalisme (Boltanski et Chiapello, 1999). Elles considèrent ce modèle comme indissociable de processus tels que la dérégulation du marché, la distanciation sociale et géographique entre les entreprises numériques et les travailleurs, ainsi que le contournement du droit du travail. En ce sens, ce modèle économique n'est pas seulement perçu comme problématique, mais comme intrinsèquement non souhaitable, car il participe à une fragilisation des droits des travailleurs.

Cela ne signifie pas pour autant que ces organisations refusent d'accompagner les coursiers dans ces nouvelles configurations de travail. Ainsi, la CSC a créé *United Freelancers*, une structure spécifiquement dédiée à soutenir les travailleurs exerçant hors contrat de travail, leur offrant des outils et un cadre pour mieux se défendre dans ces environnements incertains. Ces initiatives montrent que, bien qu'elles s'adaptent à ces nouvelles réalités, ces organisations continuent de considérer ces configurations comme non désirables en raison des dérives qu'elles engendrent. Par conséquent, elles s'opposent fermement à l'émergence d'un troisième statut, qui viendrait légitimer cette tendance, et prônent au contraire la requalification des travailleurs en salariés comme seule solution viable.

Comme le souligne M. Collin, un syndicaliste de la CSC, cette évolution témoigne d'une déshumanisation croissante des relations de travail :

« ... de multipropriétaires on est passés à la mondialisation et là on s'est retrouvés avec des groupes qui sont arrivés. Des groupes qui n'avaient plus rien d'humain, on savait plus, on discutait ici mais les décisions elles se prenaient au fin fond de l'océanie ou au fin fond de l'Amérique du sud et d'autres endroits hein. Donc on n'avait plus d'interlocuteurs. Et aujourd'hui, on est un pas plus loin, on discute avec des ordinateurs. Donc tout le cheminement du fonctionnement c'est d'un côté qui est humain, les charbonnages, on crée les petites maisons à côté pour que les gens puissent vivre. Et aujourd'hui on se retrouve avec quelque chose où on s'en fout, y'a les

gens qui sont là, c'est tout juste si c'est pas des robots, ou simplement des numéros. Alors oui avant on disait 'Tu sais moi dans l'organisation j'suis un numéro' mais fin on avait encore un prénom. Mais là y'a même pas, c'est complètement déshumanisé dans la manière de fonctionner. Et donc c'est toute cette évolution qui est aussi inquiétante. » (Entretien avec M. Collin, syndicaliste CSC, 27 juin 2024, Liège)

Cet extrait illustre également une survivance de la *critique artiste* héritée des mouvements sociaux de 1968, qui dénonçait la déshumanisation des travailleurs au sein des organisations. Dans ce nouvel esprit du capitalisme, selon ce syndicaliste, cette déshumanisation se serait encore aggravée, révélant une récupération des valeurs de la *critique artiste*. Ces valeurs, détournées, auraient été intégrées au capitalisme contemporain, produisant un système pervers qui conduit les individus à un sentiment de duperie et d'aliénation (Boltanski et Chiapello, 1999 ; Sennett, 2006).

De son côté, bien que le directeur de l'UPTR partage avec les syndicalistes l'idée qu'un troisième statut ne serait pas souhaitable, il considère qu'il est possible d'accompagner les travailleurs et de garantir des conditions de travail acceptables tout en s'adaptant aux mutations sociétales actuelles, malgré leur caractère instable. Selon lui, ces mutations, représentées par des entreprises comme Amazon ou Alibaba, nécessitent une approche proactive afin qu'elles profitent au plus grand nombre, tout en veillant à préserver la sécurité des travailleurs :

« Il y a des évolutions sociétales, on doit faire avec des Alibaba etc, Amazon, je suis client Amazon, on doit évoluer, proposer d'accompagner pour que cette évolution soit la plus profitable pour le plus grand nombre. Le chauffeur livreur est mal payé rémunéré et pourtant il ne manque pas de candidats sur le marché. On a des sociétés qui développent aujourd'hui des vélos, cargos et autres qui sont les bienvenus chez nous, la classification des fonctions pour garantir un minimum de rémunérations à chacun. » (Entretien avec M. Devos, directeur UPTR, 19 juin 2024, Bruxelles)

Ce pragmatisme se manifeste également dans l'attitude du directeur face à l'« Arrêt Deliveroo », une décision judiciaire reconnaissant les livreurs comme des indépendants. En ligne avec son leitmotiv d'adaptation, il affirme ne pas chercher à contester cet arrêt, déclarant qu'il est essentiel de respecter les décisions de justice :

« L'économie de plateforme a connu des évolutions sur la fausse indépendance. Il y a une règle qui dit que les indépendants doivent être maîtres de leur sort, fixer eux-mêmes leurs tarifs, et gérer leurs horaires et puis ces livreurs ce n'est pas le cas [...] Mais il y a un récent arrêt en cours d'appel qui a estimé, à la surprise générale « arrêt Deliveroo », à la stupéfaction de tous, estime qu'ils sont indépendants. » (Entretien avec M. Devos, directeur UPTR, 19 juin 2024, Bruxelles)

Cette position s'inscrit dans une logique plus large de défense des petites et moyennes entreprises (PME), que l'UPTR représente. Ayant lui-même grandi dans une famille issue de ce milieu, il affirme croire fermement en ce modèle économique. Ainsi, bien qu'il reconnaisse que ces livreurs ne

remplissent pas toujours les critères d'indépendance, notamment en ce qui concerne la gestion de leurs tarifs et de leurs horaires, il privilégie une approche axée sur l'accompagnement de ces travailleurs afin d'améliorer leurs conditions en tant qu'indépendants, plutôt que de chercher à les requalifier en salariés.

Ce positionnement illustre une posture intermédiaire vis-à-vis du capitalisme de plateforme. Le directeur accepte son développement comme une évolution inévitable, tout en adoptant un regard critique face à ses effets négatifs. Il exprime la conviction qu'un encadrement adapté permettrait de limiter ces dérives et de protéger les travailleurs, malgré leur statut précaire.

Chapitre 5 : Les trajectoires et perceptions des livreurs face au capitalisme de plateforme

Les trajectoires des livreurs à travers le capitalisme de plateforme

Fragmentation sociale et géographique de la main d'œuvre

Aunis et Stevens (2021) décrivent dans leur ouvrage les liens spécifiques qui se tissent entre les livreurs, souvent organisés par groupes langagiers, qu'ils désignent comme des « sociabilités segmentées » (p. 7). Selon eux, ces dynamiques influencent la manière dont les coursiers perçoivent leur travail, celui-ci étant envisagé de diverses manières : comme une activité transitoire, une opportunité de survie, un emploi à court terme, ou encore un complément de revenu.

Lors de notre terrain, nous avons observé une grande diversité de profils parmi les livreurs. Certains possédaient des papiers en règle, tandis que d'autres étaient en situation irrégulière. Une majorité des livreurs rencontrés étaient racisés et se regroupaient souvent selon des affinités linguistiques, leur pays ou leur région d'origine, en particulier en Afrique. Cette activité était pour certains un emploi étudiant, pour d'autres un complément de revenu à une activité principale, ou encore leur unique source de subsistance. Ces traits communs, notamment linguistiques ou culturels, favorisent la création de réseaux d'entraide. Ces réseaux permettent aux livreurs d'échanger des conseils pratiques, comme sur la gestion des difficultés liées aux livraisons, mais aussi sur des questions plus larges : trouver un logement, louer un vélo, ou encore ouvrir un compte bancaire sans papiers d'identité.

Ces solidarités jouent également un rôle lors des grèves, permettant aux livreurs de s'unir autour de revendications partagées. Toutefois, les différences entre les profils de livreurs, combinées à d'autres facteurs comme la nature individuelle du métier, les incitations financières des plateformes, la dépendance économique et l'absence de couverture sociale, limitent souvent l'efficacité et la durée de

ces mobilisations (Bernard, 2023).

Sociabilités

L'importance des sociabilités dans cette activité a été illustrée par plusieurs témoignages recueillis sur le terrain. Un livreur sans-papiers expliquait que, pour les primo-arrivants, le centre-ville devient un lieu clé pour entrer en contact avec d'autres personnes partageant la même langue. Ces échanges portent sur la recherche d'emploi, les moyens matériels nécessaires pour travailler sur les plateformes, ou encore les solutions pour se loger. Ces espaces, souvent des places publiques ou des lieux à forte concentration de restaurants, servent ainsi de points de rencontre pour des individus faiblement insérés dans la société belge, parfois seulement accompagnés d'un proche, comme une sœur ou un cousin.

La visibilité des livreurs dans l'espace public, notamment par leur équipement aux couleurs de Deliveroo ou Uber Eats, facilite ces premières interactions.

Comme l'a souligné Anis, un livreur sans-papiers :

« On dramatise pas les choses, c'est pas un réseau mais c'est des connaissances. Un connaît l'autre et c'est comme ça. Quelqu'un de nouveau, par exemple euh il vient ici en Belgique et il demande « j'ai pas maison, tu sais... » Vous comprenez ce que je veux dire ? » (Entretien avec Anis, livreur Deliveroo sans-papier, 25 juin 2024, Liège)

Cette sociabilité, bien que marquée par des interactions et des échanges, reste « segmentée » (Aunis et Stevens, 2021, p. 7). Lors de notre enquête de terrain, cela s'est manifesté de manière frappante lorsque nous avons demandé à un livreur sans-papiers, d'origine tunisienne, de nous introduire auprès d'autres coursiers. Celui-ci nous a présenté exclusivement à d'autres hommes partageant à la fois son origine et son statut administratif. Par ailleurs, certains livreurs, ne maîtrisant pas suffisamment la langue française, privilégient les contacts avec ceux qui parlent la même langue, afin d'échanger des conseils ou de surmonter des difficultés spécifiques.

Un témoignage recueilli illustre bien cette dynamique :

« Par exemple, je vois un groupe de livreurs, un groupe de gens, qui est peut-être du même pays que moi ou un autre, peut-être on parle la même langue, on se comprend bien entre nous et je vais demander : Est-ce qu'il y a une solution ? Comment je peux faire et tout ça ? Eux, des fois, ils sont ici plus anciens que moi. Ils sont ici depuis longtemps et ils peuvent m'aider. Des fois ils m'aident, des fois eux aussi ils savent rien. » (Entretien avec Anis, livreur sans-papiers Deliveroo, 25 juin 2024, Liège)

Ambivalence entre concurrence et sociabilité

Les sociabilités segmentées des coursiers, décrites précédemment, révèlent une tension marquée par l'ambivalence entre entraide et concurrence. Cette dynamique reflète les logiques propres au modèle des plateformes, où les livreurs sont incités à adopter des comportements compétitifs tout en

partageant des conditions communes (Bernard, 2023).

Pour Boltanski et Chiapello (1999), les nouvelles structures organisationnelles favorisent un processus d'« individualisation » (p. 396) du travail, marqué par une transition du contrôle direct à l'« auto-contrôle » (p. 396) des travailleurs. Ce processus, qui génère un engagement accru de leur part, diminue la nécessité perçue de recourir aux syndicats. Parallèlement, les « compléments à la rémunération fondés sur l'atteinte d'objectifs » (p. 395) renforcent l'esprit de compétition, à la fois entre les groupes et entre les individus.

Cette individualisation est rendue possible par l'externalisation des travailleurs, un dispositif permettant aux plateformes de contourner leurs obligations d'employeurs tout en organisant une concurrence entre les livreurs. Comme l'expliquent Casilli (2019) et Bernard (2023), les primes de performance et les mécanismes de rémunération individualisée amplifient cette dynamique, renforçant l'isolement des coursiers et réduisant leur pouvoir d'action collective.

Ces logiques se manifestent dans les pratiques mêmes des livreurs, comme l'illustre Souhel, qui privilégie une approche solitaire pour maximiser ses revenus :

« Je peux mais il faut rester loin des gens. Reste pas avec les livreurs. Sinon tu vas pas le travail, d'accord ? Mais si tu restes par exemple chez moi tout seul, voilà je fais des formations, je regarde la télé, je nettoie par exemple et l'application toujours ouvert, s'il vient une commande, je descends. De temps en temps de j'accepte, 4km, vite fais va venir, la deuxième commande, la troisième commande. Une fois, je descends pour 3 commandes, 16 euros et quelque je sais pas. Je prends 3 commandes, tac, je pars et voilà. » (Entretien avec Souhel, livreur Uber Eats, 4 juillet 2024, Liège)

Frein aux grèves et désintégration de la communauté de travail

Dans ce contexte, les mécanismes de concurrence et les divers degrés de dépendance économique constituent des freins majeurs à l'organisation de grèves. Comme l'indiquent Boltanski et Chiapello (1999), ce processus aboutit à une « désintégration de la communauté de travail » (P. 396), où les différences de statuts professionnels et de situations économiques désorientent les tentatives d'action collective. Chez les livreurs, cette désintégration est exacerbée par les statuts indépendants ou collaboratifs, qui accentuent les écarts entre les motivations et les conditions de vie des travailleurs. Grégoire, par exemple, illustre comment les contraintes économiques empêchent certains livreurs de participer aux grèves, particulièrement ceux dont la subsistance dépend directement de cette activité : *« C'est une perte de... Disons que le temps, c'est de l'argent comme on dit, donc parfois, entre gagner de l'argent ou aller manifester, ouais... Enfin pour moi le choix est fait pareil, rester dans le système, travailler et voilà... Oui, parce que vous n'avez pas envie de perdre, c'est uniquement parce que vous n'avez pas envie de perdre de l'argent pendant ce temps-là, le temps de la grève, ou parce que vous avez... Vous craignez de de voir votre compte bloqué, ou et cetera. J'ai des trucs à payer. Tu peux pas interrompre et voilà, parce que si j'ai pas assez, je suis obligé de demander à ma compagne de de compenser. Et comme on vit avec un seul salaire, c'est*

quand même assez chaud, c'est pas c'est pas évident. » (Entretien avec Grégoire, livreur Deliveroo, 27 juin 2024, Liège)

De manière similaire, Pascal met en lumière comment certains coursiers profitent des grèves pour maximiser leurs gains, exploitant la baisse de concurrence pendant ces moments :

« Quand ils font des grèves ; plein de livreurs ne prennent pas les commandes et à ce moment-là y'a jamais eu autant de gens qui prenaient les commandes [...] » (Entretien téléphonique avec Pascal, livreur Deliveroo/ Uber Eats, 5 juillet 2024)

Ces témoignages reflètent les effets concrets des logiques décrites par Boltanski et Chiapello (1999) : la segmentation des statuts et la compétition inhibent la capacité des travailleurs à « faire corps » autour de revendications communes.

Les différents profils de coursiers comme facteur de désolidarisation

La diversité des profils des livreurs renforce cette désintégration. Les étudiants, par exemple, considèrent souvent la livraison comme une activité complémentaire ou un loisir, ce qui les éloigne des préoccupations des livreurs pour qui cette activité représente la principale source de revenus. Cela contribue à accentuer les fractures au sein du groupe des livreurs. Pascal témoigne ainsi de la difficulté à unir des travailleurs aux profils et motivations si différents :

« Et puis il y a des étudiants qui ont pas besoin de travailler donc eux ils s'en foutent et font les commandes. Donc c'est impossible de faire valoir ses droit vu que tout le monde vient de milieu différent, ça tient pas [...] Il y a des jeunes et des étudiants en fait hein, qui n'ont pas besoin en fait de travailler. Et qui viennent pour se payer une nouvelle console ou autre. Donc ils viennent livrer 3 jours le temps d'avoir l'argent et eux ils s'en foutent. Donc le truc ne tient jamais en fait » (Entretien téléphonique avec Pascal, livreur Deliveroo/ Uber Eats, 5 juillet 2024).

Comme le notent Boltanski et Chiapello (1999), l'emploi de travailleurs aux statuts et situations variées dans un même espace désoriente les actions collectives et freine les solidarités. Chez les livreurs, ces disparités économiques et sociales empêchent la formation d'un collectif uni.

Hostilité envers les syndicats et critique des revendications traditionnelles

Cette solidarité contrainte et ce défaut de front commun sont renforcés par une hostilité manifeste envers les syndicats, perçus par certains livreurs comme déconnectés des réalités du travail moderne. Pascal, par exemple, critique leur approche rigide et binaire du travail, qui ne prend pas en compte les nouvelles formes de flexibilité offertes par les plateformes :

« les syndicats sont déconnectés du monde du travail. Ils ont une vision très binaire du travail, soit tu es indépendant, soit salarié. Alors que le monde a complètement changé » (Entretien téléphonique avec Pascal,

*livreur Deliveroo/Uber Eats, 5 juillet 2024).*²⁰

Selon lui, les syndicats défendent principalement leurs propres intérêts, ce qui les rend inefficaces pour répondre aux aspirations des travailleurs indépendants ou hybrides.

De manière similaire, Said, ancien responsable des livreurs liégeois, souligne que les revendications des syndicats ne reflètent souvent pas les priorités des coursiers :

« Les syndicats j'ai eu l'impression en fait que c'est leurs revendications à eux qui sont passées en premières des nôtres. » (Entretien avec Said, ancien responsable liégeois des livreurs Deliveroo, 12 novembre 2024, Liège).

Cette critique s'inscrit dans une logique plus large décrite par Boltanski et Chiapello (1999) :

l'incapacité des syndicats à adapter leurs formes de contestation aux nouvelles configurations du travail renforce le sentiment de déconnexion et d'inutilité parmi les travailleurs.

La dissimulation de la dimension travail

Comme le souligne Casilli (2019), les plateformes telles que Deliveroo et Uber Eats ne reconnaissent pas leurs travailleurs comme des salariés, mais comme des partenaires, dans le but de masquer la dimension du travail. Cette approche rejoint la réflexion de Boltanski et Chiapello (1999), qui montrent que le recours à l'externalisation de la main-d'œuvre permet aux entreprises de se dissimuler en tant qu'employeurs. En effet, la substitution du contrat de travail par un contrat commercial, tout en dissimulant le rapport de subordination, permet de contourner les obligations imposées par le droit du travail. Ainsi, selon Boltanski et Chiapello (1999), cette organisation favorise une « flexibilité » qui permet d'éviter un certain nombre de régulations légales liées au nombre d'effectifs et à la représentation des travailleurs dans l'entreprise. Les auteurs notent que ce système, appliqué à des petites unités, rend souvent les conditions de travail plus précaires et réduit les mécanismes de représentation collective (p. 358).

L'argumentation se vérifie dans le cas de Deliveroo, où l'ancien responsable des opérations que nous avons rencontré nous a expliqué que la plateforme encourageait le tutoiement avec les coursiers et interdisait l'usage de mots tels que « travail » ou « employé ». Ce type de communication vise à atténuer les relations de subordination. Il raconte :

« Nous : Justement, j'ai vu que Deliveroo tutoyait les livreurs sur le site, qu'est-ce qui justifie cela ? Thomas : On n'est pas l'employeur. Il y avait un moment donné certains mots qu'on ne pouvait pas utiliser comme "travailler", "employé", c'était vraiment interdit de les prononcer. On devait tutoyer pour montrer que c'était une relation plus amicale, qu'on voulait avoir pour montrer qu'on n'est pas leurs employeurs. Maintenant, on peut dire "travailler" parce que c'est clairement du travail avec des partenaires, c'est une

²⁰ Extraits détaillés de cet entretien et d'autres entretiens réalisés dans le cadre de cette recherche sont disponibles en annexe (voir Annexe 1).

relation professionnelle » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles).

