Plateforme de l'isolement et Covid-19, un inédit mortifère pour les chauffeurs VTC

Sylvie Alemanno, Salma El Bourkadi

▶ **To cite this version:**

Sylvie Alemanno, Salma El Bourkadi. Plateforme de l'isolement et Covid-19, un inédit mortifère pour les chauffeurs VTC. Revue de Recherches Francophones en Sciences de l'Information et de la Communication, 2020. hal-03531766

HAL Id: hal-03531766
https://hal.science/hal-03531766

Submitted on 18 Jan 2022

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

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

Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Plateforme de l'isolement et Covid-19, un inédit mortifère pour les chauffeurs VTC

Sylvie Alemanno : Professeur des Universités, Conservatoire National des Arts et Métiers, Laboratoire DICEN-IDF, sylvie.parrini-alemanno@lecnam.net

Salma El Bourkadi : Doctorante, Conservatoire National des Arts et Métiers, Laboratoire DICEN-IDF, salma.el-bourkadi@lecnam.net

Mots clés : Plateforme, chauffeurs VTC, covid-19, médias, santé au travail.

Résumé : Nous étudions dans le contexte de la pandémie de covid-19 en France, l'évolution de la situation non ordinaire des chauffeurs VTC, induite par la grande transformation numérique de l'offre de ce type de service, mais affectée par le rythme et les conditions gravement perturbants de leur activité, et par un statut original, objet de vives polémiques. Ce statut peine à changer et les informations qui circulent de façon brownienne, ne donnent pas une image attractive ni du métier ni des chauffeurs ni de la plateforme. Il nous parait important de prendre au sérieux surtout dans cette période aux informations troublées de Covid-19, les effets de ces constructions médiatiques sur les chauffeurs VTC et tenter de les évaluer en termes de santé au travail, bien-être et mal-être, motivation ou renoncement. Pour cela, nous adoptons une approche info-communicationnelle en s'appuyant sur des outils méthodologiques qualitatifs.

Abstract :

In the context of the covid-19 pandemic in France, we are studying the evolution of the unusual situation of VTC drivers, induced by the great digital transformation of the offer of this type of service, but affected by the pace and the seriously disruptive conditions of their activity, and by an original status, an object of lively controversy. The status is struggling to change the information circulating in a Brownian way which does not give an attractive image neither of the profession nor the drivers nor the platform. It seems important to us to take seriously, especially in this period with the troubled information of Covid-19, the effects of these media constructions on VTC drivers and to try to measure them in terms of health at work, well-being and ill-being, motivation or renunciation. To do so, we adopt an information-communication approach based on qualitative methodological tools.

Introduction

Une crise est toujours associée à des tensions personnelles et interpersonnelles, à la douleur et à la peur. Peur de la pénurie, peur du désordre, peur de la rupture, peur de la maladie voire de la mort. La période de la covid aura fusionné l'ensemble des caractéristiques, ordinairement disjointes, de ce qui est devenu une crise politique et économique sur la base d'une pandémie dite crise sanitaire. Cette pandémie de la covid-19 aura eu dans sa phase aigüe, le niveau de gravité relatif à la capacité des états à en gérer les effets (Paul, Ridde, 2020). Dès lors le travail des médias a été de propulser des informations que l'urgence (ou le sentiment de l'urgence) ne permettait pas de trier, d'évaluer voire de vérifier. Dans le temps du confinement, l'entrave à la vérification, l'absence préjudiciable du terrain conjugués aux images de drames ont contribué au marasme des populations.

> *« L'épidémie, trois mois durant, fut une sorte de brouillard compliqué à dissiper. Les opérations d'immersion dans les hôpitaux permettaient de partager la douleur des soignants, mais pas toujours de mieux comprendre. Comment, en France, évaluer le bien-fondé des TGV sanitaires qui évacuèrent des centaines de patients ? Comment, vu de Suisse, raconter le quotidien des malades accueillis dans les hôpitaux de Bâle, Berne ou Genève ? Comment comparer, dans la deuxième quinzaine d'avril, le verrouillage français et la réouverture anticipée, en Allemagne, des magasins et des lieux publics ? »*
>
> **(**Henley, Werly, Bassets, 2020)

Et pourtant, les médias, dans la période de confinement, restèrent le seul lien avec l'extérieur. Leur regard critiqué, et surement critiquable pour certains notamment les médias sociaux numériques, accompagnent voire dirigent nos perceptions, opinions, jugements.

