

This is a draft chapter. The final version was published in the journal *Le Mondes du Travail*

Leonardi, D., Armano, E., & Murgia, A. (2020). Plateformes numériques et formes de résistance de la subjectivité précaire. Le cas Foodora, *Le Mondes du Travail*, 24-25: 71-74.

Plateformes numériques et formes de résistance de la subjectivité précaire. Le cas Foodora

Daniela Leonardi¹, Emiliana Armano², Annalisa Murgia³,

1. Introduction

Au cours des années 2010, un important débat sociologique a surgi autour du « capitalisme de plateforme ». En particulier, deux questions d'importance sont débattues, l'une porte sur les relations sociales qui sont à la base des plateformes et des processus d'automatisation numériques, l'autre sur la limite entre travail et activité. En effet, l'interaction sociale par le biais de plateformes nécessite généralement des activités humaines qui contribuent et rendent possible le travail reconnu et rémunéré. Dans quelle mesure et par quels dispositifs ces activités se transforment-elles en travail ? Et de surcroît en travail gratuit ? Comment le travail effectué grâce aux applications mobiles transforme-t-il à la fois les conditions de travail et la subjectivité au travail ? Quelles sont les formes particulières de précarité des travailleurs des plateformes ? Et comment vit-on et affronte-t-on cette précarité ? Enfin et surtout, quelles sont les modalités de résistance, de néo-coopération et, plus encore, de socialité qui émergent dans ces écosystèmes numériques particuliers ?

Sans prétendre apporter des réponses à l'ensemble de ces questions, notre objectif est d'analyser la relation entre les représentations sociales et les nouvelles formes d'organisation au sein d'une plateforme numérique allégée, Foodora. Parmi les différentes classifications de plateformes numériques proposées (De Groen, Maselli, Fabo, 2016, Schor, 2016), Foodora peut être considérée comme une plateforme allégée «Lean Platform» (Srniček, 2016), c'est-à-dire une plateforme numérique agissant comme intermédiaire entre les consommateurs et les producteurs de biens et de services. Plus précisément, Foodora gère des coursiers à vélo dont la fonction est de livrer à domicile des plats préparés par des restaurants de proximité. Les coursiers à vélo travaillent comme des free-lancers : ils accèdent à l'emploi en se loguant depuis leur téléphone à une application smartphone et, une fois connectés, les ordres de livraisons leur sont attribués automatiquement par un algorithme.

Notre recherche, basée sur une enquête qualitative, a visé à comprendre les changements dans la façon dont les sujets se rapportent à leur travail en raison de l'expérience quotidienne de vivre dans un espace virtuel par hypothèse « reterritorialisé ». Il s'agit en effet d'un plan intermédiaire de réalité entre l'être en situation de vis à vis classique et l'être en situation en

1 Università Milano Bicocca. E-mail: d.leonardi@campus.unimib.it

2 Università degli Studi di Milano. E-mail: emi_armano@yahoo.it

3 Università degli Studi di Milano. E-mail: annalisa.murgia@unimi.it

ligne. Nous nous concentrons donc sur les relations et sur les représentations de l'expérience de travail et les pratiques avec lesquelles les individus répondent aux exigences de flexibilité et de disponibilité de la part de la société Foodora - qui assure l'interface grâce à la plateforme - mais aussi sur les formes de contrôle réglementaire et/ou direct, ainsi que sur les conflits qui en résultent.

L'analyse se fonde sur un processus de « co-recherche » (Alquati, 1993). Ce processus a commencé en septembre 2016 et est toujours en cours. Dans ce cadre, deux groupes de discussion ont été créés et des entretiens approfondis avec les jeunes travailleurs inscrits au siège de Foodora/Turin ont été réalisés. Dans la partie méthodologique on trouvera la présentation des caractéristiques sociologiques des personnes qui ont participé à la co-recherche. Les travailleurs impliqués dans la recherche sont ceux qui ont donné vie à une expérience intéressante d'auto-organisation, de conflit et de négociation à l'automne 2016⁴.

En septembre 2016, Foodora a proposé un nouveau contrat de travail qui supprime la rémunération fixe et la remplace par une rémunération variable en fonction du nombre de livraison, chaque livraison étant payé 2,70 euros. Le nombre de livraisons par équipe n'est pas un facteur sur lequel les coursiers peuvent avoir prise.

Au début de la mobilisation les coursiers ont revendiqué de meilleures conditions de travail. Les raisons du conflit social ne tiennent pas seulement au changement de la nature du contrat de travail mais aussi au fait que entreprises exigent des coursiers qu'ils prennent en charge le coût des réparations des vélos et des smartphones. Progressivement, la contestation s'est élargie pour comprendre la nature même de la relation de travail : les coursiers sont considérés par les entreprises comme des freelancers alors qu'ils ne bénéficient d'aucune autonomie au travail.

Les liens informels entre les coursiers ont donné naissance à une plateforme de lutte et le 8 octobre 2016, à Turin, il y a eu la première grève en Italie des travailleurs employés par le biais d'une application. Une cinquantaine de coursiers ont bloqué le service de livraison pendant une journée entière, parcourant la ville à vélo et distribuant des tracts dans les restaurants affiliés à Foodora.