En mettant en avant une relation "partenariale", ces entreprises véhiculent des valeurs de sociabilité et d'horizontalité, qui, selon Abdelnour et Méda (2019), sont censées légitimer un mode de travail en dehors des formes traditionnelles de subordination salariale. Cependant, ces valeurs, reprises du « nouvel esprit du capitalisme » analysé par Boltanski et Chiapello (1999), ont une double fonction : si elles sont présentées comme un vecteur d'innovation et de changement social, elles servent aussi à masquer les mécanismes d'exploitation propres au capitalisme de plateforme. En effet, comme le soulignent Boltanski et Chiapello (1999), des valeurs telles que la flexibilité, la sociabilité et l'individualisation sont des instruments qui permettent de dissimuler le rapport de domination économique sous des apparences de collaboration volontaire et d'épanouissement personnel.

L'ancien responsable de Deliveroo témoigne également de cette contradiction. Bien que lui et ses collègues aient été animés par une volonté d'aider les livreurs et de maintenir un contact humain, la réalité du capitalisme de plateforme a rapidement fait place à une gestion plus autoritaire, accentuant la précarisation et déshumanisation des coursiers. Il explique ainsi :

« C'était la pression de Deliveroo qui décidait de ce que le coursier gagnait et il n'y avait plus de communication du coursier vers Deliveroo, c'était sens unique, c'est comme ça et pas autrement. On n'avait plus cette impression d'aider et là j'ai décidé de partir, mes collègues aussi » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles).

Récupération des *exclus* par le capitalisme de plateforme

Boltanski et Chiapello (1999) analysent cette dynamique en mobilisant les notions de sélection et d'"exclusion" (p. 343). Selon ces auteurs, les travailleurs les moins qualifiés sont souvent les premiers externalisés, car considérés comme moins flexibles et moins aptes à s'adapter aux structures de travail contemporaines (p. 345). Cette tendance contribue à une "dualisation du salariat" (p. 344), confinant les individus perçus comme moins performants à des emplois précaires. Les groupes les plus touchés comprennent notamment les femmes, les personnes racisées et les travailleurs âgés, souvent associés à la figure de "l'immobile". (p. 346).

Dans ce contexte, le cas d'Elias illustre bien les stratégies d'ajustement adoptées par des travailleurs confrontés à la précarité. Travaillant comme indépendant dans le bâtiment, Elias recourt à des livraisons pour Uber Eats lorsque son activité principale est au ralenti. Ce travail complémentaire lui permet d'augmenter ses revenus, bien que cette activité ne lui offre aucune garantie de stabilité (Boltanski & Chiapello, 1999).

En effet, les plateformes numériques externalisent à la fois les travailleurs et leur travail, les obligeant à assumer toutes les responsabilités liées à leur activité, notamment les outils de travail, les

assurances et les risques. Comme le soulignent Abdelnour et Méda (2019), ces travailleurs cumulent les inconvénients d'une faible autonomie dans leur organisation (prix imposés, surveillance, processus calibrés) et la charge d'investir dans les moyens d'exécution du travail tout en assumant les risques liés à la clientèle ou aux accidents. Ainsi, ce sont souvent des personnes déjà précarisées qui ont recours à ces plateformes de travail à la demande, et cette activité professionnelle contribue à les maintenir dans un état de vulnérabilité économique et sociale. L'absence de perspectives d'amélioration ou de stabilisation renforce leur dépendance à ces emplois fragmentés.

Elias exprime cette réalité dans ses propres termes :

« When you have time, you... For me actually, I talk about myself. When I have time, I have free time, I go work. It's as easy busy. And also when I don't have work for other place you know. Because I don't work with company [dans le bâtiment]. So, I work where clients ask me about work. I work with another person in batiment. So, when I don't have work or I don't have any money, I can work that. When I feel I need more money, for example for sending to my family in Syria, for that I think it's a good solution. »(Entretien avec Elias, livreur Uber Eats, 28 juin 2024, Liège)

L'incapacité à rester employable, c'est-à-dire à élargir son réseau et à s'adapter aux exigences d'un marché du travail en constante évolution, entraîne une exclusion des formes d'emplois les plus protégées. Selon Boltanski et Chiapello (1999), la valeur d'un travailleur se mesure désormais davantage à son potentiel d'adaptabilité et de projection dans l'avenir qu'à ses résultats concrets (p. 345). Cette situation illustre bien comment la compétence seule ne garantit plus un emploi conforme au niveau de qualification (p. 76-77).

Le parcours de Grégoire met en évidence cette dynamique. Bien qu'il soit titulaire d'un bachelier en informatique, Grégoire a commencé à travailler pour Deliveroo il y a environ cinq ans, faute de trouver un poste dans son domaine. Plus tard, il a exercé comme informaticien au sein d'une entreprise, mais dans un poste qui ne correspondait pas à ses aspirations. Désillusionné, il envisage une reconversion dans la vente, faute de trouver un emploi aligné avec ses attentes. Selon Sennett (2006), cette incapacité à s'investir dans des projets futurs révèle « la nouvelle culture du capitalisme », où la compétence doit sans cesse être renouvelée et où un réseau professionnel dense est indispensable pour créer de nouvelles opportunités.

Grégoire témoigne ainsi :

« Grégoire : J'ai exercé en tant qu'informaticien chez Lydia mais disons que c'était... C'était pas vraiment... Voilà c'est pas dans ce sous domaine là que j'aimerais bien terminer ma carrière c'est dans un autre ce domaine informatique.

Nous : Et alors, vous êtes en recherche de travail dans ce domaine-là ?

Grégoire : Oui mais entre-temps j'essaye de voir un petit peu si je peux m'occuper enfin de m'orienter aussi vers la vente [...] Et donc peut-être que si vraiment j'ai, si vraiment je suis bloqué et que je ne trouve pas, Ben parce que je vais me lancer, je vais me lancer réellement là-dedans et on verra bien. Ça sera vraiment là la dernière carte que je que j'ai, et ainsi peut-être abandonner la livraison si c'est si c'est si ça fonctionne bien. »(Entretien

avec Grégoire, livreur Deliveroo, 27 juin 2024, Liège)

Contrôle par les plateformes et pouvoir disciplinaire

Surveillance algorithmique et élimination des temps morts

Les plateformes numériques, sous prétexte d'accorder une autonomie aux travailleurs, délèguent à ces derniers la responsabilité relative la production et à la protection. Cette délégation s'accompagne toutefois d'un renforcement des mécanismes de surveillance, rendant les chaînes de dépendance plus rigides et centralisées (Boltanski et Chiapello, 1999 ; Sennett, 2006 ; Lordon, 2010).

Les nouvelles technologies permettent un suivi en temps réel des travailleurs, rapprochant les pratiques managériales d'une « surveillance panoptique » (Sennett, 2006, p. 48). Boltanski et Chiapello (1999) montrent que ces outils, en réduisant les zones hors contrôle, augmentent la pression sur les travailleurs en limitant les périodes d'inactivité et en accélérant les rythmes. Ces dispositifs s'accompagnent d'un niveau accru d'astreintes psychologiques, comme l'expliquent Gollac et Volkoff (1995) : « L'informatisation s'accompagne ainsi d'un niveau plus élevé d'astreintes psychologiques, avec l'accroissement des exigences d'attention, de vigilance, de disponibilité, de concentration. » (p. 365)

La théorie de Boltanski et Chiapello éclaire le témoignage de Pascal, livreur pour Deliveroo et Uber Eats, qui décrit la pression algorithmique exercée pour intensifier son travail :

« *Et quand on met trop de temps avec Deliveroo, on reçoit un avertissement, un email disant « voilà, c'est trop lent ». (Entretien téléphonique avec Pascal, 5 juillet 2024)*

Cet avertissement illustre comment la surveillance technologique, combinée à des retours immédiats, vise à intensifier l'effort fourni par les travailleurs et à réduire les périodes d'inactivité. En imposant une pression sur la vitesse d'exécution, les plateformes incitent les coursiers à optimiser leur temps entre chaque tâche, souvent au détriment de leurs conditions de travail.

Surveillance algorithmique et externalisation des coûts de contrôle

Le coursier est constamment surveillé grâce au système de géolocalisation et à l'évaluation par les clients et les restaurants sur la plateforme Uber Eats. Ce contrôle s'inscrit dans une logique d'externalisation des coûts de surveillance, propre aux nouvelles entreprises caractérisant un "nouvel esprit du capitalisme". Dans ce cadre, la satisfaction des clients devient un moteur de profit dans un environnement fortement concurrentiel. En conséquence, les clients exercent un contrôle indirect sur le fonctionnement de l'entreprise. Cette stratégie permet de réduire les coûts de gestion tout en renforçant la pression exercée sur les travailleurs. Ce phénomène est facilité par la convergence

entre sphère professionnelle et sphère privée, une ambiguïté marquée par des pratiques de plus en plus intrusives (Boltanski & Chiapello, 1999).

Sophie Bernard (2023) montre que l'évaluation des chauffeurs Uber les incite à adopter des comportements conformes aux attentes de l'entreprise, de peur que leur note ne chute. Il en va de même sur Uber Eats, où le coursier se voit attribuer une note sur cent, basée sur les « likes » et « dislikes » donnés par les clients et les restaurants. En témoigne Jamil, un livreur Uber Eats : « *Les clients dislikent, ils signalent, ils expliquent à Deliveroo [...] Chez Deliveroo tu vois pas les signaux dislikes, chez Uber Eats, tu vois les dislikes, ...chez Deliveroo y'a mais toi tu ne peux pas voir qui donne le dislike* » (*Entretien avec Jamil, livreur Uber Eats/ Deliveroo, 14 décembre 2024, Liège²¹*).

Cet extrait illustre la manière dont la visibilité des évaluations, ou leur absence, influence les comportements des travailleurs, renforçant ainsi le contrôle social exercé par la plateforme.

Ces plateformes disciplinent les conduites

D'après Bernard (2023), la note attribuée aux chauffeurs n'est pas simplement un outil de sélection pour les clients, mais un instrument de pouvoir disciplinaire utilisé par la plateforme pour exclure ceux qui ne respecteraient pas les comportements attendus (p. 248). Les plateformes numériques, en tant que modèles organisationnels, dissimulent la figure managériale, une invisibilité accentuée par un contrôle « décentralisé et distribué » (*Ibid.*, pp. 248-249). Par ce biais, les plateformes standardisent les conduites des chauffeurs, les poussant à une autodiscipline (*Ibid.*).

Ces entreprises exercent un contrôle indirect, mais néanmoins puissant, qui s'immisce dans la totalité de l'individu et guide ses conduites (Lordon, 2010). Les livreurs de Deliveroo et Uber Eats s'auto-contrôlent principalement pour éviter que leur compte soit suspendu. Si leurs comportements s'écartent des attentes de la plateforme, ils risquent des avertissements ou même un blocage de leur compte (*Ibid.*). Lordon (2010) distingue deux types d'affects influençant cette discipline : les affects extrinsèques tristes, comme la peur de voir son compte bloqué par la plateforme et ainsi perdre ses moyens de subsistance et les affects extrinsèques joyeux, comme le désir de consommation. Cependant, le capitalisme néolibéral cherche à développer des affects intrinsèques joyeux, où le travail lui-même devient source de satisfaction immédiate, au-delà de la simple récompense monétaire (Lordon, 2010, pp. 75-76).

Ainsi, dans la dynamique néolibérale, l'entreprise se charge de produire des désirs intrinsèques de travail, ceux de l'épanouissement personnel et de la réalisation de soi dans et par le travail (Lordon,

²¹ Un autre extrait d'entretien illustre la pression ressentie par certains livreurs Deliveroo face à l'évaluation des clients via des smileys, les conduisant à demander à Deliveroo de retirer la possibilité pour les livreurs de voir cette évaluation (voir annexe 2).

2010, pp. 75-76). Ce processus vise à transformer le désir des travailleurs pour le travail lui-même, créant ainsi un alignement sur les attentes de la plateforme. Cette forme de contrôle se manifeste par une « subordination totale » où les salariés sont non seulement appelés à « s'investir totalement », mais sont aussi envahis par les attentes de l'entreprise (Ibid., p. 107).

Dans cette logique, les plateformes disciplinent les comportements des travailleurs non seulement en exploitant la peur de perdre leur statut ou leur rémunération, mais aussi en favorisant une intériorisation des normes de l'entreprise. Les livreurs en viennent ainsi à adopter une forme de discipline intégrée, comme en témoigne l'extrait suivant d'un entretien avec Elias, un livreur Uber Eats :

« Some people, when you work with your account, par example, you have an account, you work with attention, you work with good attitude because you scared they bloque you. Why do they block ? When par exemple you do your attitude not good, you put in your sac et you don't care about what you have. For exemple, you have soupe, you have something to drink, I don't know, and you drive very fast, and you tatata, after, you don't care about food, this person will dislike about your commande, because it's not your account, you don't care. So another person, when you have loué un compte, do a lot of things bad. I wil tell you something, some people still it. Par exemple, when you have une commande, you need put « validé » for I take it. So some people don't put « validé », prennent la commande and go outside and they will cancel, you know ? Cancel this commande for take it. This very bad for restaurant. » (Entretien avec Elias, livreur Uber Eats, 28 juillet 2024, Liège)

Captation et dérégulation par ces plateformes

Pour Trompette (2005), « les dispositifs de captation [sont vus] comme la mise en œuvre d'agencements sociotechniques organisant la canalisation des clients vers un prestataire unique » (p.233). S'opère ainsi le passage d'une économie dans laquelle contracter un achat est précédé d'un processus de qualification des biens et services, à une canalisation du client sur le marché, par des processus « symbolico-matériels ». En effet, la capacité de jugement des biens et des services par le client est entravée par l'opacité et le caractère monopolistique du marché (Trompette, 2005).

Dans le cas des plateformes de livraison Deliveroo et Uber Eats, nous observons une captation à deux niveaux. D'une part, celle des livreurs, qui, dans certains cas, se tournent vers cette activité en raison de leur exclusion de la stabilité de l'emploi, du fait de leur manque de qualification ou d'employabilité (Boltanski et Chiapello, 1999). Comme ils ne peuvent pas évaluer les meilleures opportunités sur un marché du travail qui leur est fermé, leur captivité s'exerce également par l'orientation de leurs conduites, dans le but de réduire leurs périodes d'inactivité et d'intensifier leur activité. D'autre part, celle des clients, via une dérégulation du marché, les plateformes cherchant à s'imposer comme des acteurs monopolistiques (Bernard, 2023).

Mécanismes de captation des conduites des livreurs

La captation des travailleurs permet aux plateformes de mettre en œuvre des manœuvres sans consulter les livreurs, tout en étant assurées de conserver leur flotte. Ce processus est rendu possible par un rapport de force en défaveur des travailleurs, créant un déséquilibre qui permet ces pratiques.

Une première manière pour des plateformes comme Deliveroo et Uber Eats de contrôler et capter les conduites des livreurs se manifeste par l'ajustement des majorations ou des réductions des prix en fonction de la demande et de l'offre. Les majorations sont ajustées en temps réel dans certaines zones, afin d'inciter les livreurs à se connecter ou à se diriger vers les zones moins couvertes. Ces plateformes investissent des sommes sous forme de primes et de prix attractifs pour éliminer la concurrence et s'imposer comme des acteurs monopolistiques, ce qui rend les livreurs dépendants de la plateforme (Bernard, 2023).

Les livreurs confirment cet aspect. Comme l'indique Jamil, un livreur,
« Il y a 2 semaines qu'ils paient pas bien, moins de travail. Maintenant 5euros/km mais pour 6km/7euros... Vers 15h, ils paient pas bien, le soir aussi car les gens ne commandent pas. » (Entretien avec Jamil, livreur Uber Eats/Deliveroo, 14 décembre 2024, Liège)

Said, un ancien représentant des livreurs Deliveroo, précise :

« En fait quand y'a beaucoup de demande, les prix augmentent. Quand les demandes elles tombent, les prix diminuent, c'est vraiment l'offre et la demande. Quand y'a beaucoup de livreurs et pas beaucoup de demande, ils se permettent de diminuer les prix à quelques centimes, genre t'es un toxicomane tu vois ? Et quand ils ont vraiment besoin, là ils mettent des bons prix. Ah c'est comme ça. » (Entretien avec Said, ancien représentant liégeois des livreurs Deliveroo, 12 novembre 2024, Liège)²²

Cette capacité des plateformes à mobiliser les coursiers résulte d'une position de force qui s'est accrue à partir des années 80, avec un déséquilibre grandissant entre travail et capital. Selon Lordon (2010), les transformations managériales ont renforcé ce déséquilibre, rendant la résistance des travailleurs de plus en plus difficile. Les actionnaires, désormais plus puissants, imposent leurs exigences, obligeant les travailleurs à intensifier leurs efforts pour satisfaire les attentes du capital. « Il y a d'abord eu la prise du pouvoir par les actionnaires aux dépens des managers au sein des grandes sociétés » (Sennett, 2006, p. 37).

Sennett poursuit en indiquant que « les capitaines d'industrie qui se trouvaient au sommet de la chaîne

²² Un autre extrait d'entretien, cette fois avec l'ancien représentant des livreurs Deliveroo, confirme les pratiques unilatérales de la plateforme consistant à ajuster l'offre en fonction de la demande par le biais de majorations (voir annexe 3). j

de commandement ne sont plus ce qu'ils étaient; une nouvelle source de pouvoir latéral est apparue au sommet, souvent étrangère, voire indifférente par ailleurs, à la culture que les associations et alliances à long terme avaient forgée au sein de la société » (Sennett, 2006, p. 39). En position de force, les investisseurs exigent des résultats à court terme, transformant la structure des entreprises et exerçant des pressions considérables sur celles-ci, afin qu'elles se montrent flexibles et dynamiques.

Dans cette logique, les plateformes captent non seulement les livreurs, mais les mettent sous pression, les contraignant à répondre à des exigences de rentabilité à court terme, en dépit des promesses de liberté qu'elles véhiculent. Lemozy (2019) indique que les plateformes organisent le temps de travail des livreurs de manière à cultiver une ‘auto-accélération’. Cette dynamique est éloignée des messages publicitaires de Deliveroo, tels que « Livre à ton rythme », « Gagne de l'argent à ton rythme, à vélo, en scooter ou en voiture », ou encore « Roule quand tu veux » (rider.deliveroo.co.uk/login).