Lorsque nos villes furent désertes et silencieuses et vidées des gens et des véhicules qui (taxis et les VTC (voiture de transport avec chauffeur) et autres) l'idée même du moindre déplacement s'accompagnaient des images de protection drastique imposées et diffusées par les médias classiques nationaux. Ces derniers dévoilaient les injonctions inquiétantes des plateformes tel que Julien Bonnet l'explique (2020)

> *« Nettoyez et désinfectez votre véhicule : portez une attention particulière aux surfaces avec lesquelles vos passagers et vous êtes souvent en contact", insiste par exemple Uber, qui a par ailleurs supprimé la fonction "Pool" permettant de partager sa course avec d'autres passagers. »*

Cette période aura donc fortement touché l'activité des VTC non uniquement de la société Uber mais aussi des autres plateformes. Les médias relayaient entre 2015 et 2016 les messages de mécontentement des chauffeurs et le public apprenait que « les chauffeurs indépendants en situation de précarité, pris en étau entre ces charges et des revenus qui patinent malgré des horaires à rallonge (…)", n'étaient pas rares. (Steinmann Lionel, 2016). La pandémie et le traitement par les médias de cette crise sans précédent (sans remonter à la grande peste de 1720, et au choléra de 1817 depuis la grippe espagnole de 1918) ont mis en évidence ou en visibilité les forces et les fragilités de nos organisations sociales et par conséquence psycho-sociales. Nous étudions dans ce contexte l'évolution de la situation non ordinaire des chauffeurs VTC. Elle est induite par la grande transformation numérique de l'offre de ce type de service, mais affectée par le rythme et les conditions gravement perturbants de leur activité, et par un statut original, objet de vives polémiques. Ce dernier peine à changer et les informations qui circulent de façon brownienne, ne donnent pas une image attractive ni du métier ni des chauffeurs ni de la plateforme. Il nous parait temps de prendre au sérieux surtout dans cette période aux informations troublées de Covid-19, les effets de ces constructions médiatiques sur les chauffeurs VTC et tenter de les mesurer en termes de santé au travail, bien-être et mal-être, motivation ou renoncement.

Le contexte

La transformation de la situation des chauffeurs VTC débute par la loi n° 2009-888 de développement et de modernisation des services touristiques. Celle-ci est suivie par un ensemble de décisions juridiques dont la plus récente date du 4 mars 2020. Il s'agit de l'arrêt n°374 qui reconnaît le lien de subordination entre les VTC qui exercent sous des régimes juridiques d'indépendants et la plateforme numérique de transport Uber positionnée comme un intermédiaire de mise en relation. De ce fait, il est possible de dire qu'à partir de 2008, année de la publication du rapport de la Commission pour la libération de la croissance française sous la présidence de Jacques Attali, le secteur de transport de personnes a connu une succession de lois juridiques aboutissant potentiellement à des transformations digitales porteuses de conséquences sur la santé des chauffeurs VTC.

Ce système où les VTC ont pu être et sont peut-être encore des "victimes" de la digitalisation du secteur de transport de personnes s'accentue avec l'émergence des plateformes de mise en relation digitale avec les clients en l'occurrence l'américaine Uber en 2011. Suite à une grande opération d'attractivité des VTC et de lobbying auprès des acteurs publics et privés (Muller, 2020), Uber a réussi l'accaparation de plus de 70% du secteur du VTC. Le métier de chauffeur

a été excessivement démocratisé ce qui a dirigé vers sa dégradation malgré les lois qui ont essayé de le réguler[1].

À ce stade, les mutations du VTC ont attiré l'attention aussi bien des chercheurs académiques que des médias. Analysé depuis quelques années comme étant un métier précaire, le VTC est étudié en sociologie sous l'angle d'une analyse marxiste actualisant ses concepts à ce nouvel environnement numérique de travail (Abdelnour, 2018, Abdelnour, Méda, 2019). En droit, c'est le statut d'indépendant des chauffeurs des plateformes qui est remis en question à travers le concept de "zone grise" soulignant un nouvel ordre de régulation sociale dans ce secteur d'activité digitalisé depuis une décennie (Azais et al, 2017). Quant aux couvertures médiatiques du VTC, plusieurs sujets ont été abordés liés aux lois, aux manifestations, aux chartes des plateformes, aux conflits avec les taxis, etc. Une grande variété du traitement médiatique du VTC est observée en fonction du support et de l'appartenance des médias.