Le cahier revendicatif peut être résumé ainsi :

- suppression à la fois du contrat de "collaboration temporaire" et du salaire à la livraison, et l'introduction d'un contrat de travail

- l'abolition du contrat de "collaboration temporaire" ainsi que du salaire à la livraison, et l'introduction d'un contrat flexible à temps partiel (20 heures minimum). Ce type de contrat garantit les congés de maladie, les assurances et les vacances.

- un salaire de base (7,50 € par heure) avec une prime variable (1 € par livraison).

- l'arrêt de toute menace et de toute sanction disciplinaire à l'encontre des travailleurs protestataires.

D'autres revendications portent sur un canal de communication formel approprié avec l'employeur (plutôt qu'un groupe whatsapp et une application), une aide équitable de l'entreprise pour le coût du

4 Cette expérience de mobilisation a fait l'objet de premières réflexions et analyses (Tassinari et Maccarrone, 2017; Leonardi, 2017; 2018).

vélo et du téléphone, et une assurance appropriée couvrant non seulement les accidents, mais aussi les jours de récupération et la maladie.

Si cette mobilisation embryonnaire n'a pas réussi à produire des résultats satisfaisants sur toutes les demandes, elle a néanmoins réussi à attirer l'attention au niveau national sur la condition inacceptable des travailleurs de plateforme numériques.

C'est un résultat qui dans les mois qui suivent, à ce jour, il n'a donc plus été possible d'ignorer cette question.

2. Cadre théorique. Connectivité, rhétorique du modèle de l'auto-entreprenariat et production du sujet néolibéral.

Au sein de l'Union Européenne, on estime à plus d'un million le nombre de personnes pour qui le travail sur les plateformes constitue la principale source de revenu (Huws et al., 2016). Ce chiffre a attiré l'attention des chercheurs.

Pour certains auteurs, le capitalisme de plateforme constitue la nouvelle configuration du capitalisme en réponse à sa crise d'accumulation (Srniček, 2016; Scholtz, 2016) et pour sa relance à l'échelle globale. Mais il s'agirait d'une tendance plus que d'un phénomène quantitativement significatif. Certains processus sociaux semblent confirmer l'interprétation selon laquelle le capitalisme de plateforme serait capable d'intervenir lorsque la dynamique d'accumulation est bloquée. Le premier processus important activé par les plateformes et par la «*sharing economy*» est de subsumption. Il consiste dans la capacité des plateformes à «capturer» et à s'approprier les relations sociales et les capacités collectives, pour les transformer en produits et services pour le marché. De telle sorte que le langage, l'affect, la coopération sociale et les espaces de vie puissent, à travers les dispositifs et encodages numériques des plateformes, faire partie du grand meccano de la production et de la consommation capitaliste (Terranova, 2017).

C'est une opération d'extraction de valeur à grande échelle, qui permet l'expansion du marché. Sur le terrain de la connectivité, c'est surtout la définition du travail qui devient incertaine et problématique. Si nous pensons au travail à la manière du XX^e siècle, c'est-à-dire lorsque le travail correspond à une activité rémunérée exercée sous contrat de travail, nous risquons de ne pas reconnaître le changement. Cependant, si nous pensons le travail comme une activité capable d'activer les processus de valorisation capitalistes partout, dans n'importe quels lieux et sous n'importe quelles formes (Dujarier, 2015), alors il devient clair que le travail dans les réseaux numériques va s'étendre (Loriol, 2017), incorporant en soi des activités et des dimensions de la socialité et du langage (Cardon, 2015; Casilli, 2019).

Un autre processus social activé par les plateformes se situe au niveau méso et consiste en la capacité de ces plateformes de reconfigurer les secteurs en termes de composition, de logistique et d'acteurs sociaux. Certaines plateformes ont également la capacité de faire émerger de nouveaux acteurs économiques, les mettant en concurrence avec les anciens. Ce faisant, elles réorganisent des pans entiers du secteur des services. Ce processus de réorganisation – y compris au plan logistique-, a engendré aussi une forte déstructuration et une reconfiguration des marchés locaux. Ce processus déstabilisant et déréglementant a d'ailleurs été baptisé «*ubérisation*».

En accord avec cette deuxième approche, attentive à la transformation sociale, nous descendons dans cet article à un niveau d'analyse micro pour suggérer que l'attention soit

portée, plutôt que sur la seule dimension technologique du capitalisme numérique (Schiller, 1999), sur la question sociale et relationnelle, en particulier sur la logique de connexion/déconnexion et sur l'ambivalence de la connectivité et de la production de la subjectivité du sujet néolibéral (Armano, Murgia, Teli, 2017) entre les processus de numérisation/automatisation. L'hypothèse est que, par l'intermédiaire des plateformes, l'interaction humaine est socialisée avec le réseau d'information et le réseau numérique. Nous sommes face à des dispositifs qui constituent une trame sophistiquée pour la production, l'appropriation de valeur et la construction de la société hybride qui est reconfigurée par cette trame. Par conséquent, notre hypothèse principale est que la vie sociale et le travail sont réterritorialisés dans l'intermédiation de la connectivité des plates-formes (Leonardi, Murgia, Briziarelli, Armano, 2019).