Une autre forme de captation réside dans le retrait partiel des informations concernant les distances à parcourir pour effectuer une livraison. À présent, les livreurs ne voient plus que la distance les séparant du restaurant où récupérer la commande et ne découvrent l'adresse du client qu'après avoir accepté la course. Ainsi, Deliveroo constraint les livreurs à accepter des courses sans pouvoir en évaluer la rentabilité. Comme l'indique Anis, livreur chez Deliveroo :

« Par exemple, jusqu'il y a deux mois, on était avec l'adresse, on reçoit l'adresse du restaurant, l'adresse du client. Avant aussi y 'en n'a pas, après ils ont remis l'adresse, après ils ont enlevé encore. Et quand ils ont enlevé vraiment, tout le monde était dégouté. » (Entretien avec Anis, livreur Deliveroo, 27 juin 2024, Liège)

Les déconnexions des comptes et les blocages effectués par Uber Eats illustrent encore cette captation. Les livreurs sont souvent pris au dépourvu, leurs sources de revenus disparaissant soudainement. Jamil explique : « *Quand mon compte s'est bloqué, j'ai expliqué tatata, j'ai changé mais moi je travaillais indépendant, quand mon compte s'est bloqué, j'ai dit 'mon compte s'est bloqué mais je sais pas quel problème exactement. Et ils ont débloqué mon compte, j'ai travaillé avec et ça a à nouveau marché. Mais avec P2P, t'es obligé de communiquer avec l'assistante.* » (Entretien avec Jamil, livreur Uber Eats/Deliveroo, 14 décembre 2024, Liège)

Cette opacité algorithmique, combinée à la peur de voir son compte bloqué, pousse les livreurs à se conformer aux attentes tacites des plateformes. Lemozy (2019) souligne que cette dynamique crée une forme d'allégeance forcée, où les livreurs, dans l'incertitude et l'isolement, sont contraints de se soumettre pour maintenir leurs sources de revenus.

Mécanismes de captation des conduites des clients

Concernant la captation des clients, Deliveroo cherche à élargir son champ de livraison en proposant

des courses de supermarché et envisage potentiellement des partenariats avec des magasins de vêtements. L'entreprise cherche ainsi à capter un plus grand nombre de clients en élargissant son offre de produits. Selon un ancien responsable des opérations chez Deliveroo :

« C'est une boîte qui change d'avis régulièrement. C'est pas mal hein ça a évolué. Au début Deliveroo c'était food company, tout ce qui était nourriture. Après, ils ont ajouté tout ce qui était courses et ils ont pensé à... En fait maintenant c'est « Tout peut être livré ». Probablement qu'ils vont avoir des arrangements avec des magasins de vêtements. » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2025, Bruxelles)

Cet élargissement du registre des marchandises à livrer est également justifié par la promesse d'une plus grande liberté et d'une meilleure rémunération pour les livreurs, ce qui légitime cette captation. Comme l'explique Thomas :

« Le message qu'on envoie oui c'était ça c'était la liberté. Travailles quand tu veux où tu veux. C'est pas faux hein un coursier qui... Demain je vais passer 3 jours à Bruges, je peux très bien aller y rouler c'est pas un problème mais qui le fait ? Oui la liberté. Dans cette logique de la liberté, il y a celle de fonctionner avec les magasins car avec les restaurants c'était pendant les heures de diner ou de souper à certaines heures, alors qu'avec les restaurants tu peux remplir le nombre de commandes entre ces allers, entre ces creux. Ça a permis d'avoir une meilleure rémunération pour les coursiers entre ces heures comme ça ils pouvaient travailler. Donc ça ça a aidé et a apporté un peu plus de liberté. » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles)

Distanciation entre haut et base de la hiérarchie

Boltanski et Chiapello (1999), Sennett (2006) et Lordon (2010) mettent en évidence un écart croissant entre les niveaux supérieurs et inférieurs des entreprises, phénomène apparu au cours des années 1980. Cet écart résulte de la suppression de niveaux hiérarchiques ou de l'ajout de strates intermédiaires, mais également de l'externalisation et des délocalisations, qui créent une distance géographique et sociale. Les travailleurs situés à la base se retrouvent isolés, confrontés à des responsabilités accrues sans interaction fluide avec la hiérarchie, ce qui complique la compréhension du sens de leur travail.

La dissociation entre commandement et responsabilité reformate l'inégalité sociale en raison de la distance créée. Les dirigeants peuvent éviter de rendre des comptes sur des décisions difficiles, tandis que le pouvoir exercé par l'unité centrale est détaché de toute responsabilité. Sennett (2006) note que « l'inégalité se traduit en distance ; plus la distance est grande, moins le lien est ressenti de part et d'autre, et plus l'inégalité sociale augmente » (p. 51). La suppression des couches intermédiaires, qui servaient autrefois de relais de communication, a ainsi conduit à une rupture de la chaîne de communication permettant d'interpréter le pouvoir.

Centralisation et communication ascendante

La centralisation du commandement a des conséquences majeures sur la communication organisationnelle. Selon Sennett (2006), les organisations bureaucratiques traditionnelles filtraient et contextualisaient les informations transmises le long de la hiérarchie. Avec l'essor des nouvelles technologies, cette méthode a été remplacée par un transfert brut de données, sans réinterprétation, augmentant ainsi l'isolement des travailleurs. « Dans la pyramide bureaucratique, l'information venue d'en haut est filtrée, mise en forme et particularisée à mesure qu'elle descend la chaîne de commandement ; dans l'institution [centralisée], de grandes masses de données sont [...] mises en circulation sous une forme inaltérée » (Sennett, 2006, p. 140). Ce volume accru d'informations brutales réduit la capacité des travailleurs à interpréter les directives reçues et les place dans une situation d'autonomie forcée.

Thomas, ancien responsable des opérations chez Deliveroo, illustre bien ces dynamiques :
« On était presque 7,8 à faire ça, petit à petit ça a été de plus en plus centralisé donc mon équipe s'est réduite. [...] Dans le temps, on était vraiment là pour les coursiers, dans toute l'équipe que je dirigeais, il n'en reste plus qu'une car toute l'équipe est partie parce qu'on n'était plus là pour les coursiers, c'était la pression de Deliveroo qui décidait de ce que le coursier gagnait et il n'y avait plus de communication du coursier vers Deliveroo, c'était sens unique c'est comme ça et pas autrement, on n'avait plus cette impression d'aider et là j'ai décidé de partir, mes collègues aussi. » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles)

Cette centralisation engendre une rupture dans la communication dynamique : à la périphérie, les travailleurs doivent gérer seuls les conséquences des directives centralisées, tandis que les échanges avec le centre se limitent à des indicateurs de performance mesurables. Cela est corroboré par les propos de Said, ancien représentant des livreurs, qui illustre la communication ascendante de Deliveroo lors des comités organisés par l'entreprise avec les représentants des livreurs ²³en Belgique :
« Mais dis-toi que sur 6h que tu étais là-bas, 5h30 ils nous bassinaient avec leurs projets, leurs publicités, leur management, leur vision de l'avenir etc. et 30 min tu avais des questions réponses sur lesquelles tu pouvais poser des questions concrètes et on te disait « ben on va en discuter la fois prochaine ». Et quand tu revenais la fois prochaine c'était rebeloche, on repartait encore pendant 5h30 à parler de leur projet, de leur marketing etc. et puis les questions on en reparlera la semaine d'après. Alors je me suis dit ben ça va en fait j'ai bien compris, c'est juste de la poudre aux yeux juste pour dire qu'on fait quelque chose mais y'avait rien de concret. »
(Entretien avec Said, ancien représentant liégeois des livreurs Deliveroo, 12 novembre 2024, Liège).

Enfin, dans l'expérience quotidienne des livreurs, cette distance se fait également ressentir dans le sens

²³ Les représentants sont élus par les coursiers au sein de chaque ville, directement sur la plateforme Deliveroo. Il convient de noter que la désignation de ces représentants constitue une initiative prise par Deliveroo.

où ceux-ci disent pouvoir uniquement contacter ces plateformes via l’assistance support, un robot avec lequel ils peuvent communiquer. Nous retrouvons alors ces coursiers livrés à eux-mêmes « pour trouver comment s’ajuster au mieux aux cibles, ordres et évaluations de performance du centre.» (Sennett, 2006, P.56) ²⁴

Déconnexion entre centre et périphérie

La rupture de la communication dynamique trouve aussi ses racines dans le renouvellement rapide des dirigeants. Selon Sennett (2006), cela génère une incompréhension accrue des réalités spécifiques vécues à la périphérie : « Le renouvellement rapide au sommet peut avoir cet effet : il n'y a alors personne au pouvoir qui ait fait montre de son attachement à l'organisation, qui ait l'expérience de ses problèmes, qui puisse témoigner des peines subalternes. Pour une part, la simple déconnexion entre le centre et la périphérie dissipe la conviction, à la périphérie, qu'un être humain en particulier ou qu'un groupe bien définissable est véritablement aux commandes » (p. 54). Cette déconnexion est également accentuée par une centralisation dans des pays ayant des contextes socio-économiques différents. Thomas mentionne ainsi que les décisions stratégiques de Deliveroo, prises en Italie ou à Londres, étaient souvent déconnectées des réalités belges, notamment en termes de fiscalité ou de coût de la vie. « *Quand la personne de la relation puisque est partie il y a presque 2 ans, on avait quelqu'un encore une fois c'était quelqu'un d'Italie donc petit à petit on avait moins la mainmise sur tout ce qu'on faisait, c'était Londres va aider, l'Italie va aider et on avait moins ce pouvoir décisionnel et c'est là que ça a changé. Et ne pas comprendre la situation qu'il y a en Belgique qui est complètement différente d'autres pays. Et les taxes sont différentes en Belgique, cette spécificité nationale, y'a personne qui la comprend quand on travaille d'Italie ou de Londres, y'a les coursiers qui doivent être payés 1600/mois, mais pour eux brut c'est net alors qu'on leur dit mais non y'a taxes etc. mais ces spécificités là ils les perdent et en externalisant ou centralisant* » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles)²⁵

Opacité organisationnelle et stratégies de censure

Cette distance hiérarchique se traduit par une opacité organisationnelle. Dans le cadre de cette recherche, il s'est avéré impossible de joindre directement les entreprises Deliveroo ou Uber Eats via un numéro de téléphone, les contacts étant restreints à des adresses e-mail centralisées. Cette situation nous a contraints à passer par LinkedIn pour établir un contact avec leurs salariés. Thomas relate qu'auparavant, un responsable de la communication facilitait les échanges avec l'extérieur, mais cette approche a été abandonnée pour éviter les polémiques :

²⁴ Extraits d'entretiens illustrant les difficultés rencontrées par les coursiers Deliveroo et Uber Eats pour interagir avec ces plateformes autrement que par le biais d'un chat automatisé (voir annexe 5).

²⁵ Extrait d'entretien illustrant un éloignement géographique s'exerçant entre le centre et la périphérie (voir annexe 6).

« Ben ça a un sens de donner une vision de ce à quoi on veut arriver, avant on avait quelqu'un qui faisait la communication qui était exceptionnel, qui parlait avec, qui était ouvert à la communication avec les politiciens. Et pas dire « ah faudrait pas que vous passiez cette loi etc. » c'était vraiment quand ils avaient des questions, il était là, il allait chez eux il allait répondre à toutes les questions. Peu importe les couleurs politiques, on était là pour répondre aux questions, pour aider, pour comprendre, pour avancer ensemble. Et avant c'était avancer ensemble, coursiers, restaurants, Deliveroo. Et maintenant c'est « Non, nous Deliveroo on fait ce qu'on veut, foutez nous la paix » et la réponse c'est le tribunal qui rappelle à l'ordre, ce qui n'est pas une mauvaise chose. » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles)²⁶

De manière générale, l'ancien responsable des opérations de Deliveroo et le manager en « onboarding » des restaurants rencontrés ont fait preuve d'une certaine retenue dans leurs propos au cours des entretiens.²⁷

Dynamiques d'intensification du travail des coursiers

Comme mentionné précédemment, un tournant majeur se profile à partir des années 1980, marqué par un déséquilibre croissant entre travail et capital. Dans ce contexte, Boltanski et Chiapello (1999) soulignent que « les déplacements opérés durant la période concernée ont permis de réorienter le partage salaires/profit de la valeur ajoutée en faveur des détenteurs de capitaux et de ramener l'ordre dans la production » (1999, p. 317). Ce rééquilibrage repose sur une précarisation accrue des travailleurs, favorisée par des dynamiques d'individualisation et d'externalisation.

Lordon (2010) souligne que cette transformation s'accompagne d'une désolidarisation des responsabilités entre les dirigeants et leurs employés, permettant au capital de s'affranchir de toute forme de résistance. Cela engendre une délégation de la responsabilité productive sur les travailleurs, exacerbée par une individualisation croissante de leurs performances. Selon Boltanski et Chiapello (1999), cette individualisation, en isolant les travailleurs et en attribuant leurs réussites ou échecs à leurs seules compétences, permet d'exercer un contrôle accru et incite les individus à intensifier leurs efforts.

En parallèle, l'externalisation du travail, caractéristique majeure du néolibéralisme, favorise une logique de « mise sous tension » des travailleurs, en rémunérant uniquement les périodes productives et en excluant les temps morts, autrefois intégrés dans la définition de la journée de travail (Boltanski

²⁶ Extrait d'entretien illustrant une rupture de la communication externe de Deliveroo dans un contexte de polémiques liées à l'ambiguïté du statut des coursiers et aux procès en cours (voir annexe 7).

²⁷ Les extraits d'entretiens avec les (anciens) salariés des plateformes Deliveroo et Uber Eats révèlent une opacité entretenue par ces plateformes, particulièrement dans un contexte de polémique, marquée par des pratiques de censure à l'égard de leurs salariés (voir annexe 4).

et Chiapello, 1999, p. 361). Cette dynamique constraint les travailleurs à adapter leurs rythmes à la demande économique, limitant leur marge de négociation à des choix restreints : intensifier leur effort, accepter une réduction de leurs revenus ou subir des suppressions d'effectifs (Lordon, 2010, p. 69).

Cette délégation aux travailleurs de la responsabilité d'accommoder les fluctuations de l'activité économique place les livreurs dans une situation de vulnérabilité accrue, où il leur incombe de pallier les périodes non productives, inactives et non rémunérées. Lemozy (2019) met en évidence que cette organisation du travail, qui divise le temps de travail en un temps productif, associé à l'exécution des livraisons, et un temps non productif, comme l'attente de nouvelles commandes, génère une anxiété chez les livreurs. Ces temps d'attente sont perçus comme du « temps perdu », ni valorisé financièrement par les plateformes ni reconnu symboliquement par les livreurs eux-mêmes. Cette situation pousse les livreurs à adopter des stratégies d'accélération ou d'hyper-disponibilité, même pendant leurs moments de pause.

Lemozy (2019) souligne que cette tension entre l'activité productive et les périodes d'attente non rémunérées illustre un rapport de travail marqué par l'incertitude. Cette incertitude, loin d'être accidentelle, est structurante : elle est activement entretenue par les plateformes, qui n'offrent aucune garantie de stabilité. Les travailleurs se retrouvent dans une situation où il leur faut gérer les périodes d'attente, sans savoir combien de temps elles dureront ni si elles seront rentabilisées.

Ce mécanisme d'incertitude est directement lié à l'anxiété vécue par les livreurs, concept développé par Sennett (2006) dans son analyse du néolibéralisme. Dans ce cadre, l'anxiété est une réponse à l'instabilité constante et à l'imprévisibilité des conditions de travail. Contrairement à l'apprehension, qui est caractéristique du capitalisme social et des situations plus prévisibles, l'anxiété néolibérale résulte d'un environnement de travail indéterminé, où les travailleurs ne savent jamais avec certitude ce qui va advenir.

Ainsi, cette dynamique d'attente et d'incertitude sous le capitalisme de plateforme pousse les livreurs à « chasser l'attente », comme l'écrivit Lemozy (2019, p. 11), c'est-à-dire à minimiser ces moments d'inactivité en cherchant à rester disponibles et dans la course, malgré l'absence de rémunération ou de valorisation symbolique.

L'extrait suivant d'un entretien avec Faycel illustre cette dévalorisation des moments d'attente, qui sont perçus comme une perte de temps par rapport à un emploi plus structuré :

« Je travaille aussi dans une usine d'agroalimentaire à Herstal qui prépare des cookies. L'avantage de l'usine : tu travailles à un salaire fixe et avec du temps limité. Mais le travail d'Uber, des heures t'as pas de commandes, tu restes 1h, 2h ,3h, surtout la matinée, tu perds ton temps à attendre. » (Entretien avec Faycel, livreur Deliveroo, 13 décembre 2023, Liège)

Dans ce cadre, l'intensification de l'effort productif se manifeste non seulement par une extension du

temps de travail, mais également par une accélération du rythme. Les livreurs doivent ainsi élaborer des stratégies afin de s'adapter à cette dynamique d'auto-accélération et maximiser le nombre de courses effectuées (Lemozy, 2019). Cette accélération entraîne une augmentation des risques, tels que les accidents dus à un moindre respect du code de la route et à l'usure des moyens de travail.

Parmi ces stratégies, les livreurs demandent parfois la désassignation d'une commande lorsque celle-ci implique une trop longue attente ou une distance trop importante, afin de privilégier des commandes plus rapides, favorisant ainsi un enchaînement efficace des courses. Ce faisant, le livreur contribue à fluidifier l'ensemble du processus de distribution des commandes et "pallie les manquements de l'algorithme qui répartit les opportunités" (Lemozy, 2019, p. 4).

Ainsi, Souhel explique qu'il préfère ne pas accepter toutes les courses, en particulier celles nécessitant de parcourir 7 ou 9 km aller-retour. Selon lui, il est plus judicieux de privilégier des trajets plus courts, de 1 à 2 km, afin de pouvoir enchaîner les livraisons plus rapidement.

« Il faut pas l'accepter toutes les commandes. Il y a des gens qui l'acceptent tout : 7km, 9km... Si tu pars à 9km, donc tu vas le faire 9km aller et 9 km retour. Donc les commandes elles vont partir vite fait. Donc, c'est mieux que tu prends les commandes 2km, 1km tu vois ? Tu pars et tu viens vite fait. C'est-à-dire tu retournes vite fait le point. Vite fait il va venir une commande. Mais plus avec le moto, tu travailles bien. » (Entretien avec Souhel, livreur Uber Eats, 4 juillet 2024, Liège)

Une autre manifestation de cette accélération se trouve dans la possibilité pour les livreurs de valider plusieurs commandes simultanément. L'option de prendre deux courses à la fois est un moyen d'intensifier le rythme de travail, bien que cette logique puisse comporter des risques. Un livreur a par exemple accepté deux commandes en même temps, mais a vu son scooter tomber en panne, ce qui a entraîné une suspension temporaire de son compte par Uber. Il explique l'incident et la sanction.

« Oui, un jour j'ai pris deux commandes, donc je passe au Mc Do, temps en temps je trouve pour Franc et Sarah par exemple, ça c'est deux commandes. Et donc voilà, tu le prends deux commandes chez le Mc Do, ben voilà puis tu démarres... Un jour, j'l'a pris les commandes, et malheureusement, mon scooter, il est tombé en panne. Monsieur Franck il m'a téléphoné, il m'a dit euh « Mon commande monsieur. », j'ai dit « Monsieur j'suis dans la merde, le moto il veut pas démarrer. Donc euh je sais pas ce que je dois faire », Sarah a téléphoné, il a dit « Mon commande devient froid », moi j'tai dis « si je ramène, t'as un microonde ? Tu peux le réchauffer Madame ». Elle a dit non, non, donc ils sont restés claqués dans les téléphones. Et tout à coup, il a envoyé le Uber signal pour moi. Moi je l'ai envoyé « Voilà, j'ai mon scooter qui est tombé en panne », eh ben voilà je sais pas qu'est-ce qu'il a fait, suspendu, donc euh une semaine. Je rester le soir l'expliquer au support bien, bien, bien, donc c'est suspendu trois jours, le quatrième jour, il a ouvert pour moi. » (Entretien avec Souhel, livreur Uber Eats, 4 juillet 2024, Liège)

Enfin, Lemozy (2019) évoque l'usage des majorations tarifaires et l'opacité des algorithmes comme

des dispositifs qui alimentent cette pression constante. Les majorations en période de forte demande et la suppression de l'affichage de la distance avant l'acceptation d'une commande par les livreurs P2P chez Deliveroo font partie des mécanismes utilisés pour accélérer encore plus l'intensification du travail des coursiers, qui sont incités à maximiser leurs gains dans une dynamique de surenchère. Cette logique de pression constante pour augmenter le nombre de courses peut également créer des disparités entre les livreurs. Par exemple, certains livreurs, comme Vincent, observent que ceux qui attendent devant les restaurants perdent du temps, alors que l'algorithme privilégie apparemment les livreurs en mouvement. Cela peut entraîner une valorisation de l'activité constante, où les livreurs comprennent qu'ils doivent toujours être en action pour maintenir un certain niveau de performance. Comme le souligne Vincent :

« Alors pourquoi y'en a qui attendent devant les restaurants ? Moi j'arrive, j'ai une commande du restaurant en question, alors qu'eux attendent devant le restaurant, ils n'ont rien.