Entre ces deux différentes institutions de l'information : l'académie (la recherche en SHS notamment) et les médias, il s'avère que les représentations publiques du VTC sont plus nourries des médias numériques et classiques que des études universitaires. La raison réside dans l'accessibilité du traitement médiatique au grand public en termes de rapidité, de langage et du support. Cette situation s'est accentuée durant la crise sanitaire covid-19 où l'arrêt des activités et le confinement marquent une période exceptionnelle de recherche permanente des informations.

La problématique et la méthodologie

Nous étudions la santé des VTC dans le contexte de la covid-19 à travers l'analyse de son traitement médiatique que nous questionnons afin de déterminer en quoi les représentations suscitées par les médias, conjuguées au mode de fonctionnement de la plateforme affectent ou atténuent les difficultés déjà amorcées des chauffeurs VTC. Notre approche info-communicationnelle et interdisciplinaire en SHS est constituée d'un socle théorique pour la compréhension de ce phénomène de glissement d'un enthousiasme pour une nouvelle activité commerciale fondée sur une plateforme et les déconvenues aux conséquences possiblement nocives.

L'analyse d'un corpus d'articles et contenu d'entretiens avec des chauffeurs VTC avant et pendant la période de la covid-19 constituent nos données de recherche.

---

[1] La loi Grandguillaume de 2016 : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033734510&categorieLien=id Consulté le 03/10/20

Nous avons effectué dans notre travail de thèse une étude large sur la santé des VTC des plateformes où nous avons interrogé dans le cadre de l'entretien semi-directif du type récit de vie 46 VTC. 26 de ces interviews ont été réalisées pendant la période covid-19. Dans cet article, nous focalisons notre étude sur 10 cas interrogés pendant la crise sanitaire en partant de l'existence des corrélations entre le travail via les plateformes de transport et l'épuisement au travail allant de la fatigue jusqu'aux maladies professionnelles. Le traitement médiatique de la covid-19 a-t-il aggravé la santé au travail des chauffeurs des plateformes ?

La santé au travail au temps de la flexibilité numérique : une médiatisation occupante depuis les années 2000

Depuis la fin du XIXe siècle, la santé des travailleurs connaît des transformations majeures en France. La création de l'inspection du travail (1874), les normes d'hygiène (1893), la responsabilité pour risque (1898), etc. accentuent les avancées juridiques en cette matière. La médiatisation de ce domaine date de la fin du XVIIIe siècle lorsqu'un article apparaît sur les mauvaises conditions des espaces de travail chez les ouvriers dans le Journal de Paris (Le Roux, 2009).

Les transformations de la santé au travail ont continué à attirer l'attention des médias tout au long du XXe siècle. Cependant, le point tournant dans cette médiatisation est la démocratisation de la télévision dans les années 1980. Cette période est aussi celle des transformations des organisations du travail à travers l'apparition de nouveaux contrats et relations au travail flexibles, non-salariés ou encore à temps partiel comme les travailleurs des plateformes (Abdelnour, 2018). Les conséquences furent les suppressions de postes, la création des statuts juridiques de travailleurs précaires (microentreprise), la judiciarisation des procédures sociales, etc. qui ont été fortement médiatisés (Scalia, Duncombe, 1999). Au milieu des années 2000, la médiatisation des transformations organisationnelles étaient plus centrés sur la santé des travailleurs et cela dans différents supports médiatiques : articles de presse, émissions et dossiers, films et documentaires (Carayol et al., 2020).

Cette attention consacrée à la santé dans les milieux professionnels par les médias est liée à son impact psychologique et social sur la société. En effet, le travail est placé au centre des intérêts des sociétés contemporaines "comme un élément déterminant de l'identité sociale et comme une clé de l'organisation économique des rapports sociaux" (Freu, 2018). Les éléments perturbateurs de son continuel fonctionnement engendrent de ce fait une attention particulière notamment de la part des acteurs médiatiques. Si ces derniers sont souvent accusés de

privilégier la communication au détriment de l'information critique (Chouchan, 2005), leur rôle est encore questionné avec l'avènement des réseaux sociaux.