Dans cette socialisation réalisée par les plateformes, la prise de risque et la formation d'une subjectivité dans la quelle l'âme de la personne est mise au travail - phénomènes clés du travail autonome et du travail de la connaissance - sont devenus le barycentre (Rullani, 2004; Bologna, 2011) et en même temps que les aspects relationnels, de communication, de production affective et de sens, ils deviennent le pivot de l'identité précaire. Le modèle de l'auto-entrepreneuriat devient alors la condition sine qua non pour la fabrication du sujet néolibéral (Boltanski et Chiapello, 2009; Ross, 2009; Lorey, 2015).

En résumant, l'hypothèse au cœur de notre recherche est que le déplacement du risque de l'entreprise à l'individu modifie la subjectivité, ce déplacement constitue le miroir de la transformation néolibérale. Le corollaire est que, dans le travail socialisé par les plateformes, il y a une composante *relationnelle* (Marazzi, 1994; Corsani, 2012) *affective* (Morini, Fumagalli, 2009; Morini, 2010) et fondamentalement une *hybridation* (Murgia, Maestripieri, Armano, 2016) de la connexité entre la technologie et l'organisation du travail. Le phénomène *d'hybridation du travail* (Murgia et al. 2016) implique en effet que la disponibilité continue à la connectivité et les qualités relationnelles sont exigées par les entreprises mais ne sont ni reconnues ni rémunérées. Le phénomène doit être interprété à la lumière du débat plus large sur les zones grises des relations de travail qui placent le travail dans les plateformes numériques dans un espace liminal entre *subordination et autonomie* (Corsani, 2019). Par certains aspects, notamment par rapport au contrôle du procès de travail, cette forme de travail est similaire au travail subordonné, alors qu'en ce qui concerne les risques et la forme de la rémunération, il est assimilable au travail indépendant.

3. Choix méthodologiques. Co-recherche et enquête.

La recherche de terrain a débuté en septembre 2016, dans le cadre d'un engagement plus large en faveur d'une recherche militante participative, qui portait également l'attention sur les relations de travail et les mobilisations des coursiers à vélo. Son début coïncide en effet avec la période des premières expériences de mobilisation des coursiers à vélo en Europe, notamment en Italie et en France. La recherche a donc couvert une mobilisation importante dans un contexte spécifique, la ville de Turin, l'une des plus grandes villes italiennes.

Les matériaux recueillis proviennent de groupes de discussion et d'entretiens approfondis axés sur les expériences professionnelles au quotidien et sur les trajectoires biographiques. Les narrations permettent de faire ressortir les constructions de sens grâce auxquelles les

sujets répondent aux exigences sociales de la pensée et de l'action qu'ils rencontrent dans leur milieu de travail.

L'accès au terrain a été possible grâce à notre présence lors des différentes manifestations organisées par les travailleurs de Foodora dans la ville de Turin. Ce fut l'occasion d'entrer en contact, de gagner la confiance et d'établir les premières relations avec les participants à l'enquête. Au départ, nous avons sollicité la disponibilité pour des entretiens individuels sous forme semi-directive, puis nous avons créé un focus group. Les personnes impliquées dans ce travail de recherche sont une douzaine et correspondent aux travailleurs qui ont été les plus engagés pendant la période de la mobilisation⁵.

Les entretiens individuels semi-directifs sont utilisés comme un moyen pour rendre visibles les différentes conduites subjectives visant à résoudre les contradictions et les conflits vécus au quotidien. Dans ce but, nous mobilisons aussi d'autres outils méthodologiques : de l'analyse du discours à la *Co-recherche* (Alquati, 1993). La recherche est conçue comme une *Co-recherche*, c'est-à-dire comme un processus collectif et interactif de production de connaissances et de capacités d'agir grâce à la construction d'expériences et de pratiques quotidiennes. Il s'agit donc de produire un savoir collectif « concret », utile pour pouvoir développer une plus grande capacité d'agir. Pour cette raison, les entretiens sont organisés comme des discussions de groupe.

Les histoires qui émergent des groupes de discussion, bien que n'étant ni générales ni étendues, offrent des perspectives profondes, subjectives et situées localement.

Tableau 1 – *Caractéristiques socio-démographiques des participants*

<i>Nom fictif</i>	<i>Age</i>	<i>Genre</i>	<i>Niveau d'études</i>
Roberto	23	M	Baccalauréat
Giovanni	36	M	Baccalauréat/ +4/+5
Pietro	40	M	Baccalauréat
Luca	29	M	Baccalauréat
Paolo	25	M	Baccalauréat
Alessandro	20	M	Baccalauréat
Graziella	24	F	Baccalauréat

5 Il y a eu aussi un entretien avec une personne qui travaille dans une start-up qui fait partie du secteur des livraisons. Nous sommes entrés en contact avec cette personne lors des manifestations organisées par les travailleurs de Foodora, auxquelles l'interviewé avait participé pour exprimer sa solidarité. Avec lui, on a réfléchi aux motivations qui poussaient les jeunes, souvent des étudiants universitaires, à postuler à un emploi de coursier à vélo; on a réfléchi aux caractéristiques actuelles du marché du travail.