Zoé : Ah parce que le mouvement permet d'avoir des commandes plus facilement, pourquoi ?

Vincent : Parce que l'algorithme repère la localisation et que par exemple si la livraison est tout près d'un point de passage, de là où on est passé, il est susceptible de nous la donner. C'est pas très clair hein c'est de l'interprétation. » (Entretien téléphonique avec Pascal, livreur Deliveroo/Uber Eats, 5 juillet 2024)

Cet extrait révèle l'intérieur de la logique algorithmique qui gouverne le travail des livreurs. L'incertitude liée à l'interprétation des signaux de l'algorithme et la pression pour rester en mouvement renforcent encore l'intensité du travail. Les livreurs qui ne dépendent pas uniquement de la plateforme peuvent être plus enclins à prendre des risques pour tester de nouvelles stratégies, alors que ceux qui en dépendent entièrement subissent plus directement la précarité et la logique d'exploitation des plateformes.

Les perceptions des livreurs face au capitalisme de plateforme

Cette section explore les perceptions des coursiers face au capitalisme de plateforme. Cependant, avant de présenter leurs points de vue, il est pertinent d'examiner les perceptions des managers des plateformes, car cela permet de confronter les deux perspectives : les managers, qui font partie des 'inclus' de la stabilité de l'emploi, et les coursiers, qui figurent parmi les 'exclus' des formes protégées de travail (Boltanski et Chiapello, 1999, p. 343).

Les salariés de ces plateformes : les inclus dans la stabilité de l'emploi

Les (anciens) salariés des entreprises Deliveroo et Uber Eats rencontrés se distinguent par leur manière de se positionner face au néolibéralisme et par leur niveau de réflexivité à son égard.

Le manager d'Uber Eats semble avoir pleinement intégré, d'une manière totalisante, 'l'affect joyeux' lié au fait de s'activer pour l'entreprise néolibérale (Lordon, 2010, Pp. 75-76) et adhère pleinement aux valeurs véhiculées dans cette *nouvelle culture du capitalisme* qui dit que la valeur d'un travailleur se mesure dans sa capacité à porter des compétences nouvelles (Sennett, 2006, p. 82) et former son réseau (Boltanski & Chiapello, 1999). Cependant, il convient de souligner que ce discours peut refléter une stratégie communicationnelle. L'entretien, d'une durée de quarante minutes, a été marqué par une certaine réticence de sa part, illustrée par des questions récurrentes sur mes attentes et une conclusion abrupte. Lors de cet échange, les questions portaient sur sa vision de l'économie, son travail chez Uber Eats et son parcours professionnel. Ce contexte pourrait avoir favorisé un discours de façade valorisant l'entreprise, potentiellement motivé par une appréhension à exprimer des opinions critiques. Il est également pertinent de noter qu'il ne travaille au sein d'Uber Eats que depuis un an, ce qui pourrait expliquer cette posture. Malgré cela, son parcours académique et ses ambitions professionnelles semblent s'inscrire pleinement dans le cadre des valeurs et principes du néolibéralisme.

À l'inverse, l'ancien manager de Deliveroo rencontré adopte un positionnement plus critique. Bien qu'il valorise la réalisation de soi et la flexibilité professionnelle, il exprime une certaine déception face aux effets des actions de l'entreprise sur les coursiers, notamment en ce qui concerne la déshumanisation des relations de travail. Cet ancien manager reste attaché à un aspect du *nouvel esprit du capitalisme* (Boltanski & Chiapello, 1999), celui de l'horizontalité et de la familiarité dans les relations professionnelles, mais constate que ce modèle produit des résultats opposés à ses attentes.

Manifestation de l'inclusion dans le capitalisme de plateforme

Dans un premier temps, le discours de ce salarié d'Uber Eats constitue une manifestation de l'inclusion (Boltanski & Chiapello, 1999, p. 343) des travailleurs talentueux, c'est-à-dire des individus parfaitement adaptés à cette nouvelle forme d'organisation entrepreneuriale et bénéficiant de la sécurité de l'emploi. Ce manager affirme qu'Uber Eats emploie des salariés « talentueux », « dynamiques » et « très intelligents ». Il ajoute que ces derniers sont « très connectés », dans un modèle d'entreprise où il est essentiel de tisser rapidement des liens pour enchaîner les projets.

Selon Boltanski et Chiapello (1999), ne plus être employable, c'est-à-dire incapable d'élargir son réseau, entraîne une exclusion des formes d'emplois les plus protégées. La valeur d'un travailleur se mesure aujourd'hui à son potentiel d'adaptation et d'investissement dans des projets futurs, plutôt qu'à ses résultats concrets.

« Uber Eats c'est une société très dynamique avec beaucoup de talents, ce sont des gens très dynamiques très intelligents. [...] tout le monde est super sympa, fait bien son taff, sont très connectés. Très ambitieux, J'ai beaucoup aimé cette vision de vouloir agrandir et voilà on a lancé l'Allemagne aussi maintenant qui est un tout grand pays d'Europe et c'est intéressant aussi c'est beaucoup d'investissement [...]Moi j'ai envie

d'entreprendre, de commencer ma propre société et j'ai aimé chez Uber de voir comment une société marche, j'ai beaucoup appris. Et moi mon rêve c'est d'avoir ma propre start up et créer de la valeur, comme Uber Eats a créé de la valeur pour des millions de personnes et ça c'est mon rêve. J'ai pris ce job avant mon master parce que je savais que j'allais apprendre plus et c'est très intéressant comme produit c'est pour ça que j'ai voulu travailler chez eux et je regrette pas. C'est un master en management et entreprenariat que j'ai envie de faire. »

(Entretien en visioconférence avec Loris, manager Uber Eats en onboarding des restaurants, 22 avril 2024)

Dans l'extrait repris ci-dessus, la « colinearisation » avec l'entreprise est tellement parfaite que l'on y voit le résultat du projet totalitaire de l'entreprise néolibérale qui en vient à refaçonner l'intériorité, la subjectivité même de l'individu, envahi par les désirs de l'entreprise (Lordon, 2010, p. 107). Mais à la différence du cas précédemment évoqué d'Elias, un coursier qui a pleinement intégré la discipline imposée par Uber Eats et s'auto-contrôle en adhérant à ces valeurs, nous avons ici un manager qui fait partie des inclus. Ce dernier tire non seulement sa gratification du fait de s'investir pour l'entreprise, mais nourrit également l'ambition d'atteindre le sommet de la hiérarchie entrepreneuriale, en aspirant à créer sa propre entreprise sur le modèle d'Uber Eats.²⁸ Là où Elias se trouve limité à un désir subalterne, fondé sur l'incorporation des valeurs de discipline imposées par l'entreprise et, comme la majorité des coursiers rencontrés, sur un sentiment de liberté illusoire généré par un contrôle indirect et invisible de la plateforme, le manager, lui, accède à un désir entrepreneurial plus valorisé socialement (Lordon, 2010).

Lordon souligne « la violence symbolique » exercée par cette nouvelle forme de capitalisme : « L'opération distributive de la domination suppose non seulement de réserver certains objets de désir aux dominants, mais non sans les avoir faits reconnaître comme désirables par les dominés, quoique sous la clause décisive : désirable en général, mais pas pour eux en particulier. » (2010, pp. 145-146)

La valorisation de l'adaptabilité : croyance en l'obsolescence des compétences

Dans l'extrait suivant, ce manager met en avant l'importance de la jeunesse et du dynamisme au sein de l'entreprise, reflétant une injonction au renouvellement des compétences (Sennett, 2006). Cette logique s'oppose à une vision statutaire, valorisant davantage les compétences récentes que l'expérience.

« ...j'adore c'est une boîte très dynamique, très jeune. La moyenne d'âge c'est 27 ans [...] Tout le monde est assez jeune, c'est pas qu'on travaille avec des gens de soixante ans, au niveau technologie, tout le monde comprend ce qu'il se passe dans le monde, donc c'est important dans une boîte technologique, parce qu'on reste une boîte technologique, avec notre software...Je parle tous les jours avec des gens qui s'y connaissent bien dans le milieu.» (Entretien en visioconférence avec Loris, manager Uber Eats en onboarding des restaurants, 22 avril 2024)

²⁸ Extrait d'entretien illustrant l'inscription de Loris, manager chez Uber Eats, dans le néolibéralisme. Son parcours académique en business et son projet de poursuivre un master en management et entreprenariat témoignent de son appartenance à cette logique d'inclusion (voir annexe 8).

Sennett (2006, p. 82) explique que l'économie actuelle valorise la compétence comme un bien éphémère. Les entreprises préfèrent recruter de jeunes employés dynamiques plutôt que d'investir dans la formation des employés plus âgés. Cette dynamique reflète une logique de marché destructrice, où l'adaptabilité prime sur la stabilité des carrières.

Les effets ambivalents du nouvel esprit du capitalisme : une perception critique

Contrairement à Loris, qui incarne une adhésion complète à ce système, d'autres acteurs, comme Thomas, expriment une perception critique des effets pervers du capitalisme de plateforme. Bien qu'il apprécie la connectivité et l'horizontalité entre pairs, il met en avant une dimension philanthropique, souhaitant aider les coursiers à s'intégrer dans ce système.

« C'est des étrangers qui ne trouvent rien d'autre. Et ça ne me dérange pas de les aider, d'ailleurs c'était une de mes motivations, de les placer dans la société, c'est peut-être un tremplin pour eux de les intégrer dans la société, qu'ils puissent peut-être trouver un appartement puis un boulot qui leur plaira mieux etc. [...] Et aider des gens et pas les utiliser et je pense que le shift a été fait au fur et à mesure, moi je sentais qu'on utilisait les gens et ça m'a vraiment dérangé. » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles)

En effet, Sennett (2006, p. 12) souligne que la récupération des valeurs de la gauche des années 1968, telles que la solidarité et la communauté, a paradoxalement produit davantage de fragmentation et de déshumanisation. Ainsi, l'éclatement des institutions n'a pas renforcé les liens communautaires, mais a laissé les individus dans un état de précarité et d'instabilité.

Les coursiers : les exclus des formes protégées de travail

Valorisation de l'activité et de l'autonomie

Dans cette section, nous abordons l'intégration de l'idéologie néolibérale par les coursiers eux-mêmes. Une manifestation de cette intérieurisation réside dans l'acceptation de la valorisation de l'activité et de l'autonomie. Les coursiers éprouvent une satisfaction morale lorsqu'ils sont occupés, ce qui contraste avec le malaise ressenti lorsqu'ils restent inactifs, une situation souvent perçue comme source de dévalorisation personnelle. Ce phénomène illustre une forme d'autodiscipline, qui est l'un des principes sous-jacents du néolibéralisme, où l'individu est incité à prendre en charge sa propre organisation et à atteindre des objectifs toujours plus exigeants, tout en étant isolé des structures de soutien traditionnelles (Sennett, 2006).

La dissociation entre commandement et responsabilité, caractéristique des entreprises néolibérales, repose sur une célébration ambiguë de l'autonomie individuelle. Comme le souligne Sennett (2006),

cette autonomie apparente masque en réalité une responsabilisation accrue des travailleurs. « « L'autodiscipline » devient ainsi un impératif », et les travailleurs sont contraints de se conformer à des évaluations de performance sans l'appui d'une hiérarchie protectrice (Sennett, 2006, p. 55).

Cette autonomie factice, fréquemment promue sous l'étiquette de « l'esprit d'entreprise », permet aux plateformes de transférer la gestion de la précarité sur les individus eux-mêmes. Ce processus s'inscrit dans un passage du contrôle à l'autocontrôle, où l'individu est valorisé en tant qu'*« entrepreneur de soi »* (Abdelnour, 2017). Selon Abdelnour (2017), le statut d'auto-entrepreneur a été conçu pour inciter les individus à se mettre à leur compte afin de résoudre leurs difficultés d'accès à l'emploi et de garantir leur revenu. Cette logique marque un tournant dans l'histoire des sociétés salariales et de leurs protections sociales, où la promotion de l'esprit d'entreprise se fait au détriment de la sécurité collective offerte par l'État-providence.

Dans cette dynamique, certains coursiers, comme Faycel, un étudiant en médecine vétérinaire, expriment une adhésion à cette logique :

« Tu peux pas compter sur les gens pour te donner à manger tout ça, c'est toi qui doit travailler pour réussir ta vie. » (Entretien avec Faycel, livreur Deliveroo, 13 décembre 2023, Liège)

Cette pensée reflète l'injonction à l'autodiscipline analysée par Sennett (2006), dans laquelle l'individu se retrouve éloigné des structures traditionnelles de responsabilité collective, telles que l'entreprise ou l'État.

Le témoignage de Jamil, quant à lui, illustre un rejet de l'incertitude associée aux aides sociales, comme le revenu d'intégration du CPAS, et une préférence pour la gestion autonome de ses finances. *« CPAS ils cassent la tête des fois, ils paient pour un mois, puis paient plus, puis ton assistante est malade etc. Et je reste j'ai pas à manger, loyer, factures... C'est mieux de travailler, tu travailles, t'es libre et tu gagnes ton argent. Tu ne cherches pas toujours, si quelqu'un donne, il donne. » (Entretien avec Jamil, livreur Uber Eats/Deliveroo, 14 décembre 2024, Liège)*

Ce passage de la sécurité collective à une prise en charge individuelle de la précarité, en s'appropriant l'idéologie néolibérale, renforce « l'automobilisation » des travailleurs sous la forme de l'indépendance économique.

Nous observons aussi que pour certains livreurs, l'activité professionnelle devient une source de bien-être personnel. En plus d'une simple intériorisation des exigences de la plateforme, certains coursiers ressentent un plaisir intrinsèque à être en mouvement, et même à éprouver la dureté de leur travail. Cette dynamique s'inscrit dans ce que Lordon (2010) appelle l'*« épithumogénie néolibérale »*, qui cherche à produire des désirs de travail heureux et de « réalisation de soi » à travers l'activité professionnelle. Lordon (2010) argumente que le néolibéralisme ne se contente pas de promouvoir

des affects extrinsèques, mais cherche à générer des affects intrinsèques, c'est-à-dire un désir de travail en soi, détaché des biens matériels que ce travail permet d'acquérir (Pp. 75-76).

Ainsi, la quête de satisfaction morale à travers l'activité elle-même devient un moteur de l'engagement, comme l'illustre le témoignage d'Elias, livreur Uber Eats :

« Because I think you enjoy when you working, when you very try hard and you do lot of work. When you come back, I am good, I have do it. And surtout when you have car to pay and when it's not a problem with government. And when you have time, you have time for your friends, maybe in weekend or other time. »
(Entretien avec Elias, livreur Uber Eats, 28 juin 2024, Liège)²⁹

En revanche, une période d'inactivité est perçue comme source de stress et de malaise.³⁰

Ce témoignage met en lumière la tension entre le plaisir de l'activité et la reconnaissance de la dureté du travail, une dynamique qui se nourrit de l'idéal néolibéral de l'autonomie et de la réalisation de soi par l'activité professionnelle.

Valorisation de la flexibilité et de la liberté

Cette valorisation de l'activité et de l'autonomie factice, qui découle d'une délégation de la responsabilité du centre sur la périphérie et résonne avec l'idéologie dominante de « promotion de l'initiative individuelle et de stigmatisation de l'assistanat » (Abdelnour, 2017, p. 291 ; Sennett, 2006), renvoie à une autre dimension : celle de la liberté factice et de la flexibilité. En effet, ces plateformes vantent le fait d'être son propre patron lorsqu'on travaille avec elles. Certains livreurs disent se sentir libres lorsqu'ils livrent. Ce sentiment de liberté est lié à une subordination indirecte ainsi qu'à une impression de flexibilité dans le choix des horaires.

Abdelnour (2017) souligne que le passage à l'indépendance pour les auto-entrepreneurs entraîne une augmentation du "sale boulot", une forme de travail qui brouille les frontières entre le travailleur et le marché (p. 295). Cependant, ces conditions sont souvent acceptées par les auto-entrepreneurs, car elles permettent de quitter des alternatives moins souhaitables, comme l'assistanat ou un strict encadrement hiérarchique. Dans ce contexte, le travail sur les plateformes est perçu comme un tremplin social, permettant d'échapper au stigmate du chômage ou à un contrôle hiérarchique excessif.

L'idéalisé de l'indépendance décrite par Abdelnour (2017) est bien visible chez les coursiers rencontrés. En effet, parmi ceux qui exercent cette activité à titre principal, ce travail est vu comme une opportunité de sortir d'impasses passées, permettant d'échapper à un marché du travail rigide et

²⁹ Un autre extrait d'entretien, illustrant cette fois une culpabilité ressentie à l'idée de rester chez soi plutôt que de s'activer et aller travailler (voir annexe 9).

³⁰ Un autre extrait de l'entretien avec Elias, dans lequel il nuance sa valorisation du travail (voir annexe 10).

excluant. Ces conditions sont d'autant plus acceptables qu'elles sont valorisées par la possibilité de travailler de manière plus autonome, sans les lourdes contraintes d'un emploi salarié traditionnel. Cependant, cette "liberté" se trouve limitée par les réalités économiques et organisationnelles des plateformes.

Souleyman, par exemple, ayant auparavant exercé un emploi dans l'horeca qu'il jugeait mal rémunéré et marqué par un contrôle hiérarchique strict et un sentiment d'exploitation, explique :

« Parce que moi j'ai choisi ça parce que je suis libre. Le jour que je veux travailler, je travaille. Le jour que je suis fatigué, je rentre. Y'a pas un patron « Non tu restes non na na na ». Non. Je suis libre. » (Entretien avec Souleyman, livreur Deliveroo, 6 avril 2024, Liège)³¹

« Premièrement je travaillais dans un restaurant avec un mec [...] il fait un petit peu d'esclavage tu sais ? C'est pour ça moi j'arrête le travail avec lui. [...] Je livrais pour lui, je nettoyais la vaisselle, je faisais tout. Je préparais les sandwich, je faisais tout. Et après je ne me suis pas senti à l'aise avec lui et il me paie pas bien. » (Entretien avec Souleyman, livreur Deliveroo, 6 avril 2024, Liège)

Cependant, bien que Souleyman évoque une certaine flexibilité dans son travail, il ne peut se permettre de ne pas travailler pendant de longues périodes. Cela s'explique par ses revenus, qui, selon ses dires, s'élèvent à environ 1 200 euros par mois, une somme insuffisante pour subvenir à ses besoins. Cette situation met en lumière l'écart entre la promesse de liberté financière et la réalité économique des livreurs et vient contredire le message promu par Deliveroo : "Atteins le niveau de revenu souhaité" (rider.deliveroo.co.uk/login).

Cette contradiction entre autonomie et subordination est encore plus évidente lorsqu'on considère les revendications des livreurs. Pour beaucoup d'entre eux, la possibilité de s'organiser comme ils le souhaitent, d'avoir une autonomie accrue dans l'exercice des tâches et une plus grande liberté dans le choix des horaires sont des aspects positifs du travail sur les plateformes (Abdelnour, 2017).

Cependant, cette autonomie est souvent illusoire. Abdelnour (2017) explique que, bien que les auto-entrepreneurs puissent se sentir libres grâce à l'effacement des relations hiérarchiques formelles, la plupart de ceux qu'elle rencontre se trouvent en réalité dans des situations de salariat déguisé, avec un assignement précis à des missions.

Cette flexibilité est d'autant plus appréciée lorsqu'il s'agit de la combiner avec un métier d'artiste ou un job étudiant, qui sont des activités plus compatibles avec des horaires atypiques et moins aisément combinables avec des horaires fixes. Par ailleurs, il est plus facile de valoriser cette flexibilité vantée — bien qu'elle soit en réalité source de précarité — lorsqu'on ne dépend pas

³¹ Autre entretien présentant des caractéristiques similaires (voir annexe 11)

exclusivement de ce revenu et qu'on peut s'en détacher « identitairement » grâce à une autre profession ou à des études menant à un autre métier (Abdelnour & Méda, 2019).

« Pascal : Je ne travaille pas tout le temps, je travaille un peu quand je veux, c'est bien pour ma sociabilité, c'est un peu une bouée de sauvetage quand je ne travaille pas [...] Vu que je suis artiste, c'est difficile car j'ai des tournages donc je dois être assez souple dans mon travail. Je travaille avec le régime p2P, je vois ça comme un travail d'indépendant complémentaire. » (Entretien téléphonique avec Pascal, livreur Deliveroo/Uber Eats, 5 juillet 2024)

« L'avantage de ce travail, c'est que tu peux travailler à n'importe quel moment, quand je suis libre, je peux travailler. C'est ça l'avantage et moi avec mes études, si je suis en période d'examen, si je veux pas travailler, je travaille pas. Mais après quand j'ai le temps je peux travailler un max. » (Entretien avec Faycel, livreur étudiant Deliveroo, 13 décembre 2023, Liège)

Pour ceux qui exercent cette activité à titre complémentaire, la flexibilité offerte par les plateformes est également perçue comme une opportunité d'augmenter leurs revenus lorsque leur activité principale ne permet ni d'atteindre le revenu souhaité, ni de se valoriser socialement (Abdelnour, 2017 ; Bernard, 2023). Said, par exemple, qui travaille dans le bâtiment tout en combinant cette activité avec la livraison pour Deliveroo, apprécie particulièrement cette flexibilité. Cependant, lorsque son revenu principal est passé de 2 200 à 3 000 euros, il a réduit son activité de livraison.

« De 2 200, je suis passé à 3000 quasiment, c'est un truc de malade. Après ça je me suis dit pourquoi je vais encore avoir froid ? Passer sous la pluie ? J'y vais quand il fait sec. » (Entretien avec Said, ancien représentant liégeois des livreurs Deliveroo, 12 novembre 2023, Liège)

Cependant, cette valorisation de la flexibilité est relativisée par les contraintes inhérentes au travail de plateforme. En plus des faibles rémunérations, des périodes d'attente pour les commandes, et de l'absence de sécurité sociale, les livreurs subissent des pressions économiques et organisationnelles qui faussent la prétendue liberté. Les plateformes les incitent à travailler durant des heures spécifiques, et ceux qui ne le font pas se retrouvent pénalisés, ce qui limite encore davantage la liberté qu'elles prétendent offrir. Les livreurs ne sont pas dupes face à ces contradictions et, comme le souligne Casilli (2019, p. 101), ils sont conscients de cette situation de salariat déguisé.

Réflexivité critique des livreurs

Les coursiers travaillant pour les plateformes Deliveroo et Uber Eats s'inscrivent dans une logique propre au néolibéralisme ou au « nouvel esprit du capitalisme » (Boltanski & Chiapello, 1999), également qualifié de « culture du nouveau capitalisme » par Sennett (2006). En raison de leur « exclusion » des formes d'emploi protégées, et parfois de l'emploi tout court (Boltanski et Chiapello, 1999), ces travailleurs sont captés par les promesses des plateformes, telles que l'autonomie, la

flexibilité ou la réalisation personnelle. Ces valeurs, caractéristiques du nouvel esprit du capitalisme, façonnent leur expérience professionnelle tout en contribuant à leur intégration dans ce modèle.

Cependant, contrairement à Lordon (2010), qui voit les travailleurs déterminés par leurs affects — qu'ils soient « joyeux » ou « tristes » — et ainsi enrôlés par la hiérarchie via des mécanismes de peur ou de désir (par exemple, la peur d'être désactivé ou le désir de maximiser leurs revenus et leur accomplissement personnel par le travail), Boltanski et Chiapello (1999) insistent sur la capacité réflexive des individus. Ces derniers jugent leurs actions et positionnements à travers un « registre normatif », ce qui leur permet de critiquer un système lorsqu'il perd sa légitimité. Conformément à ces perspectives, les coursiers Deliveroo et Uber Eats ne sont pas seulement « enrôlés » dans le capitalisme de plateforme : ils en restent également critiques.

Abdelnour (2017), dans son étude des auto-entrepreneurs en France, montre que la valorisation de ce statut est principalement exprimée par des individus nouvellement inscrits. Ces derniers, séduits par l'idéologie de « l'entreprise de soi », n'anticipent pas encore les défis de ce régime, tels que l'absence de protections sociales, les faibles revenus ou les horaires extensifs. Avec le temps, ces travailleurs prennent conscience des limites de ce modèle et, souvent désillusionnés, envisagent un retour au salariat.

De la même manière, les coursiers rencontrés lors de cette recherche expriment des critiques croissantes à l'égard du travail de plateforme. Certains, confrontés aux promesses non tenues de flexibilité et d'autonomie, se tournent vers des formes d'emploi plus stables et protégées, désenchantés par le capitalisme de plateforme.

Flexibilité perçue comme renoncement à la sécurité

Elias, dans son entretien, remet en cause la flexibilité vantée par les plateformes et souligne la précarité de son activité d'indépendant dans le bâtiment. Il associe la liberté à la possibilité d'avoir des horaires fixes, comme dans un emploi salarié, et perçoit la sécurité dans le fait de savoir qu'après huit heures de travail, il n'a plus à se soucier de ce qui adviendra. Il évoque ainsi son souhait de trouver un emploi salarié, perçu comme offrant plus de sécurité et de liberté par rapport à la précarité associée à la livraison via les plateformes :

« And now, I have lot of ideas for I work, I contact lot of companies for work, it's a bad way actually so I need looking for jobs with some companies I have more security, more freedom I think, because you work 8 hours and you don't care what happened after. You don't wait people for ask you about work. So I hope I find a job for this moment, yes. » (Entretien avec Elias, livreur Uber Eats, 28 juin 2024, Liège)

Une autre dimension de la flexibilité perçue par les coursiers, souvent considérée comme un substitut à la sécurité, se manifeste par l'absence de couverture sociale. De nombreux livreurs abordent spontanément cette question, soulignant qu'en cas de maladie, ils se retrouveraient dans une situation précaire. Ceux qui n'évoquent pas cette absence de sécurité sociale sont généralement ceux qui combinent la livraison avec un emploi salarié. Ce constat rejoint celui d'Abdelnour (2017), qui observe que les individus inscrits sous le statut d'auto-entrepreneur sont souvent encore rattachés au salariat, soit par le biais de l'emploi d'un conjoint, soit grâce à des allocations chômage ou un travail salarié complémentaire. Ces travailleurs, encore protégés par une forme de couverture sociale, sont en général moins critiques et plus enthousiastes vis-à-vis de ce statut. Une fois confrontés aux réalités de l'absence de protection sociale, leur perception du travail de plateforme évolue.

« Et comme ça, c'est ça notre travail. Un jour où tu travailles pas, t'es malade, il n'y a pas de garantie. Y'a rien. [...] Par exemple, le jour que je suis malade, même je ramène certificat, non, t'as que le truc que t'as travaillé, c'est tout. » (Entretien avec Souleyman, livreur Deliveroo, 6 avril 2024, Liège)

Ainsi, certains coursiers valorisent une conception de la sécurité qui dépasse la seule dimension individuelle, centrée sur leur propre « employabilité », propre au nouvel esprit du capitalisme. Ces coursiers critiques mettent en avant une sécurité d'ordre collectif et ‘civique’, caractéristique du précédent esprit du capitalisme, où la stabilité était assurée par le salariat et les dispositifs de protection sociale (Boltanski & Chiapello, 1999). Tout en reconnaissant certains avantages liés à la flexibilité mise en avant par le travail de plateforme à la demande, voire en valorisant les nouvelles formes de travail qu'elle représente, ces coursiers insistent néanmoins sur le déficit de sécurité qu'elle engendre.

Pénibilité du travail

Par ailleurs, les coursiers, en particulier ceux qui dépendent exclusivement de cette activité, mettent en avant la pénibilité de leur travail, marquée par des conditions difficiles telles que les dénivelés, les intempéries, ou encore des horaires extensifs (jusqu'à douze heures par jour, parfois sans jour de repos).

« Si tu étais indépendant, en Hiver ça va, y'a du travail, tu peux faire une recette. Mais en été, déjà y'a pas beaucoup de travail et il fait chaud, tu dois travailler toute la journée, et ça c'est fatigant. » (Entretien avec Anis, livreur Deliveroo, 27 juin 2024, Liège)

Ces observations font écho à celles d'Abdelnour (2017), qui souligne que les travailleurs inscrits sous le régime de l'auto-entrepreneur, en raison de faibles revenus souvent inférieurs au salaire minimum, sont amenés à multiplier les heures de travail. Cela se reflète dans les récits des coursiers interrogés, particulièrement ceux pour qui cette activité constitue la principale source de revenus, contraints de

travailler de longues heures quelles que soient les conditions climatiques. Cette disponibilité contrainte est renforcée par les incitations financières des plateformes (Casilli, 2019).

Baisse de la tarification

Pour certains coursiers, la sécurité au travail ne se limite pas à la protection sociale, mais inclut également la garantie d'un revenu décent. Or, la tarification imposée par les plateformes est jugée insuffisante par l'ensemble des livreurs interrogés, à l'exception d'un seul avec lequel j'ai échangé brièvement. Cette insatisfaction s'accentue face à la perception d'une baisse progressive des rémunérations au fil des années. Ainsi, pour tous les livreurs avec lesquels je me suis entretenue (sauf un avec lequel j'ai discuté cinq minutes³²), le prix imposé par la plateforme est jugé trop faible, surtout lorsqu'ils compareraient avec les tarifs d'avant et constatent une évolution à la baisse de la tarification.

Ainsi, Grégoire, livreur Deliveroo depuis environ cinq ans avec une interruption de quatre ans, souligne que le revenu moyen par commande a diminué de moitié par rapport à ses débuts.

« Donc c'était très difficile. Mais voilà, c'est pas comme un vélo électrique. Bon, je gagnais un petit peu, mais à l'époque bon, la commande c'était quoi ? On était, c'était la commande, c'était environ 9€ la commande donc c'était pas mal du tout mais aujourd'hui, ça a été divisé par 2. » (Entretien avec Grégoire, livreur Deliveroo, 27 juin 2024, Liège)

De son côté, Naveen, ancien coursier Uber Eats, puis Deliveroo, retrace une baisse significative de ses revenus, précisant qu'il effectuait ses livraisons à l'aide d'un vélo électrique: avec le statut d'indépendant³³, il recevait initialement des commandes payées 7 euros, puis 3 euros, réalisant parfois moins de trois courses par heure. Avant la pandémie, il déclarait un revenu brut mensuel compris entre 3000 et 4000 euros, mais fin 2023, celui-ci était tombé à un maximum de 1500 euros, malgré des journées de travail s'étendant parfois de 8h à minuit. Cette dégradation l'a conduit à abandonner cette activité et à se tourner vers le salariat. Ainsi, il a vu dans un premier temps la flexibilité offerte par Deliveroo comme un tremplin social en termes de rémunération et d'autonomie factice mais désillusionné, se retourne vers le salariat, malgré sa sous-qualification.

« Uber a commencé à diminuer les prix depuis le covid, on a fait manifestations, ils nous prenaient comme esclaves. Deliveroo a commencé aussi à diminuer les prix et déjà là ça a commencé à poser problème. Et avec l'inflation puis le salaire qui a commencé à diminuer aussi, c'était pas vraiment rentable. Deliveroo va diminuer les prix, 7euros ça va et puis on a commencé diminuer à 3euros, on retrouve maintenant des commandes à 3euros, pour même pas 3 commandes par heure. C'est pas assez, moi je voulais plus que 10euros par heure. Et avec les cotisations etc c'est pas rentable...Je gagnais 3000

³² Ce coursier a souhaité mettre fin à l'entretien rapidement, reprochant une approche jugée indiscrète. Il a affirmé qu'il gagnait bien sa vie avec Deliveroo, sans toutefois fournir de chiffres précis. Il a également exprimé son intention de retourner prochainement dans l'Horeca, en remplacement de son activité chez Deliveroo.

³³ Le statut indépendant, contrairement au statut P2P, permet une variation du tarif de la livraison en fonction de la distance parcourue.

4000 euros par mois avant le covid [brut] mais après, je ne gagnais plus que 2400 [brut] ... Je suis passé de max 1500 euros/mois environ à 50 euros/jour... Je commençais à 8h, je terminais à 22h, 23h, même minuit. »
(Entretien avec Naveen, ancien livreur Deliveroo, 8 mars 2023, Liège)³⁴

Enfin, l'ancien responsable des opérations de Deliveroo confirme cette tendance à la baisse des rémunérations. Il explique qu'auparavant, l'entreprise veillait à garantir un revenu au moins équivalent au salaire minimum pour les coursiers. Cependant, face à la concurrence croissante d'Uber Eats, cette pratique a été progressivement abandonnée au profit d'une stratégie axée sur la réduction des coûts.

« On essayait de calculer des heures normales de travail et on se disait « il faut avoir le salaire minimum et taper un peu plus au-dessus pour que quelqu'un qui fasse ça comme boulot puisse gagner sa vie. Et en fait petit à petit, on a enlevé ces sécurités et maintenant on ne calcule plus ça en se disant qu'ils pourraient faire ça comme boulot. Maintenant, quelqu'un qui est coursier, fait ça ailleurs aussi chez Uber Eats par exemple. Donc on s'en fout un peu de ce qu'ils gagnent en gros. Avec aussi la nouvelle gestion, la nouvelle stratégie c'est qu'on ne calcule plus en fonction de ce minimum. » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles)

Cette diminution de la tarification illustre une fois de plus la situation de captivité des livreurs vis-à-vis des plateformes. Ces dernières, lorsqu'elles disposent d'une main-d'œuvre abondante, « se permettent de réduire la rémunération des courses tout en durcissant les conditions de travail » (Gomes, 2022, p. 18).

La perception par les coursiers de leur indépendance illusoire

En plus de critiquer une tarification jugée insuffisante pour assurer un niveau de vie décent, ou, pour ceux combinant cette activité avec un autre emploi, ne permettant plus une réelle amélioration de leur situation économique, certains coursiers questionnent l'authenticité de l'indépendance que les plateformes prétendent offrir.

Ainsi, Said, tout en soulignant la dégradation de la tarification, estime qu'un véritable indépendant devrait avoir la possibilité de fixer ses propres tarifs, au lieu de se les voir imposer par la plateforme. Cette contrainte tarifaire, selon lui, est une négation du statut d'indépendant tel qu'il est traditionnellement défini.

« Parce que j'ai jamais vu qu'un indépendant se faisait imposer ses tarifs. Laisser le choix aux indépendants de dire, pour autant de km, je prends autant. Après, libre à Deliveroo ou pas de donner du travail. Si tu demandes 200 euros la livraison, je comprends qu'ils veuillent pas quoi. Donc, c'est un peu une dictature. C'est pas un statut indépendant. Tu reçois une commande sur ton téléphone à aller récupérer à ce prix-là. Ils te disent « tu

³⁴ Extraits supplémentaires d'entretiens illustrant l'évolution à la baisse de la rémunération des coursiers chez Deliveroo (voir annexe 13)

peux refuser si le prix il te plaît pas », ben tu vas la refuser. » (Entretien avec Said, ancien représentant liégeois des livreurs Deliveroo, 9 novembre, Liège)³⁵

Chapitre 6 : Capitalisme racial de plateforme

Les auteurs principaux de mon cadre théorique (Boltanski et Chiapello, 1999 ; Lordon, 2010 ; Sennett, 2006) éclairent plusieurs dimensions du capitalisme de plateforme, qui s'inscrit dans l'idéologie qu'ils décrivent. Toutefois, bien que Boltanski et Chiapello et Sennett abordent parfois la question de la race, ils la traitent comme une dimension parmi d'autres, sans en faire le cœur de leur analyse. Dans leur perspective, les personnes racisées figurent parmi les "exclus" du capitalisme contemporain, mais sans que leur condition particulière soit approfondie. Or, dans le cadre de mon étude, la question raciale se révèle centrale.

En effet, bien que le profil des coursiers que j'ai rencontrés ne soit pas représentatif de l'ensemble des livreurs de Liège, quinze des dix-sept interviewés sont racisés, six sont sans-papiers, et trois n'ont pas encore obtenu leur nationalité. Pour ces individus, la captation de leur force de travail par les plateformes numériques prend un autre sens, qui dépasse les analyses centrées sur les rapports de classe ou sur la seule précarisation des formes d'emploi.

Dans cette perspective, l'ouvrage de Sophie Bernard (*Ubérusés. Le capitalisme racial de plateforme*, 2023) constitue une référence incontournable. Bernard met en lumière le rôle central de la race dans le capitalisme de plateforme, souvent négligé dans les analyses classiques. Elle souligne que si la flexibilité et la précarité sont des caractéristiques communes aux travailleurs de plateforme, ces phénomènes touchent de manière disproportionnée les individus racisés, qui se retrouvent relégués à la périphérie du marché de l'emploi.

Selon Bernard (2023), « de nombreux travaux sociologiques ont démontré que le “capitalisme de plateforme” marquait l'avènement de formes renouvelées, voire exacerbées d'exploitation, par le biais de la promotion du travail indépendant et la mise en œuvre d'un “management algorithmique”. La race est rarement mobilisée comme catégorie analytique pour appréhender ce phénomène [...] Les mutations des statuts d'emploi et des formes d'organisation du travail induites par le déploiement du capitalisme de plateforme sont essentiellement analysées à l'aune des rapports sociaux de classe » (p. 9).