Giuliano	27	M	Baccalauréat +3
Simone	29	M	Baccalauréat +3
Luigi	23	M	Baccalauréat

4. Exposition des résultats de recherche

Les *coursiers à vélo* que nous avons rencontrés sont pour la plupart des hommes, des jeunes étudiants universitaires (ou ex-étudiants qui ont abandonné les études parce que déçus), italiens d'origine. Le fait qu'il s'agit d'une population jeune constitue une caractéristique que l'on retrouve aussi dans les autres pays occidentaux : les travailleurs des plateformes sont surtout des jeunes résidant dans des zones urbaines (Commission Européenne, 2016; Smith, 2016). Un homme de 36 ans a participé à l'un des deux *focus group* réalisés et il s'est défini comme « *âgé* ». Pendant une certaine période, il a accompli trois activités professionnelles différentes en même temps, sept jours sur sept. Enfin, soulignons aussi que les personnes rencontrées acceptent une rémunération de 5 euros nets de l'heure. Cette très faible rémunération est relativement mieux acceptée par les travailleurs qui sont sur la plateforme depuis plus longtemps. Cela car, comme d'après leur récit, dans la première phase de la vie de l'entreprise, ils se sont montrés compréhensifs, étant donné les difficultés initiales pour faire démarrer un nouveau projet et se faire connaître par les clients potentiels. L'agacement se manifeste quand, malgré la croissance exponentielle du chiffre d'affaires, l'entreprise non seulement ne propose pas de meilleures conditions salariales pour tous mais, au contraire, décide le passage du « *rémunération* » horaire au « *rémunération* » à la tâche.

4.1 Il faut être toujours connecté : du virtuel au réel

À l'occasion du *focus group*, nous demandons aux coursiers à vélo de mieux nous décrire le fonctionnement de l'algorithme. Ils nous racontent que c'est le responsable de l'équipe de Turin qui est chargé d'accepter les disponibilités des travailleurs et d'attribuer les horaires de travail, alors que l'algorithme attribue les livraisons pendant les horaires de travail. Toujours grâce à l'algorithme, on collecte des données statistiques qui concernent la quantité de livraisons effectuées, les vitesses moyennes, la rapidité à accepter la commande. Une anecdote très significative : un coursier à vélo très performant, à qui on attribuait toutes les livraisons sur plus longue distance, s'était plaint des rythmes de travail auprès de la hiérarchie. Son supérieur lui a répondu qu'il ne pouvait pas intervenir sur les calculs effectués par l'algorithme, il a donc conseillé au coursier de rouler plus lentement de sorte à éviter l'assignation pressante de tâches. Ce cas constitue un bon exemple des effets pervers du fonctionnement de l'algorithme.

La performativité ne concerne pas seulement la vitesse de livraison des repas, mais aussi la vitesse d'acceptation des commandes. Le travailleur doit être toujours connecté, il ne doit pas quitter des yeux l'écran de son smartphone, comme le raconte Roberto [23 ans] : « *Ils t'envoient la commande et toi tu dois accepter. Tu peux être quelqu'un de très attentif mais si l'appli ne marche pas...si elle ne se met pas à jour de façon automatique tu dois faire un refresh manuellement, mais si tu ne sais pas ça, ou bien si tu n'y penses pas, tu attends que ça sonne. Peut-être que ça sonne 5 minutes après qu'ils te l'ont attribué, donc ou bien la*

commande est attribuée automatiquement à une autre personne ou il est enregistré que tu as mis 5 minutes à accepter la commande. »

En ce qui concerne les modalités d'attribution des horaires de travail, d'après le récit des personnes interviewées, il ressort qu'au-delà des performances, les rapports personnels et donc le pouvoir discrétionnaire des responsables jouent un rôle fondamental. Un des coursiers à vélo, [Giuliano, 27 ans] l'explique de façon très claire : « *Moi j'avais de bonnes relations avec le responsable des plannings, donc il savait que moi j'étais toujours disponible, quand il était dans la merde il me téléphonait parce qu'il avait besoin et donc, après, il essayait de me donner les horaires que je demandais. Traitement qui n'était pas réservé à tous et, surtout, ce n'était pas réservé à ceux qui ne réussissaient pas à avoir avec le responsable une relation un peu confidentielle, et de proximité... c'est une question de relations personnelles* ». Toujours à ce propos, quand nous demandons combien on gagne par mois plus ou moins, un des interviewés nous répond que « *Pour ce qui concerne les horaires de travail on utilise une plateforme, c'est à dire que Foodora utilise une plateforme en ligne qui s'appelle shift-plan, sur laquelle tu vois un tableau hebdomadaire avec les différents horaires, et toi tu sélectionnes ceux que tu préfères. À ce moment-là, le responsable sélectionne les coursiers à vélo qui travaillent sur ces horaires [...] ça dépend à quel point toi tu es sympathique avec celui qui s'occupe des horaires.. À la fin, ce sont des dynamiques que j'ai vues* » [Alessandro, 20 ans].

4.2 La rhétorique de la flexibilité comme opportunité

Généralement, dans la phase initiale des interviews nous demandons les motivations qui poussent quelqu'un à se porter candidat pour travailler pour Foodora. La réponse la plus fréquente a été la suivante : on apprécie la possibilité d'être payé pour la passion du vélo, avec l'avantage de la flexibilité. Pendant l'entretien de recrutement, le travail chez Foodora est décrit par les recruteurs comme une activité qui s'exerce « *quand on le veut* ». Dans l'expérience des interviewés, toutefois, cette affirmation est contestée parce que cela ne correspond pas à la réalité vécue par eux. Paolo [25 ans] souligne que « *Quand on donne sa disponibilité, et en général on en donne beaucoup, on ne prend pas d'autres engagements ; donc on peut affirmer que Foodora s'approprie aussi ce temps dans lequel toi tu as donné ta disponibilité, parce qu'évidemment tu ne vas pas au cinéma, tu n'acceptes pas d'autres emplois* ». Le fait que les personnes soient en situation de mise à disposition permanente est accentué par le fait que l'entreprise confirme les horaires de travail seulement deux-trois jours à l'avance. Par conséquent, les personnes disposent de peu de liberté dans l'organisation de leur vie. La possibilité de pouvoir choisir son temps de travail s'avère alors être plus un souhait qu'une réalité. En plus, avec l'introduction de la rémunération à la tâche, il peut se produire que la personne passe les heures de sa période de travail sans recevoir aucune commande de livraison, par conséquent, il ne sera pas payé.

Il faut ajouter à cela le chantage des recrutements continuels. Le travailleur doit être *toujours à disposition* et montrer son « *attachement au maillot* », sinon il y a toute une « *armée de réserve* » dont le recrutement ne comporterait aucun coût car, avec un contrat à zéro heure, le recrutement n'a aucune valeur dans la pratique et en plus, s'il y a absence de commandes, il n'y a pas de salaires à verser.

Si la flexibilité en leur faveur est une des principales incitations qui, au début, pousse les futurs coursiers à vélo à proposer leur candidature, les travailleurs apprennent bien vite qu'au-delà des proclamations d'un climat informel et amical, il y a une importante asymétrie de pouvoir entre les coursiers et les responsables de la plateforme.

« *Si tu ne fais pas comme les responsables le veulent, tu ne travailles pas* » [Alessandro, 20 ans], c'est une phrase récurrente dans les interviews, surtout après la mobilisation du 2016.

Ainsi les coursiers à vélo qui se sont davantage exposés racontent qu'ils n'ont aucun poste attribué depuis deux semaines, c'est à dire depuis le début de la mobilisation. De la même manière, une travailleuse nous raconte avoir été recrutée formellement, mais dans la réalité elle n'a pas jamais reçu de commandes. Elle s'interroge, elle doute qu'elle travaillera jamais pour Foodora. Les recrutements prévoient des contrats à « zéro heures », c'est à dire que l'employeur n'est pas obligé d'attribuer des postes : il n'existe donc pas un montant minimum d'heures garanties.

L'absence de planification des heures de travail suit une logique manifestement punitive, comme il ressort de cette déclaration à propos des discussions qui se trouvaient dans le *chat* de l'entreprise (avant son abolition) et des conséquences qui en découlaient. À ce propos, Alessandro raconte : « *Quand on a commencé à se plaindre, en termes plus ou moins vifs, il y a eu des punitions individuelles qui pouvaient aller de la suspension temporaire à la mise au ban du « chat » - donc à l'éviction du seul moyen de communication avec l'entreprise et les collègues - à la suspension des horaires de travail pour un ou deux jours* ». Et encore : « *Chaque fois qu'on a été expulsés du « chat », des suspensions des horaires de travail ont suivi. Donc, tu ne peux plus parler, et même plus travailler, et cela doit servir d'exemple* ».

Dans l'entreprise, le licenciement correspond à une absence d'attribution d'horaires de travail ; il n'y a aucune obligation de communication formelle. Les travailleurs sont *délogués*, c'est à dire qu'ils n'ont plus la possibilité d'accéder à l'application qui organise le fonctionnement du service de livraison des repas à domicile. La simple déconnexion du profil de la plateforme de l'entreprise remplace la lettre de licenciement, évitant et contournant de cette façon tout le système des garanties et des protections typiques du travail salarié.

4. 3 L'algorithme comme champ de bataille : modalités de résistance

L'innovation capitaliste affecte le marché du travail en le transformant. Alquati (2001) définit une telle innovation comme recombinaison entre les outils de travail et l'agent humain.