Bernard précise que « la racialisation désigne “les logiques de production des hiérarchies raciales dans telle ou telle société donnée” », et qu'elle constitue un principe structurant du capitalisme de

³⁵ Extrait d'entretien avec Pascal, qui exprime une idée similaire en insistant sur l'importance d'un prix juste pour la livraison, notamment un tarif minimum. Il envisageait de distribuer des flyers ou de créer des T-shirts portant un message visant à sensibiliser les clients aux conditions de travail des livreurs, dans l'espoir que les pourboires complètent un prix décent, sachant que, selon lui, les plateformes ne modifieront pas leurs pratiques à cet égard (voir annexe 12).

plateforme, où « la plateformisation elle-même [est] une innovation du capitalisme racial » (p. 13). Ces plateformes exploitent des travailleurs marginalisés, souvent issus de l'immigration, qui sont contraints de recourir à ces modèles d'emploi en raison des barrières qu'ils rencontrent sur le marché du travail, telles que le racisme, la sous-qualification ou les discriminations linguistiques. Ainsi, les travailleurs racisés se retrouvent dans une situation paradoxale : bien que les plateformes promettent autonomie et opportunités économiques, elles exploitent leur vulnérabilité pour maximiser leur flexibilité. Bernard (2023) illustre cette dynamique en montrant comment Uber cible explicitement des individus issus de l'immigration pour s'assurer un vivier de main-d'œuvre perçue comme « disponible et docile » (pp. 289-290). Cette politique s'inscrit dans une longue histoire où précarité et racialisation vont de pair.

Cette approche permet de compléter et d'enrichir les travaux de Boltanski et Chiapello (1999) en mettant en évidence comment les mécanismes d'exclusion décrits dans leur analyse prennent une dimension spécifique pour les travailleurs racisés. Ces derniers, exclus de la stabilité de l'emploi par des processus structurels, constituent une « armée de réserve » (Bernard, 2023, p. 14) sur laquelle les plateformes s'appuient pour justifier et maintenir des conditions de travail précaires.

Déqualification et immigration

Nous avons abordé précédemment la question de la flexibilité et de l'autonomie valorisées par les livreurs, notamment en soulignant que pour ceux exerçant cette activité à titre principal, ces emplois sont perçus comme une opportunité d'échapper à un contrôle hiérarchique strict, à l'exploitation et à la précarité. Cependant, nous n'avons pas encore examiné comment ces individus se retrouvent dans ces emplois précaires.

À travers les travaux de Boltanski et Chiapello (1999), nous avons vu que ces livreurs sont souvent exclus du marché de l'emploi en raison de leur manque de qualifications ou de leur faible employabilité. Toutefois, cette dynamique prend une autre dimension lorsqu'on considère que, pour une grande partie des coursiers que j'ai rencontrés, ceux-ci sont racisés.

Le concept de "capitalisme racial de plateforme", développé par Bernard (2023), nous aide à comprendre comment l'immigration est liée à l'exclusion de l'"employabilité". Cette exclusion s'explique par la maîtrise insuffisante de la langue du pays d'accueil, le racisme, le manque de qualification ou encore la non-reconnaissance des diplômes obtenus à l'étranger (Bernard, 2023).

Prenons l'exemple d'Alam, originaire d'Afghanistan, qui a interrompu ses études secondaires à 17 ans pour immigrer en Belgique. Bien qu'il ait obtenu la nationalité belge, il lui reste difficile de trouver un emploi dans le domaine qu'il désire, à savoir la restauration, en raison de sa maîtrise limitée de la langue et de son manque de diplôme. Il se trouve donc contraint à accepter un travail

de balayeur pour la commune, tout en travaillant comme livreur pour Deliveroo. Il nous explique : « *C'était dure de trouver du travail tu sais je parle pas bien français [...] J'aime bien la cuisine dans un restaurant mais j'ai pas diplôme* » (*Entretien avec Alam, livreur indépendant Deliveroo, 28 juillet 2023, Liège*).

En outre, le fait d'être racisé génère et entretient une déqualification aussi par les parcours migratoires (Bernard, 2023).

C'est l'immigration elle-même qui engendre cette déqualification, principalement à cause de la non-reconnaissance des diplômes étrangers. Certains livreurs, originaires d'Afrique du Nord, ont obtenu des diplômes dans les sciences naturelles ou les sciences dures dans leur pays d'origine. Cependant, pour que leur diplôme soit reconnu en Belgique, ils doivent passer par une procédure d'équivalence. Ces travailleurs se retrouvent alors à cumuler plusieurs emplois précaires, y compris dans la livraison via Deliveroo ou Uber Eats, pour assurer leur subsistance (Bernard, 2023).

Nous retrouvons ici Assia, une sans-papiers d'origine marocaine, qui combine la livraison de repas en trottinette pour Uber Eats avec la préparation et la livraison de repas à domicile. Elle détient un master en physique, obtenu au Maroc, ainsi qu'une attestation d'aide pharmaciennne. Elle nous explique :³⁶

« *Je fais la cuisine marocaine comme ça dans la maison pour loyer pour manger, pour vivre [...] j'ai commencé à 6h du soir, ça dépend, tous les jours Uber [...] Normalement moi j'ai master en physique au Maroc et j'ai aussi attestation d'aide pharmaciennne...Après je viens ici [...] Quand je prendre mes papiers, je ferai juste l'équivalent et je travaille normal.* » (*Entretien avec Assia, livreuse Uber Eats, 28 juin 2024, Liège*)

La situation des livreurs sans-papiers, comme Assia, est encore plus complexe, car ils subissent une double exploitation : d'une part, en étant contraints à accepter des emplois précaires malgré leurs qualifications, et d'autre part, en devant sous-louer un compte Deliveroo ou Uber Eats à un propriétaire ayant ses papiers (Gomes, 2022). Assia, en plus de devoir accepter ces emplois précaires, doit céder une partie de ses revenus pour louer un compte Uber, ce qui accentue sa précarité :

« *Et moi je donne 100euros/semaine. Tu travailles pour quelqu'un qui dormir dans la maison. (rires)* » (*Entretien avec Assia, livreuse Uber Eats, 28 juin 2024, Liège*)

Enfin, Faycel, un étudiant en médecine vétérinaire et vétérinaire en Algérie, se voit contraint de reprendre trois années d'études pour obtenir l'équivalence de son diplôme. Afin de subvenir à ses besoins, il travaille comme livreur pour Uber Eats et Deliveroo, en plus de son emploi dans une usine agroalimentaire. Cependant, Faycel considère cette activité comme temporaire, puisqu'il espère

³⁶ Explication de l'expérience de Jalil, similaire à celle décrite par Assia (voir annexe 15).

pouvoir exercer la médecine vétérinaire en Europe à l'avenir. Comme il le précise :

« *Moi c'est juste un passage, je suis médecin, je m'intéresse pas à indépendant etc. Moi mon diplôme je peux pas exercer dans la médecine vétérinaire. Malgré mes compétences mais je suis obligé de refaire des études car la Belgique choisit les meilleurs étudiants et ils sont beaucoup plus intelligents. Ça c'est la clinique à Namur. Du coup Uber c'est juste un passage.* » (Entretien avec Faycel, livreur étudiant Deliveroo, 13 décembre 2023, Liège)

Valorisation de l'indépendance et de l'autonomie pour des coursiers racisés

Le travail indépendant comme une forme d'émancipation

Pour les coursiers racisés rencontrés, le travail de plateforme est perçu comme une forme d'indépendance, offrant la possibilité de sortir des situations de précarité, notamment pour ceux dont l'accès au marché de l'emploi est limité en raison de l'absence de qualifications ou de papiers. Ce travail est souvent vu comme une alternative aux emplois salariés non qualifiés, particulièrement pour ceux qui viennent d'horizons migratoires. Ces travailleurs, souvent issus de catégories populaires et peu ou pas diplômés, valorisent l'indépendance et la flexibilité associées à ce travail, même si elles sont accompagnées d'incertitudes (Bernard, 2023)

Bernard (2023) montre que le travail indépendant, et notamment le travail de plateforme, est souvent perçu comme un moyen d'échapper aux contraintes du salariat déqualifié. Pour les coursiers, ce travail représente une forme de mobilité sociale, une opportunité de sortir de la précarité. Comme le souligne Bernard (2023), « le travail indépendant constitue un refuge pour ceux qui ne trouvent pas leur place dans un marché de l'emploi strictement régulé et souvent discriminatoire » (p. 144). Cette vision est bien illustrée par les témoignages de coursiers comme Souleyman, sans-papiers, qui explique, comme nous l'avons vu, avoir subi un contrôle hiérarchique sévère et une sous-rémunération pour le nombre de tâches à effectuer, qu'il associe à de l'esclavage :

« *Premièrement je travaillais dans un restaurant avec un mec, il est arabe et il est pas musulman comme nous mais lui il fait un petit peu d'esclavage tu sais ? C'est pour ça moi j'arrête le travail avec lui.*
Nous : *Tu veux dire quoi par esclavage ?*

Souleyman : Oui je livrais pour lui, je nettoyais la vaisselle, je faisais tout. Je préparais les sandwich, je faisais tout. Et après je ne me suis pas senti à l'aise avec lui et il me paie pas bien. Je ramasse un peu d'argent, j'achète une moto et je trouve une femme, elle m'a donné le compte et j'ai commencé mon travail [à travailler pour Deliveroo] » (Entretien avec Souleyman, livreur Deliveroo, 6 avril 2024, Liège)

Le travail de livreur représente alors une forme de libération, même si les conditions restent difficiles.

Le statut d'indépendant comme un projet de mobilité sociale

De nombreux coursiers voient dans l'indépendance, c'est-à-dire dans l'idée de monter leur propre projet, une opportunité de se libérer de l'assignation à des emplois précaires, voire invisibles, en raison de leur statut migratoire ou de l'absence de diplôme reconnu. La valorisation de l'indépendance s'inscrit ainsi dans une aspiration à sortir de la précarité et à atteindre une certaine mobilité sociale. Comme l'explique Bernard (2023), le travail indépendant permet aux travailleurs racisés d'échapper aux discriminations et de surmonter la pauvreté laborieuse. "Le repli sur le travail indépendant apparaît comme la seule voie possible pour améliorer leur condition" (Bernard, 2023, p. 144). Karim, un livreur algérien avec la nationalité espagnole, résume cette perception en affirmant : "*Qui ne veut pas travailler en indépendant ?*" (*Entretien avec Karim, livreur Uber Eats, 9 avril 2024, Liège*).

Souleyman, quant à lui, partage sa vision de l'indépendance :

« Pour moi, je ramasse un peu d'argent mtn et après maximum inch'allah, 3 mois, 4 mois, j'ouvre mon propre projet tout seul. [...]En fait, moi je suis en vrai coiffeur.» (*Entretien avec Souleyman, livreur Deliveroo, 6 avril 2024, Liège*)

Bien qu'il ne possède pas de diplôme en coiffure, il a exercé cette activité auprès de connaissances en Tunisie, illustrant ainsi la volonté de se lancer dans une activité indépendante.

Bernard précise que « Le statut d'indépendant donne en effet le sentiment à ces immigrés d'être enfin maîtres de leur destin. On peut considérer que « la logique migratoire est déjà une logique d'entrepreneur ; elle suppose une aspiration à une mobilité sociale ascendante et révèle la capacité à s'extraire d'un monde (le pays d'origine) pour découvrir un univers nouveau (le pays d'accueil) » (Bernard, 2023, p. 175). "Il aperçoit le salariat comme « un statut de résignation » et valorise à l'inverse la prise de risque associée à l'entrepreneuriat » (Bernard, 2023, p. 176).

Une flexibilité valorisée malgré la précarité

Le témoignage de Souleyman illustre parfaitement la tension entre la valorisation de la flexibilité et la réalité de la précarité. Bien qu'il soit conscient des inconvénients de sa situation, notamment la précarité et les faibles revenus (gagnant moins que le salaire minimum et devant reverser 25 % à la propriétaire du compte qu'il loue), il voit dans son travail de plateforme un moyen de s'extraire d'un système qu'il qualifie d'exploitation, bien qu'il subisse une autre forme d'exploitation en louant un compte. Bernard (2023) note que ces travailleurs, tout en redoutant la précarité inhérente à l'indépendance, soulignent les avantages de cette forme de travail, notamment l'absence de hiérarchie directe. "Si tous ces chauffeurs reconnaissent la pénibilité du travail de chauffeur Uber, ils tendent à la relativiser en comparaison de leurs expériences passées. Ils mettent en avant l'avantage

de ne pas avoir de supérieur hiérarchique" (Bernard, 2023, p. 160).

Le travail de plateforme associé à une assurance chômage

Bernard évoque l'activité de chauffeur Uber comme un complément à d'autres emplois précaires, faisant "office d'assurance chômage" pour ceux dont l'activité principale est menacée. "Ces immigrés appréhendent donc le métier de chauffeur Uber comme moyen d'échapper au chômage et d'accéder rapidement à une source de revenu" (Bernard, 2023, p. 148). Ce constat est particulièrement vrai pour ceux qui, ayant exercé une série de métiers dans leur pays d'origine ou dans d'autres pays d'accueil que la Belgique, ne peuvent faire valoir leurs qualifications faute de diplômes reconnus en Belgique. Ces travailleurs se retrouvent souvent contraints de "tout recommencer à zéro" (Entretien Anis, 25 juin 2024).

Elias, par exemple, travaille de manière indépendante dans le bâtiment, mais ses revenus sont irréguliers, en raison de la demande faible et fluctuante de ses clients. Cela l'amène fréquemment à se retrouver sans travail pendant des périodes indéterminées. Dans ce contexte, la livraison apparaît comme une manière de garantir un revenu quand son activité dans le bâtiment est à l'arrêt : « *Because I don't work with company [dans le bâtiment]. So, I work where clients ask me about work. I work with another person in batiment. So, when I don't have work or I don't have any money, I can work that.* [...] *It's when I don't have work. Par example, in batiment, sometimes, you see two weeks. You don't have anything.* » (Entretien Elias, 28 juin 2024, Liège)

Ainsi, le recours à la livraison devient un moyen d'assurer une certaine stabilité financière, même de manière précaire.

Comme le souligne Bernard (2023), "l'indépendance constitue depuis longtemps un refuge pour les travailleurs immigrés qui ne parviennent pas à s'intégrer dans le système d'emploi" (p. 145). Pour ces travailleurs, souvent dans une logique de subsistance, le métier de chauffeur représente une possibilité de stabiliser leur situation, même si les conditions restent précaires : « S'inscrivant dans une économie de la subsistance, ces immigrés voient le métier de chauffeur comme un moyen de stabiliser leur situation » (Bernard, 2023, p. 147).

Bien que Bernard ne mentionne pas spécifiquement les travailleurs sans-papiers, son analyse peut être appliquée aux coursiers sans-papiers rencontrés dans cette étude. Tous les travailleurs sans-papiers ont évoqué l'impossibilité de trouver un emploi en noir à Liège. Dans ce contexte, la location de comptes Deliveroo et Uber Eats devient leur seule solution pour survivre, car elle leur permet d'accéder à un travail, même en dehors du cadre légal.

Subalternisation

Dévalorisation et mépris

Bernard, lorsqu'elle évoque les problématiques que rencontrent les chauffeurs Uber, explique que ce n'est pas seulement l'absence de rentabilité des courses qui pose problème, mais également la dévalorisation associée au métier, qu'ils perçoivent comme un manque de respect de la part de la clientèle. Elle ajoute que cette relation asymétrique est d'autant plus marquée que ces chauffeurs sont racisés (2023, p. 280).

Un mécanisme similaire de dévalorisation et de discrimination est perceptible chez les livreurs des plateformes Deliveroo et Uber Eats. Ces derniers, lors de nos entretiens, ont souligné le manque de respect de certains restaurants et clients, qui se manifeste par des comportements méprisants. Pour les livreurs sans-papiers, ces attitudes sont souvent accompagnées de préjugés, tels que ceux les associant à des vendeurs de drogue ou à des personnes dangereuses. Cette stigmatisation est renforcée par leur invisibilisation et le mépris qu'ils ressentent au quotidien.

« J'ai entendu plein d'histoires comme « Oui les livreurs vendent de la drogue et tout ça. », et les sans-papiers sont dangereux. D'abord, tu connais ces gens avant que tu les juges ? [...] Le travail de Deliveroo, en tant qu'étranger aussi, le regard de la plupart des gens montrent que tu n'es rien du tout... J'ai ramené une commande à un jeune homme après il y avait un code à lui demander mais l'homme n'a même pas dit bonjour, juste il a pris la commande sans rien dire et il est monté direct. Et moi je suis en train de l'appeler pour qu'il me donne le code sinon la commande ne sera pas confirmée. Et là il me traite de sale étranger, avec votre salaire de merde, rentrez chez vous. » (Entretien avec Anis, livreur Deliveroo, 27 juin 2024, Liège)

Invisibilisation

Les constats d'Aunis et Stevens (2021) vont dans le même sens que ceux de Bernard (2023) lorsqu'ils mettent en lumière le lien entre les livreurs et la subalternisation dont ils font l'objet. Ces travaux montrent que la seconde génération de livreurs, caractérisée par une forte proportion de travailleurs racisés, est devenue trop visible, au point de déranger plateformes, restaurateurs et riverains. Cette visibilité accrue met en exergue la transformation progressive de la population des livreurs, passée d'un groupe majoritairement composé d'étudiants blancs travaillant à temps partiel à une population principalement constituée de personnes étrangères ou d'origine étrangère, exerçant cette activité comme emploi principal.

Cette transition a rendu manifeste une marginalisation systémique et un stigmate associé à leur exploitation dans l'économie de plateforme :

« Les coursiers sont donc visibles dans l'espace public même si une partie des caractéristiques de l'activité et des stratégies qu'ils développent reste imperceptible. Leur présence aux yeux de tous a en corollaire rendu manifeste la progressive transformation de la population des livreurs, caractérisée par le passage d'un groupe majoritairement composé de livreurs blancs, étudiants, exerçant l'activité à temps partiel, à celui de livreurs étrangers ou d'origine étrangère, exerçant le plus souvent à temps plein. Cette présence, qui s'est progressivement massifiée au fil du temps, est dès lors devenue dérangeante pour les plateformes et certains restaurateurs. Très mal rémunérés, sans couverture sociale face aux risques du travail, ils sont très vite devenus, dans les médias et une partie de l'opinion publique, le symbole malheureux de l'économie de plateforme. Leur visibilité, rappel du stigmate de leur exploitation, a pu alors gêner. » (Aunis et Stevens, 2021, p. 17)

Cette tension se reflète également dans les relations entre coursiers et restaurateurs. Par exemple, Anis rapporte que certains restaurants imposent aux livreurs d'attendre à l'extérieur afin de préserver l'espace pour les clients :

« Il y a des restaurants qui interdit de faire... De laisser les livreurs attendre à l'intérieur... Plus les petits fast Food, des trucs comme ça. Et c'est pas question de place, les gens qui mangent, c'est plus important qu'un livreur. » (Entretien avec Anis, livreur Deliveroo, 27 juin 2024, Liège)

Cette restriction spatiale traduit une volonté explicite de rendre les coursiers invisibles dans l'espace public. Toutefois, cette invisibilisation ne s'arrête pas à des injonctions extérieures ; elle s'accompagne d'une intérieurisation par les livreurs eux-mêmes. Elias, par exemple, évoque un sentiment de honte lié au port de son sac de livraison, qu'il perçoit comme un marqueur de son statut dévalorisé :

« I have somebody director for some company and ask me « You can work with me ? », and just you need permis you know, lot of work ask you permis you know ? So when you see me haven't car, with my sac... I hate it, I hate this moment where people par example go outside and enjoy and you working you your sac. Ca dépend where people sit and eat, and you coming with ugly sac, big sac you know (rire) ? And I prefer always I entre with sans sac, sans casque you know ? » (Entretien avec Elias, livreur Uber Eats, 28 juillet 2024, Liège)

De plus, Elias associe cette profession à des personnes racisées, renforçant ainsi l'idée d'une subalternité intérieurisée : « ... surtout les étrangers travaillent ça. » (Entretien avec Elias, livreur Uber Eats, 28 juillet 2024, Liège)

S'adapter à la subalternisation : des pratiques disciplinées

La subalternisation des livreurs les conduit à adopter des pratiques disciplinées, souvent dans l'espoir de se conformer à des normes imposées et de se distinguer des autres travailleurs, perçus comme incivilisés. Cette « auto-discipline » témoigne d'une intérieurisation des injonctions normatives des plateformes, mais également des stéréotypes liés à leur position de subalternité.