Si on se propose d'adopter un regard critique, le point de départ est donné par le fait de saisir les ambivalences de l'innovation et de la technologie qui l'accompagne. Dans notre étude de cas, la technologie joue le rôle de moyen de contrôle des travailleurs (l'algorithme mesure les prestations, il est indispensable de se *loguer* pour commencer le service, sinon on n'active pas l'application nécessaire pour effectuer les livraisons, à partir de ce moment-là, les coursiers à vélo sont constamment géolocalisés), mais en même temps les acteurs sociaux peuvent utiliser les moyens technologiques en leur faveur et se mobiliser pour obtenir l'amélioration de leurs conditions de travail. Pour ce faire, ils doivent entrer en contact entre eux, discuter, réfléchir ensemble, créer des stratégies. D'où l'importance de mettre l'accent sur la dimension relationnelle.

Il est important de mettre en évidence qu'initialement les coursiers à vélo se sont connus d'abord virtuellement, car ils faisaient partie, au moment du recrutement, du *chat* de l'entreprise créé par les responsables, et ce n'est qu'après qu'ils se sont connus réellement. Des extraits du récit de [Paolo [25 ans] explicitent les moments essentiels de la construction du groupe : « *Nous avons créé le groupe qui s'appelait "Foodora remboursement dommages", dont la fonction est de faire pression sur les responsables de la plateforme pour que la plateforme assure le remboursement des frais de manutention des vélos. Tout a commencé à partir de là. La manifestation a grandi petit à petit [...]. Notre atout, selon moi, a été d'avoir fait un groupe parce que, que ce soit bien ou mal, on était fermement convaincus de vouloir obtenir un changement, de vouloir créer le changement. Ceci, selon moi, nous a permis d'aller au-delà de l'amitié virtuelle* ». Voici un autre exemple de l'ambivalence des moyens technologiques et de leur possibilité d'être utilisés à son propre avantage : en l'absence de moyens de communications officiels – les responsables

n'utilisaient ni mail, ni lettres – les coursiers ont rapidement appris à garder les *screenshot* des conversations afin de se protéger. Comme le raconte Paolo_ : « *J'ai fait une collection de screenshot, j'ai tout gardé.* » Un groupe de travailleurs a actuellement engagé un procès contre l'entreprise pour violation de la vie privée, parce que c'était devenu une pratique de fournir les communications aux travailleurs individuels à travers le *chat*.

Les travailleurs reprochent à l'entreprise de les géolocaliser constamment et aussi d'avoir dû utiliser leur propre téléphone portable pour des raisons professionnelles. A cause de cela, ils ont dû télécharger l'application et fournir leurs propres données personnelles aux restaurants associés au service et aux clients qui effectuent des commandes.

Un autre élément important est la comparaison du chat officiel avec une sorte de place. Giuliano [27 ans] raconte : « *Quand il y avait le chat officiel, des dynamiques regrettables sont apparues ; vu qu'il n'y avait pas de lieu matériel où se rencontrer, les coursiers et les responsables, à un moment donné le chat s'est transformé en une sorte de place, où l'on pouvait exprimer notre mécontentement ou nos objections au sujet de certains choix ou de certaines dynamiques. [...] C'était le seul moment où on pouvait se parler collectivement et virtuellement. Là, on pouvait parler avec tous, du dernier con du bureau jusqu'au general manager de Foodora Italie* ».

Nous voyons ici que communiquer avec pairs en s'équipant de son propre outil est la première étape pour rompre l'isolement et l'individualisation autrement produits par le système de communication de la plate-forme numérique de l'entreprise. Ces nouvelles relations de reconnaissance mutuelle entre travailleurs qui ne sont plus isolés promettent d'être potentiellement constitutives en termes de pouvoir d'agir. La centralité de l'aspect relationnel apparaît encore : les dynamiques d'alliance et les dynamiques de pouvoir.

5. Conclusions

Les résultats de l'enquête de terrain mettent en évidence de remarquables vérifications des hypothèses théoriques que nous avons initialement formulées à propos de la possibilité d'interpréter, à travers la notion d'ambivalence de la connectivité, la condition des coursiers à vélo, le modèle de l'auto-entreprenariat sur les plateformes digitales et les processus de numérisation/automatisation. Ce qui ressort de cette étude de cas peut être extrêmement utile aussi pour l'analyse des conditions similaires.

Nous avons pu démontrer que si la connectivité numérique est une forme inhabituelle d'omniprésence et de contrôle par l'entreprise, elle peut, en même temps, dans certaines conditions, être utilisée en un sens contraire par les sujets travailleurs et devenir un mode de communication et d'auto-organisation. Réfléchir sur ces formes de résistance de la subjectivité précaire, sur la manière dont ces formes peuvent accroître la capacité d'action, est alors crucial pour saisir la capacité d'auto-organisation exprimée par les sujets. En ce sens, il est important de souligner la capacité exprimée par les travailleurs d'utiliser à leur avantage les outils technologiques destinés à les contrôler.

La mobilisation, ainsi que le processus de co-recherche, a montré la prise de conscience d'un groupe quant à la dynamique qui se cache derrière la rhétorique d'une ambiance amicale de travail, de la relation *en vis à vis* avec les gestionnaires du service. Il est apparu clairement qu'à l'encadrement contractuel des coursiers à vélo comme collaborateurs, plutôt que comme salariés de l'entreprise, ne correspondent pas les avantages qui devraient être accordés à un véritable travailleur indépendant, de même que la flexibilité tant vantée est en réalité une prérogative de l'entreprise. Les récits ont dévoilé comment les plateformes utilisent la rhétorique du *modèle de l'auto-entreprenariat*, en tant que rhétorique de la flexibilité comme opportunité pour le travailleur de choisir librement ses activités, son mode de vie et de travail.

Les récits dévoilent également le fait que les dispositifs qui seraient susceptibles d'augmenter les degrés de liberté des travailleurs sont en effet des dispositifs puissants pour déclencher des formes d'« auto-exploitation ». Derrière un langage captivant se cachent des logiques d'exploitation et de précarité. En d'autres termes, ce n'est pas seulement la forme de rémunération qui ressemble au « salaire à la tâche » qui est problématique, mais toutes les autres dimensions qui caractérisent les relations d'emploi et surtout les conditions de travail. De ce point de vue, les résultats de la recherche de terrain déconstruisent le mythe du travail indépendant et montrent une forme nouvelle et contradictoire de travail salarié "de facto" privé de la protection du travail salarié.

Enfin, une autre question importante se pose : il y a une forte asymétrie de pouvoir entre les travailleurs et les dirigeants de l'entreprise. Ces derniers ont des attitudes autoritaires et refusent de participer aux réunions organisées par les travailleurs pour discuter des conditions de travail et salariales, surtout lorsque les syndicats sont présents à ces réunions. Dans ce contexte, le thème de la représentation du travail est un autre enjeu crucial car, dans cette mobilisation, la relation (manquante) entre les syndicats et les travailleurs, a eu un poids important. Méfiance et difficulté de compréhension de leur situation et de leurs griefs : c'est ainsi qu'on peut résumer la position des coursiers à l'égard de l'approche et des timides tentatives faites par les syndicats, ce que confirment d'autres études (Conaty, Bird, Ross, 2016). L'engagement syndical dominant est toujours très axé sur les droits de l'emploi à long terme ou les formes d'emploi temporaire, mais les nouvelles formes de travail interstitiel présentes dans la gig economy échappent à ce système de protection parce qu'elles sont davantage de l'ordre de la *performance* (Casilli, 2019), de la mise en œuvre de tâches et de micro-tâches, de performances fragmentées plutôt que du travail et donc dans le cadre des formes traditionnelles de relations de travail. Du point de vue de la perception subjective, tout cela devient source de distance : en effet les coursiers impliqués dans la co-recherche déclarent se méfier des syndicats et disent qu'ils ne peuvent pas comprendre leurs revendications.

Au cours de notre analyse, nous nous sommes heurtés à de nombreux nœuds qui sont loin d'être résolus.

Le travail dans les plateformes numériques se situe dans un espace liminal entre subordination et autonomie (Corsani, 2019). De ce point de vue, le défi qu'il pose n'a pas seulement à voir avec la simple re-réglementation des conditions de travail des coursiers, mais le défi est aussi interprétatif. Il ne s'agit pas seulement de reconnaître les formes de subordination du travail (et des droits connexes) lorsqu'elles sont clairement cachées par les entreprises, mais aussi de saisir et comprendre les attentes et les postures subjectives.

Les formes de subjectivité développées lors de la mobilisation de 2016, les aspects particuliers de la re-territorialisation et du néo-mutualisme ainsi que la dimension relationnelle : voici des nœuds qui méritent tous d'être davantage explorés dans d'autres contextes, afin de connaître les transformations futures et celles qui sont déjà à l'œuvre sur le marché du travail

Bibliographie

- Alquati R. (1993) *Per fare conricerca*, Velleità alternative, Turin.
Alquati R. (2001) "La società industriale d'oggi". Paper unpublished, Turin.
Armano E., A. Murgia & M. Teli (dir.) (2017) *Platform capitalism e confini del lavoro negli spazi digitali*. Mimesis, Milan.
Bologna S. & D. Banfi (2011) *Vita da freelance*. Feltrinelli, Milan.
Boltansky L & E. Chiapello (1999) *Le nouvel esprit du capitalisme*. Gallimard, Paris.
Cardon D. (2015) *À quoi rêvent les algorithmes. Nos vies à l'heure des Big Data*, Seuil, Paris.