Comme nous l'avons observé précédemment, Elias cherche à se démarquer des comportements qu'il qualifie de problématiques chez d'autres livreurs. Cette distinction lui permet de se défendre contre le stigmate du livreur racisé indiscipliné, tout en justifiant implicitement la stigmatisation des autres. Dans son discours, Elias associe la figure de la personne non éduquée à celle de l'étranger sans-papiers, renforçant ainsi l'idée d'une hiérarchisation au sein des travailleurs racisés. Ce stigmate, attribué à des personnes cumulant plusieurs formes de marginalisation, légitime leur subalternisation en les déshumanisant et en déplaçant sur elles la responsabilité des comportements jugés inadéquats.

Pour Elias, cette démarche de distinction n'est pas uniquement un moyen de se protéger du stigmate, mais également une réponse à sa propre situation. Ayant obtenu un titre de séjour, il continue de ressentir la proximité avec les autres livreurs racisés comme un frein à son intégration. Par ailleurs, l'auto-discipline qu'il exerce est renforcée par sa situation administrative : en attente de sa naturalisation, il considère qu'il ne peut se permettre aucun écart susceptible de nuire à ses chances.
« Par exemple maman dit « Elias go to travail noir, people take lot of money, you can do it », maman this very risk, me I waiting my nationality, I don't take any point bad you know ? And my mom don't care (rire), just take money. » (Entretien avec Elias, livreur Uber Eats, 28 juillet 2024, Liège)

La distanciation du stigmate de l'inactivité chez les coursiers racisés

Bernard (2023) met en lumière l'importance de l'éthique du travail dans les discours des travailleurs racisés, notamment des chauffeurs Uber. Elle note que ces derniers, confrontés aux stéréotypes liés à leur origine, cherchent à se démarquer des « assistés » qu'ils perçoivent comme fainéants, adoptant ainsi une posture conforme à une idéologie néolibérale valorisant l'effort individuel et la réussite : « Aziz insiste beaucoup sur l'éthique du travail et de l'effort qui lui a été transmise par sa famille et dénonce à l'inverse la fainéantise des « assistés ». Ayant fait le choix de composer avec la stigmatisation plutôt que de s'y opposer, ces travailleurs racisés, confrontés aux discriminations et aux inégalités, ont intégré l'idée selon laquelle ils doivent « en faire mieux et plus » que les autres pour réussir. Ils tiennent à se distinguer des membres du groupe qui « contribueraient à renforcer, par leurs comportements, sa stigmatisation ». Ils adhèrent ainsi à une idéologie néolibérale valorisant la prise de risque et la réussite individuelle. » (Bernard, 2023, pp. 172-173)

Ce constat s'applique également aux livreurs des plateformes numériques. Ces derniers intègrent le stigmate de l'inactivité en dénonçant les personnes perçues comme « passives » ou bénéficiant de l'assistance sociale. Cela leur permet de se distancer du stéréotype de l'immigré venu en Europe pour profiter des aides publiques. Cette posture est visible dans les propos de Faycel, étudiant-livreur Deliveroo, qui affirme :

« ... si je viens ici je me débrouille tout seul [...] Je viens pas pour être au chômage. » (Entretien avec Faycel,

livreur Deliveroo, 13 décembre 2023, Liège)

Dette envers la famille

Pour de nombreux livreurs issus de l'immigration, l'activité de livraison ne représente pas uniquement une source de revenus. Elle est également imprégnée par un sentiment de dette envers leur famille, restée au pays ou dispersée ailleurs, et par une obligation morale d'améliorer leur niveau de vie.

Comme le souligne Bernard (2023), « si les immigrés sont prêts à faire autant d'heures pour augmenter leurs rémunérations, c'est notamment dans le but d'améliorer le niveau de vie des membres de leur famille » (p. 170).

Ce poids familial influence fortement leurs trajectoires. Elias évoque la difficulté de partager la réalité de sa situation actuelle avec leurs proches, notamment en raison des attentes liées à la réussite sociale : avoir un emploi stable, se marier ou posséder un appartement. Cette pression se double d'une aspiration à obtenir un statut valorisant, comme le souligne Bernard :

« Les ressources économiques et l'accès au statut d'indépendant jouent un rôle essentiel dans la représentation de leur parcours comme une ascension sociale » (pp. 171-172).

Le témoignage d'Elias illustre cette tension entre les contraintes économiques et les attentes familiales :

*« I am single. Actually here, it is not easy. For example, I take 600 euros for chaque mois. I have lot of factures and you have internet, lot of things actually. Plus, I have family, I need send money chaque mois. Why ? Because... Everybody live alone, everybody independant, I can live my life. But in Syria it's different. You take all your family, your sister, your brother. And ask him if you want something. For your mother and your father, every month, you need send them. No talk about this you know ? For example, me, I live in Algeria five years before. And I live in Soudan one year, I live in Liban two years. In Lybia one year. And my had libyan nationality. So, what happened in my life... I don't tell my family I have bad time, I don't have work, it's never I say. Chaque mois, je dois avoir 300euros send for my family. It's finish. Me, I don't care but I need send that. You understand me (rire) ? »*³⁷(Entretien avec Elias, livreur Uber Eats, 28 juillet 2024, Liège)

Les livreurs sans papiers : au bout de la chaîne et laissés pour compte

Dans le cadre de notre analyse sociologique, nous avons mobilisé l'apport théorique de Boltanski et Chiapello (1999), Lordon (2010) et Sennett (2006) pour comprendre comment les dynamiques économiques actuelles, marquées par un déséquilibre croissant entre travail et capital au profit du dernier, exacerbent les processus d'exploitation et d'intensification du travail. Ces dynamiques, caractéristiques du capitalisme de plateforme, se traduisent par une déresponsabilisation des dirigeants

³⁷ Extrait d'un entretien similaire, où Anis explique que sa famille dépend de lui, qu'il ne peut pas rentrer les mains vides et qu'elle attend davantage de lui que ce qu'il a accompli jusqu'à présent (voir annexe 14).

face aux conséquences de leurs choix, laissant les travailleurs « livrés à eux-mêmes pour s'ajuster aux objectifs définis par une autorité lointaine » (Sennett, 2006, p. 52).

Dans ce contexte, les livreurs sans papiers occupent une position particulièrement précaire et vulnérable. Comme le souligne Gomes (2022), ces travailleurs étrangers et dépourvus de titre de séjour, sont à la fois victimes de la dégradation des conditions de travail au sein des plateformes et de pratiques d'exploitation par des propriétaires de comptes. À mesure que les plateformes consolident leur présence sur le marché, les contrats deviennent moins attractifs et les conditions de travail se durcissent, attirant progressivement une main-d'œuvre toujours plus précaire : « Les faibles rémunérations [...] imposent aux travailleurs les plus précaires une mise à la tâche sans relâche » (Gomes, 2022, p. 17).

Dans ce cadre, les livreurs sans papiers, souvent contraints de recourir à des pratiques de sous-location de comptes, subissent une double exploitation : celle des plateformes et celle des propriétaires des comptes, qui prélèvent des commissions substantielles sur leurs gains. Les conditions de travail de ces livreurs s'inscrivent dans un contexte d'« intensification » particulière, marquée par des horaires extensifs, un rythme de travail accru et une pression constante pour maximiser leur productivité afin de subvenir à leurs besoins essentiels. Cette intensification est amplifiée par la peur de ne pas pouvoir assurer leur reproduction matérielle, peur que les plateformes exploitent pour renforcer la dépendance des travailleurs (Lordon, 2010).

Les pratiques de sous-location : contraintes et abus

Pour accéder aux plateformes, les livreurs sans papiers doivent souvent louer des comptes à des propriétaires, généralement moyennant des commissions ou des frais fixes. Deux types d'arrangements ressortent des entretiens menés³⁸ :

- Le propriétaire préleve un pourcentage (généralement entre 30 % et 40 %) sur les revenus du livreur ;
- Le propriétaire demande un montant fixe hebdomadaire (entre 80 et 100 euros).

« Il a le compte et moi, en général je donne par semaine ça dépend 80, 90, 100 et toi tu travailles et tu prends le reste. » (Entretien avec Achraf, livreur Deliveroo, 12 décembre 2023, Liège)

Dans ces deux cas, l'argent généré par le travailleur est directement versé sur le compte bancaire du propriétaire, qui le redistribue ensuite au locataire. Cette relation, souvent informelle, expose les

³⁸ Deux extraits d'entretien fournissant des informations détaillées sur les arrangements de sous-location de comptes et un autre portant sur le prêt de comptes (voir annexe 16).

livreurs à des risques d'arnaque, certains propriétaires ne rétrocédant pas les sommes dues. Comme l'explique Thomas, ancien responsable des opérations chez Deliveroo :

«... Ou des gens qui étaient venus chez moi en disant « j'ai loué un compte, la personne m'a pris l'argent et j'ai plus rien ». J'en ai eu qui venaient moi je connais le nom le prénom, son compte en banque fin des abus comme ça. On ne pouvait pas faire grand-chose. » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles)

Malgré la connaissance de ces pratiques par les plateformes, peu de mesures sont mises en place pour protéger les livreurs. Au contraire, ces derniers continuent d'être perçus comme une ressource interchangeable permettant de minimiser les coûts de production.

L'intensification du travail au quotidien

Le témoignage d'Anis, livreur Deliveroo, illustre l'impact de cette intensification :

« Tu sais comment ça monte ici à Liège, tu transpires pour leur donner à manger et ils te disent même pas merci... J'ai travaillé toute la journée sous 33 degrés, pour 3 commandes, j'ai mal à la tête, je suis trop fatigué... » (Entretien avec Anis, livreur Deliveroo, 27 juin 2024, Liège).

Cette situation reflète une contrainte économique qui pousse les livreurs à travailler dans des conditions extrêmes, mettant souvent leur santé et leur sécurité en péril.

En outre, la peur de perdre l'accès à un compte accentue leur précarité. Anis exprime son angoisse face à cette incertitude :

« Je ne trouve plus de compte, j'ai vraiment peur,... J'ai le loyer à payer, le vélo [140euros/mois], l'abonnement téléphonique » (Entretien avec Anis, livreur Deliveroo, 27 juin 2024, Liège).

Cette peur, exacerbée par des pratiques abusives de propriétaires de comptes et par les limites imposées aux revenus des comptes P2P (7460 euros annuels), renforce la dépendance des travailleurs aux plateformes et aux propriétaires. Cela alimente leur « conatus » et les pousse à intensifier leurs périodes d'activité, augmentant ainsi leur « puissance d'agir » sous l'effet de la peur (Lordon, 2010).

Younes, un livreur sans-papiers travaillant pour Uber Eats, illustre bien cette réalité lorsqu'il évoque les difficultés rencontrées face aux exigences croissantes des propriétaires de comptes : « *Les nouveaux comptes ils demandent 100 euros/semaine et moi ça ne me va pas.* » (Entretien avec Younes, livreur Uber Eats, 12 décembre 2023, Liège)³⁹

³⁹ Extrait d'entretien mettant en évidence comment l'absence d'opportunités dans le travail non déclaré à Liège pousse les livreurs sans-papiers à se tourner vers les plateformes numériques (voir annexe 17).

Conclusion

Ce mémoire s'est attaché à comprendre la mesure dans laquelle les coursiers travaillant pour Deliveroo et Uber Eats s'inscrivent dans le nouvel esprit du capitalisme à travers le travail de plateforme qu'ils exercent. En mobilisant le cadre théorique de Boltanski et Chiapello (1999), Lordon (2010) et Sennett (2006), nous avons montré que ce capitalisme de plateforme constitue une manifestation paradigmatic des logiques du capitalisme contemporain. En effet, sous couvert de valeurs d'autonomie, de réalisation de soi et d'horizontalité, les plateformes renforcent la position de faiblesse des travailleurs et des syndicats face à ces structures économiques. Cette individualisation des relations de travail contribue à accroître les inégalités entre capital et travail tout en permettant aux entreprises de se délester de leurs responsabilités vis-à-vis des travailleurs, lesquels se retrouvent souvent dans une situation de précarité exacerbée.

Nous avons également constaté que le sentiment de déception face aux promesses du capitalisme de plateforme n'est pas propre aux coursiers, mais touche aussi les « inclus » des formes protégées d'emploi. Par exemple, un ancien manager de Deliveroo rencontré lors de nos entretiens, initialement séduit par les valeurs de flexibilité et d'horizontalité promues par ce modèle, espérait y trouver une forme de réhumanisation. Il a toutefois été confronté à l'inverse : une déshumanisation marquée par une distance géographique et sociale exacerbée entre le sommet et la base de la hiérarchie. Face à ces contradictions, il a choisi de démissionner dans l'espoir de trouver ailleurs un emploi incarnant les valeurs auxquelles il adhère.

Ces ruptures d'adhésion, qu'elles concernent les coursiers ou les cadres, peinent cependant à trouver des espaces de défense. Les syndicalistes et le directeur d'une organisation patronale rencontrés soulignent les difficultés accrues qu'ils rencontrent dans la défense des intérêts des travailleurs, face à des évolutions du monde du travail qui réduisent leur marge de contrôle et plongent leurs activités dans un univers marqué par l'incertitude.

Cependant, ce cadre théorique ne permettait pas de saisir pleinement certaines dimensions spécifiques de la situation des coursiers, notamment une dimension non abordée de manière centrale par les auteurs : celle des exclusions structurelles qui façonnent les trajectoires des travailleurs de plateforme. En intégrant les travaux de Bernard (2023) sur les travailleurs racisés et de Gomes (2022) sur les sans-papiers, nous avons pu approfondir cette analyse. Bernard a démontré que les travailleurs racisés sont particulièrement captés par ces plateformes numériques en raison de leur exclusion structurelle du marché de l'emploi, liée à des barrières linguistiques, à la déqualification liée à l'immigration, et à

d'autres formes de discrimination. Ces plateformes exploitent cette exclusion en proposant un modèle de flexibilité apparente, qui transfère la gestion des vulnérabilités individuelles aux travailleurs eux-mêmes, réduisant ainsi les enjeux collectifs à des problématiques personnelles.

Gomes (2022) éclaire la situation des coursiers sans-papiers, qui représentent une catégorie encore plus vulnérable. Ces travailleurs, souvent contraints à la survie économique, se retrouvent exposés à une double exploitation : celle des plateformes et celle des propriétaires des comptes qu'ils louent. Cette précarisation, bien que particulièrement intense pour les sans-papiers, reflète une tendance générale de dégradation des conditions de travail dans l'économie de plateforme.

Ainsi, l'ambivalence du positionnement des coursiers face au capitalisme de plateforme réside dans la tension entre une valorisation de la flexibilité, de l'autonomie, et du rejet de l'inactivité, d'une part, et une prise de conscience de l'exploitation et de la précarité qu'ils subissent, d'autre part. Cette valorisation, bien qu'en apparence volontaire, est souvent contrainte dans un contexte d'exclusion à la fois professionnelle et sociale. Ce système, qui pousse les individus à « se débrouiller seuls » face à leur marginalisation, renforce leur isolement et leur dépendance vis-à-vis des plateformes.

Pour certains, le retour vers le salariat ne s'opère qu'après une remise en question profonde, lorsque les promesses de liberté et d'autonomie se révèlent être une façade masquant des conditions de travail insoutenables. Ce retour, toutefois, demeure conditionné par l'existence d'opportunités salariales, qui ne sont pas toujours accessibles dans un contexte de marginalisation accrue. Cette recherche ouvre ainsi des pistes pour réfléchir à des réponses collectives et structurelles face à l'exploitation et à la précarité des travailleurs de plateforme.

Références

- Abelnour, S. Moi, petite entreprise. (2017). *Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité*. Presses universitaires de France.
- Abdelnour, S., Méda, D. (2019). *Les nouveaux travailleurs des applis*. Presses Universitaires de France
- Aunis, E., Stevens, H. (2021). Patienter sur les places et foncer dans les rues. Quand les coursiers occupent l'espace public. *Images du travail, travail des images*.
<http://journals.openedition.org/itti/1839> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/itti.1839>
- Bernard, S. (2023). Le capitalisme racial de plateforme. Presses universitaires de France
- Boltanski, L., Chiapello, E. (1999/2011). Le nouvel esprit du capitalisme. Gallimard
- Casilli, A. (2019). *En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic*. Editions du seuil, Paris.
- Dufresne, A. (2022). La bataille des statuts. Les dessous de la loi européenne pour les travailleurs de plateforme. Salariat, (N° 1), pages 57 à 85
- Dujarier, M-A. (2019). Nick Srnicek, Le capitalisme de plateforme. L'hégémonie de l'économie numérique, Montréal, Lux, 2018, 154 p., *La nouvelle revue du travail*, 15. URL : <http://journals.openedition.org/nrt/6408> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/nrt.6408>
- Gomes, B. (2022). Capitalisme de plateforme : les travailleurs sans papiers toujours en bout de chaîne
- Lemozy, F. (2019). La tête dans le guidon. *La nouvelle revue du travail*, 14 |URL : <http://journals.openedition.org/nrt/4673> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/nrt.4673>
- Lordon, F. (2010). *Capitalisme, désir et servitude*. La fabrique
- Sennett, R. (2006). *La culture du nouveau capitalisme*. Yale University
- Dimitrova, S. (2016). Dominique CARDON, Antonio A. CASILLI, Qu'est-ce que le digital labor ? *Questions de communication*, URL : <http://questionsdecommunication.revues.org/10888>
- Trompette, P. (2005). Une économie de la captation: les dynamiques concurrentielles au sein du secteur funéraire. *Revue française de sociologie*, 46(2), 233-264.