- Casilli A. (2019) *En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic*. Seuil, Paris.
- Conaty P., A. Bird & P. Ross (2016) «Not Alone: Trade Union and Cooperative Solutions to Self-Employment. Manchester: Co-operatives UK». Consulté le 27 septembre 2017. URL: <http://www.uk.coop/notalone>
- Corsani, A. (2012) «Autonomie et heteronomie dans les marges du salariat'», *Sociologie du Travail*, 54 (4): 495-510.
- Corsani, A. (2019) *Subordination/Autonomie in Les zones grises des relations de travail et d'emploi : un dictionnaire Sociologique*, M. C Bureau, A., Corsani, O., Giraud, F., Rey, (eds.) Paris: Teseo, p. 509-520.
- De Groen W. & I. Maselli & B. Fabo (2016) «The Digital Market for Local Services: A One-Night Stand for Workers? An Example from the On-Demand Economy», *CEPS Special Report*, 133. Consulté le 26 janvier 2017. URL: <https://ssrn.com/abstract.2766220>.
- Drahokoupil J. (2016) «Pay and Social Protection in Platform Capitalism. Social Europe», Consulté le 27 septembre 2017. URL: <https://www.socialeurope.eu/2016/12/pay-and-social-protection-in-platform-capitalism/>
- Dujarier M. A. (2015) *Il lavoro del consumatore*. Egea, Milan.
- ETUI (2016) «Policy Brief 5/2016», Brussels: European Trade Union Institute. Consulté le 13 juillet 2017. URL: <https://www.etui.org/Publications2/Policy-Briefs/European-Economic-Employment-and-Social-Policy/The-platform-economy-and-the-disruption-of-the-employment-relationship>
- EUROPEAN COMMISSION (2016) «*A European agenda for the collaborative economy*». Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, COM(2016) 356 final, 2 June 2016, Brussels. Consulté le 16 avril 2017. URL: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/16881> (accessed 7 February 2017).
- Huws U., Spencer, N. & Joyce, S. (2016), «*Crowd Work in Europe: Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands* », FEPS Studies, Brussels, Foundation for European Progressive Studies, Consulté le 7 Fevrier. URL [http://researchprofiles.herts.ac.uk/portal/en/publications/crowd-work-ineurope\(30dbdc7c-9919-4150-a485-4fcb06cd6606\).html](http://researchprofiles.herts.ac.uk/portal/en/publications/crowd-work-ineurope(30dbdc7c-9919-4150-a485-4fcb06cd6606).html)
- Leonardi D. (2017) «Macchine e Lavoro», Consulté le 4 Juillet. URL <http://hobobologna.info/2017/01/28/macchine-viventi-e-vite-macchiniche-per-la-critica-dellinnovazione-capitalistica/>
- Leonardi D. (2018) «Inchiesta nella micrologistica dei riders», Consulté le 3 janvier 2019 URL: <http://effimera.org/inchiesta-nella-micrologistica-dei-riders-daniela-leonardi/>
- Leonardi D., Murgia, A. Briziarelli, M. Armano, E. (2019) «The ambivalence of logistical connectivity: a co-research with Foodora Riders», *Work organisation, labour & globalization*, Volume 13, Number 1, Spring 2019, pag. 155-172.
- Lorey I. (2015) *State of insecurity, Government of the precarious*, Verso, Londre.
- Loriol M. (2017) «Digitalisation de l'économie et transformations du travail», *les Cahiers Français*, n°398, 2-7.
- Marazzi C. (1994) *Il posto dei calzini*, Casagrande, Bellinzona.
- Morini C. (2010) *Per amore o per forza. Femminilizzazione del lavoro e biopolitiche del corpo*, ombrecorte, Verona.
- Morini C. & Fumagalli A (2011) « Life put to work: towards a theory of life-value », *Ephemera*, n 10, 234-252.
- Murgia A., Maestripietri L. & Armano E. (2016) « The precariousness of knowledge workers: hybridisation, self-employment and subjectification », Consulté le 3 Juillet. URL https://www.researchgate.net/publication/311242115_The_precariousness_of_knowledge_workers_hybridisation_self-employment_and_subjectification.
- Ross A. (2009) *Nice Work if you can get it. Life and Labour in precarious time*, NY Press, New York.
- Rullani E. (2004) *Economia della conoscenza. Creatività e valore nel capitalismo delle reti*, Carocci, Rome
- Schiller D. (1999) *Capitalismo digitale*, Bocconi editore, Milan.

- Scholtz T. (2016) *Platform cooperativism*, Rosa Luxembourg Stiftung, Berlin.
- Schor J. (2016) « Debating the Sharing Economy », *Journal of Self-Governance & Management Economics*, n 4(3), 7-22.
- Smith A. (2016) « Public Predictions for the Future of Workforce Automation » , Consulté le 3 septembre 2017. URL <http://www.pewinternet.org/2016/03/10/public-predictions-for-the-future-of-workforce-automation/>
- Srnicek N. (2016) *Platform capitalism*, Polity Press, London.
- Tassinari A. & Maccarrone V. (2017), « The mobilisation of gig economy couriers in Italy: some lessons for the trade union movement », *Transfer*, n 23(3), 353-357.
- Terranova T. (2017) «Un populismo di piattaforma», Consulté le 15 septembre 2017. URL <http://www.technoculture.it/2017/07/03/un-populismo-di-piattaforma-sul-facebook-community-summit-di-chicago>.
- Vecchi B. (2017) *Il capitalismo delle piattaforme*, Il manifesto, Rome.