Annexes

Annexe 1

« Moi je vous avoue que je me suis syndiqué parce que ça fait partie de la vie, ça me permet en tant que scénariste de comprendre la vraie vie entre guillemets mais j'ai jamais vraiment été pour les syndicats parce qu'en réalité les syndicats... Par moments j'ai l'impression qu'ils sont plus là pour euh... Le fond de commerce c'est protéger les travailleurs mais qu'ils sont un peu déphasés par rapport aux réalités économiques. [...] Mais c'est ça qui est scandaleux mais que quand ça bouge ça bouge au profit des syndicats. Donc tout le monde instrumentalise les choses et eux si ça tombe pas dans leurs cases avec salaires classique etc. c'est pas possible. [...] Donc j'ai la fameuse flexibilité, qui m'est cher mais les syndicats sont déconnectés du monde du travail. Ils ont une vision très binaire du travail, soit tu es indépendant, soit salarié. Alors que le monde a complètement changé et une nouvelle forme du travail me paraît adéquate par rapport à la réalité de chacun. » (Entretien téléphonique avec Pascal, livreur Deliveroo/Uber Eats, 5 juillet 2024)

Annexe 2

« Quand on arrivait en retard, on était directement au courant, on avait un smiley pas content et Deliveroo a retiré ça sous demande des livreurs parce que ça leur foutait la pression. Et c'est ridicule parce qu'ils l'ont retiré, eux ils savent qu'on est en retard mais nous on ne sait plus. » (Entretien téléphonique avec Pascal, Livreur Deliveroo/Uber Eats, 5 juillet 2024)

Annexe 3

« Jusqu'au calcul des rémunérations et du calcul du nombre de coursiers qu'il faut dans une zone en fonction de la demande estimée, par les clients ou une ouverture de restaurant par exemple. On comptait le nombre de coursiers qui devaient rentrer dans la flotte. Ou d'éventuelles actions bonus pour les attirer vers cette zone dans leurs rémunérations. » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2025, Bruxelles)

Annexe 4

« Et aider des gens et pas les utiliser et je pense que le shift a été fait au fur et à mesure, moi je sentais qu'on utilisait les gens et ça m'a vraiment dérangé. Oh je sais pas si je peux dire ça. » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles)

« Pour les livreurs je suis pas du tout spécialiste, tout ce que je sais c'est qu'ils sont payés par le client et c'est

pas nous qui payons le livreur. Je préfère ne pas m'exprimer sur le sujet car c'est limite et j'ai pas envie de dire n'importe quoi. Je peux vous mettre en contact avec qlq d'autre mais maintenant je sais pas car il y a eu des polémiques et on a eu des procès. » (Entretien en visioconférence avec Loris, manager en onboarding des restaurants chez Uber Eats, 22 avril 2024)

Annexe 5

« Il y a un bureau à Bruxelles mais je sais pas... Et aussi j'ai envoyé e-mail mais ça marche pas avec e-mail ». (Entretien avec Jamil, livreur Uber Eats/Deliveroo, 14 décembre 2024, Liège)

« Seulement eux peuvent t'appeler, j'ai pas répondu car c'est un numéro de Londres, ils vont parler en anglais » (Entretien avec Anis, livreur Deliveroo, 25 juin 2024, Liège)

Annexe 6

« Sur le site dédié aux coursiers, il y a un bot, un Q&A questions réponse où ils peuvent eux-mêmes facilement trouver une réponse et s'ils ne trouvent vraiment pas il y a possibilité de contacter le service client pour les coursiers, qui était une équipe que je gérais au début et puis qui a aussi été centralisée par après en côté d'Ivoire, en Roumanie, enfin un peu partout » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles)

Annexe 7

« Non, y'avait beaucoup de communication, on était une grosse équipe, on avait en opération on était une quinzaine tout compris, on se battait vraiment pour les coursiers c'était du combat ; il a quatre ans c'était encore comme ça et après la restructuration c'était devenu moins et en gros ça a changé y'a un an et demi. Là ça a vraiment switché. Du coup c'était très pénible pour nous, tout ce qui était la décision du tribunal et tout ça, ça a changé quelques mois avant ça, où on savait que ça partait vraiment en couilles on va dire. A notre avis hein. Et aussi la façon dont Deliveroo voulait communiquer là-dessus, pour moi c'était très maladroit. Toujours « oh on communique rien, on communique rien », mais les gens veulent savoir, ils sont intéressés, c'est le moment d'extérioriser de montrer ce qu'on fait ce qu'on veut faire. » (Entretien avec Thomas, ancien responsable des opérations Deliveroo, 15 mars 2024, Bruxelles)

Annexe 8

« J'adore après je vais probablement faire un master [en management et entreprenariat] donc je sais pas si je vais travailler là encore longtemps mais c'est très « valuable » et j'ai beaucoup appris donc je suis content. Moi j'ai fait des études de business à Maastricht, un « bachelor business of administration ». » (Entretien en visioconférence avec Loris, manager Uber Eats en onboarding des restaurants, 22 avril 2024)

Annexe 9

« Donc par exemple ce soir à 18h, ben vu que ma belle-mère est là, et est avec les enfants, ben j'ai l'opportunité en fait d'aller livrer et en fait je les fais par culpabilité. Je me dis ben tiens ma belle-mère est là, c'est l'occasion pour moi de sortir, ça me permet de... Parce que je vais faire ça 3h pour pas la retenir trop tard non plus. Fin à mon avis je vais arrêter, je vais faire ça 2h, 2h30, je m'aère et je pense que je ferai 40 euros quoi. Et c'est de l'argent que je réinvestis en fait plus tard. Donc 40 euros vaut plus que 40 euros au final. Mais y'a une culpabilité parce que je me dis si je sors pas maintenant, ben je fais rien. [...] Je veux dire mes cours sont prêts pour la semaine prochaine, j'ai rien en fait. Et par exemple cet après-midi, ben voilà j'ai rien fait. Et je trouve que ça ne va pas. Fin je trouve ça... Là il fait bon, fin je veux dire c'est normal de travailler euh... Après c'est mon raisonnement hein c'est ma manière de voir les choses. » (Entretien téléphonique avec Pascal, livreur Deliveroo/Uber Eats, 5 juillet 2024)

Annexe 10

« It's when I don't have work. Par example, in batiment, sometimes, you see two weeks. You don't have anything. Par example, it's not logic, I work batiment and I coming very tired, par example yesterday, I arrive in my room seven o'clock, because very long way in Oupeye I work. So when I came back, I very tired. I take douche, I watched TV, after I sleeping. Par example, when I work toute la semaine comme ça, c'est pas possible [que] je travaille le week-end. Parce que your body very tired and you need time for yourself. But when you sit par example one week complete, you sit in your room one week, you have stress, you have lot of negative you know. You need change something. So, I go outside, I go outside at maybe sometimes nine o'clock in the morning, I start. Not I start serious, I go, take my coffee, and my moto outside, and I go for work. » (Entretien avec Elias, livreur Uber Eats, 28 juin 2024, Liège)

Annexe 11

Jamil rapporte se sentir libre lorsqu'il travaille via ces plateformes, en comparaison avec d'autres emplois précaires caractérisés par une forte subordination hiérarchique, tels que ceux dans des

métiers techniques polyvalents. Dans cette optique, travailler avec Deliveroo ou Uber Eats est perçu comme un tremplin social. Il souligne ainsi qu'il peut organiser son travail à sa guise, sans subir de contraintes hiérarchiques sévères, affirmant que l'on ne lui 'casse pas la tête'. « *Je travaille parce que je suis libre, on me casse pas la tête, je travaille comme je veux* » (*Entretien avec Jamil, livreur Uber Eats/Deliveroo, 14 décembre 2024, Liège*)

Annexe 12

« *Fin je veux dire, si je lis les conditions du P2P, normalement Uber et Deliveroo sont censés juste jouer les intermédiaires et là ils vont beaucoup plus loin que ça, ils nous imposent des choses, mais il faut juste... Ils nous imposent plein de choses, à commencer par le prix de la livraison. [...] Ca n'empêche pas qu'il faut quand même payer un juste prix pour une livraison malgré tout. Mais y'a un problème de prise de conscience. J'envisageais moi de faire des T-Shirts ou faire des cartes un peu comme des cartes de visite et à chaque livraison donner en fait un petit papier au client pour qu'il prenne conscience de la réalité en fait. Parce que le client pourrait très bien compenser. Vu que Deliveroo ne veut pas augmenter le prix de la livraison, rien n'empêche au client de donner systématiquement deux euros en plus, comme pourboire.* » (*Entretien téléphonique avec Pascal, livreur Deliveroo/ Uber Eats, 5 juillet 2024*)

Annexe 13

« *Vincent : En 2020, c'était 5,50euros la livraison en P2P et c'était pas taxé. Et maintenant... En 2020, c'était un bonheur. Avant on avait l'impression qu'on travaillait bien. C'est un métier atypique, confortable, mais qui s'est dégradé. C'est passé de 5,50€ à 4,99€.*

Nous : Taxer ?

Vincent : Oui en gros avec une baisse de du pouvoir d'achat, c'est Deliveroo qui a compensé par un moindre prix, 10% en moins. Enfin 10% en moins. Le gouvernement qui taxe une concurrence déloyale par rapport aux entreprises, 10% de salaire en moins et 10% de taxes à payer. Les gens n'y croient plus. Enfin voilà les livreurs p2p pourraient décider eux-mêmes du prix de la livraison. Et Uber Eats même constat. Mais je préfère Uber Eats, car c'est mieux payé, 0,46€ » (*Entretien téléphonique avec Pascal, livreur Deliveroo/Uber Eats, 5 juillet 2024*)

« *Les tarifs des commandes ont diminué. Avant ils te payaient genre l'allée pour aller jusqu'au restaurant, tu récupérais ta commande + jusqu'au client. Maintenant, on te paie même plus la distance d'où tu te trouves par rapport au restaurant. Ils te paient juste, tu prends la commande... Et tout le monde a perdu 30, 40% je pense.* » (*Entretien avec Said, ancien représentant liégeois des livreurs Deliveroo, 9 novembre 2023, Liège*)

« *Ouais c'est ouais c'est ça, c'est en fait disons que c'est pas proportionnel à la distance qu'on fait. Moi*

personnellement ce serait plus équitable... Ouais, parfois, parfois on nous envoie à l'autre bout de la Belgique, enfin à l'autre bout de la Belgique, c'est une façon de parler, à l'autre bout de la ville. Parfois, tu quittes, ça m'est déjà arrivé de... Il fallait faire 8 km, quoi, aller-retour [Pour 4, 95 euros]» (Entretien avec Grégoire, livreur Deliveroo, 27 juin 2024, Liège)

Annexe 14

« Et je peux rien faire, j'ai dit... Au bout de cinq, six mois, j'ai dit « Je peux pas retourner comme ça. » Parce que, derrière toi, il y a des gens qui attendent plus de toi. Il y a ta famille... Ta famille a vraiment besoin de toi. Tout le monde, tu peux pas retourner comme ça avec les mains vides. » (Entretien avec Anis, livreur Deliveroo, 27 juin 2024, Liège)

Annexe 15

Jalil, sans-papiers tunisien sous-louant un compte Uber Eats et utilisant un scooter comme outil de travail, est diplômé en ingénierie civile en Tunisie. Ce diplôme, acquis dans un contexte marqué par une instabilité économique et politique, n'a pas permis d'accéder à une situation professionnelle stable et rémunératrice. Lors de l'entretien, il a observé que ses anciens collègues, également ingénieurs, refuseraient de travailler comme livreurs Deliveroo, considérant cette activité comme incompatible avec leur parcours académique, perçu comme prestigieux. Cette position reflète une tension entre le capital culturel des diplômés et les contraintes socio-économiques dans un contexte de migration et de précarité. (Entretien avec Jalil, livreur Uber Eats, 12 décembre 2023, Liège)

Annexe 16

Anis précise que, pour la sous-location de comptes, les arrangements varient selon le type de compte : pour les comptes P2P, les propriétaires prélèvent une somme fixe hebdomadaire (80, 90, 100 euros), tandis que pour les comptes d'indépendants, ils prennent un pourcentage des revenus générés. Selon lui, le premier arrangement est plus avantageux, car en générant 500 ou 600 euros, le locataire conserve plus de revenus que s'il devait reverser un pourcentage.

« P2P ils demandent un telle somme chaque semaine, par exemple 80, 90, 100 euros par semaine et tu fais ce que tu veux, tu peux gagner 500, 600, c'que tu veux. Mais le problème indépendant, tu prends 60%, lui 40%. Vraiment 40% c'est beaucoup. S'il fait par exemple 70, 30, ça va. Par exemple il faut faire chaque jour 100 euros pour que tu prends à la fin 60. Donc tu vas travailler pour toi et pour lui. C'est ça le problème. »
(Entretien avec Anis, livreur Deliveroo, 25 juin 2024, Liège)

Achraf explique que l'un de ses amis lui a prêté son compte Deliveroo pour lui rendre service. Il insiste sur le fait que ce type de prêt repose sur une forte proximité relationnelle et ne s'étend pas

aux propriétaires de comptes extérieurs à son réseau immédiat : « *Moi juillet je travaille avec un compte Deliveroo et mtn y'a mon copain qui vit ici et il donne son truc et je travaille et avec lui je donne pas l'argent, juste faire plaisir comme ça. Avec les autres que tu connais pas... »* (Entretien avec Achraf, livreur Deliveroo, 12 décembre 2023, Liège)

Annexe 17

Younes explique les difficultés rencontrées pour trouver un emploi dans l'économie informelle à Liège et justifie son recours au travail de plateforme :

« *Tu cherches travail par exemple une cafétéria, par exemple London difficile, tu fais une carte fake, tu y trouves du travail mais en Belgique non.* » (Entretien avec Younes, livreur Uber Eats, 12 décembre 2023, Liège)

Annexe 18

	Statut + revenu via livraison	Age	Durée d'activité	Mode de livraison	Origine	Formation/Activités professionnelles antérieures	Autres activités professionnelles	Composition du ménage, en Belgique
Assia Entretien mené le 28 juin 2024	Livreuse sans-papiers, sous-loue un compte p2p Uber Eats (partage 40% pour le propriétaire, 60% pour elle)	28 ans	1 an	Trottinette	Maroc	Diplôme en physique et certification pharmacienne (obtenus au Maroc)	Préparation et vente de repas sur les réseaux sociaux, qu'elle livre également	Vit seule
Pascal Entretien mené le 5 juillet 2024	Livreur p2p Deliveroo et Uber Eats, salarié à	40 ans	4 ans	Trottinette	Belgique		Artiste et professeur d'art	Habite avec sa femme (ayant un « revenu confortable ») et ses deux enfants

	Take Away (CDI de 20 heures/semaine)							
Said Entretien mené le 12 novembre 2024	Ancien représentant des livreurs Deliveroo à Liège, sous le statut d'indépendant	32 ans	5 ans (forte diminution de cette activité)	Scooter	Pakistan o-espagnol		Travail salarié dans le bâtiment	Vit seul dans une maison
Naveen Entretien mené le 8 mars 2024	Ancien livreur indépendant Uber Eats, puis Deliveroo, travaillant 12h/jour pour	29 ans	2018 à octobre 2023	Vélo électrique	Sri Lanka			Vit avec sa mère (bénéficiaire du CPAS), son père et ses deux frères, également coursiers Deliveroo

	environ 1300 euros/mois (après déduction des frais d'essence, entretien et cotisations)							
Alam Entretien mené le 28 juillet 2024	Livreur Deliveroo (statut indépenda nt)	24 ans	3 ans	scooter	Afghanis tan (a obtenu l'asile)	N'a pas pu obtenir son diplôme secondaire en raison de son immigration à l'âge de 17 ans	Balayeur à temps plein pour la commune	Vit seul dans un appartenem à Grivegnée bas
Grégoire Entretien mené le 27 juin 2024	Livreur Deliveroo (statut p2p), gagne environ 50 euros/jour	32 ans	5 ans (reprise en octobre 2023)	Vélo électrique	Non précisée	Bachelier en informatique. Expérience à un poste en informatique jugé insatisfaisant.	Aucune	Vit avec sa compagne (revenus de 2200 euros/mois) et ses deux enfants

Souleyma n Entretien mené le 6 avril 2024	Livreur sans-papiers, sous-louant un compte Deliveroo indépendant (partage 75% pour lui, 25% pour le propriétaire), gagne environ 1200 euros/mois	25 ans	4 mois	Scooter (partiellement payé par son oncle)	Tunisie	Études en économie interrompues en raison de son immigration	Aucune	Vit seul à Herstal, sa sœur (coiffeuse) réside également en Belgique, près de chez lui
Achraf Entretien mené le 12 décembre 2023	Livreur sans-papiers empruntant le compte p2p Deliveroo d'un ami,	29 ans	3-4 mois	Vélo mécanique	Tunisie			Cohabite à Herstal avec sa compagne

	travaillant environ 10h/jour pour 50 euros/jour environ							
Faycel Entretien mené le 13 décembre 2023	Livreur Deliveroo (statut p2p)	26 ans	2 ans	Vélo mécanique	Algérie (Possède un titre de séjour renouvelable annuelle ment)	Vétérinaire (diplôme obtenu en Algérie), a repris 3 années d'études vétérinaires à l'Uliège dans le cadre d'une équivalence	Job étudiant dans une usine agroalimentaire	Collocation avec deux autres jeunes à Grivegnée bas
Jalil Entretien mené le 12 décembre 2023	Livreur sans-papiers sous-louant un compte p2p Deliveroo	27	1 an	Scooter	Tunisie	Ingénieur (non reconnu en Belgique)		Vit seul dans une chambre e ville

Tarik Entretien mené le 16 octobre 2023	Ancien livreur indépendant pour Deliveroo, avec un revenu jugé insuffisant pour subvenir aux besoins de sa famille		Depuis le Covid, après son licencie ment de l'aéropor t de Liège, il a arrêté en raison de la baisse des tarifs	Scooter	Algérie	Travail à l'aéroport de Liège		Vit avec sa femme et ses 2 enfants
Anis Entretien mené le 25 et le 27 juin 2024	Livreur sans-papiers sous-louant un compte Deliveroo P2P, avec un revenu d'environ 900 euros	26 ans	1 an et demi	Vélo électrique loué à 140 euros par mois	Tunisie	Travail dans le domaine du tourisme en Tunisie, emploi de fils au père au Luxembourg, puis travail au noir dans le bâtiment en France		Vit seul dans une chambre qu'il loue 250 euros par mois, en centre-ville

	par mois, dont 400 euros versés au propriétair e du compte, pour des journées de travail de 10 à 12 heures						
Elias Entretien mené le 28 juin et le 28 juillet 2024	Livreur Uber Eats (statut indépenda nt)	25 ans		Scooter	Originair e de Syrie, ayant obtenu l'asile et en attente de la nationalit é	Travail indépendant dans le bâtiment, sans garantie de revenus réguliers	Vit seul dans un appartenem à Angleur
Karim Entretien mené le 9	Livreur Uber Eats (statut		2 mois		Originair e d'Algérie	Technicien en fibre optique en intérim en	Travail d'éboueur

avril 2024	p2p)				, titulaire de la nationalité espagnole	Espagne		
Younes Entretien mené le 12 décembre 2023	Livreur sans-papiers sous-louant un compte Uber Eats (40 % pour le propriétaire, 60 % pour lui). Travaille 11 heures par jour pour un revenu de 200 à 250 euros par	29 ans	3-4 mois	Scooter d'occasion acheté en plusieurs fois pour un total de 1000 euros	Algérie	Electricien et conducteur de camion en Algérie		Vit seul dans une chambre dans le centre-ville

	semaine							
Souhel Entretien mené le 4 juillet 2024	Livreur Uber Eats (statut p2p)	40 ans	3 ans	Scooter	Tunisie	Horeca	Chômage	Vit seul dans le centre-ville
Jamil Entretien mené le 14 décembre 2023	Livreur Uber Eats (statut P2P) et Deliveroo (statut indépendant). Travaille tous les jours entre 5h et 11h, avec un revenu de 2300 euros par mois	27 ans	Depuis octobre 2023	Scooter	Soudan (a obtenu l'asile)	A perçu le CPAS avant de travailler en technique polyvalente		Vit seul à Hans