De nombreuses études en sciences de l'information et de la communication montrent que cette période de l'explosion des réseaux sociaux est aussi celle de l'apparition de nouvelles formes d'épuisement au travail lié à l'usage du numérique. Les pratiques de la "multicommunication" (Félonneau et al, 2019), "l'hyperconnexion" (Carayol et al, 2016), la "surcharge informationnelle" (Felio, Lima, 2015) ou encore de la "densification de travail" (Felio, 2013) dirigent vers des maladies professionnelles et des risques psychosociaux liés au travail. Cette nouvelle réalité du travail à l'ère du numérique s'aggrave chez les travailleurs des plateformes numériques pour des raisons liées à la fois à un usage excessif des outils numériques et au statut juridique précaire (Azais et al, 2017 ; Bonot et al, 2020). Dans cette conjoncture, la santé au travail connaît une évolution parce qu'elle n'est plus liée uniquement à l'organisation salariale mais s'étale au domaine de l'indépendance précaire dans le cas des travailleurs des plateformes (Abdelnour et Méda, 2019). Cette évolution a été observée à travers une couverture médiatique qui met en visibilité ces travailleurs. Il est à noter que les mutations du travail restent particulièrement suivies par les médias tout au long des différents contextes que traversent la France. En ce sens, la propagation du virus de la covid-19 à travers le monde aura été et est encore un évènement suscitant particulièrement l'intérêt des médias. Et la situation des travailleurs des plateformes compte tenu de la distanciation sociale qui imposait à chacun d'être éloigné d'au moins un mètre, de l'interdiction tous déplacements durant 4 mois en France et des normes d'hygiène, imposées à tous véhicules de transport et largement diffusées dans les médias sur internet et classique à la télévision s'est plus encore complexifiée. C'est ce que nous allons explorer et analyser.

La covid-19 : un contexte exceptionnel pour questionner la médiatisation de la santé des travailleurs des plateformes ?

Depuis mars 2020 en France, l'application du confinement et des mesures sanitaires en raison de la covid-19 a entraîné un arrêt total et/ou partiel des activités. Les organisations ont été dans l'obligation d'appliquer un ensemble de procédures sociales et juridiques pour garantir leur existence dont le télétravail, le chômage partiel, le licenciement, etc. Cette situation exceptionnelle car totalement inédite, s'est trouvée attachée à une communication de crise gouvernementale relayée par les médias. En effet, les travailleurs se sont retrouvées face à une situation qui les dépasse à cause du contexte global dans lequel elle s'inscrit. Sur le plan de la

santé au travail, cette crise a été révélatrice d'anciennes problématiques du stress chez les chauffeurs VTC, et elles se seraient aggravées selon une étude réalisée sur 32 400 salariés dont 1916 français[2]. Cette constatation du rôle des crises dans le dévoilement des dysfonctionnements larvés est observée dans l'ouvrage réédité sous le même titre "La communication de crise" de Libaert (2020).

Si la réforme de la santé au travail a été relancée dans ce contexte de crise sanitaire[3], la discussion médiatique reste focalisée sur le virus dans sa phase de propagation dans les organisations. Ce fait laisse dans l'ombre l'ensemble des problématiques que la covid peut engendrer sur le plan des risques psychosociaux. Ainsi, la précarité des travailleurs des plateformes qui constituait un point central de médiatisation aussi bien sur les chaînes télévisées que sur les réseaux sociaux est restée coincée sur la question financière de ces emplois. À ce stade, nous proposons dans la partie empirique suivante d'aborder la question de la médiatisation de la covid-19 et l'hypothèse d'une corrélation avec l'aggravation des formes d'épuisement au travail chez les VTC.

Méthodologie et terrain

Afin de saisir ce phénomène info-communicationnel médiatique lié à la situation des chauffeurs VTC, nous choisissons des outils méthodologiques pertinents tels que les entretiens semi-directifs appliqués aux chauffeurs et une analyse des thèmes d'une dizaine d'articles de média classique et diffusés sur Internet.

Notre population d'étude est constituée des chauffeurs VTC principalement ceux et celles qui passent par la plateforme Uber mais pas uniquement. En effet, il s'est avéré qu'un nombre important de ces conducteurs sont "multiplateformes", c'est-à-dire qu'ils sont inscrits et exercent via plusieurs plateformes. Il ne s'agit pas de comparer entre le travail dans ces différentes plateformes qui serait assurément un travail intéressant mais d'étudier la question de l'impact des médias pendant la crise covid-19 sur l'aggravation des formes d'épuisement au travail dont souffraient déjà certains VTC.

Dans un premier temps, nous présentons un tableau comparatif de l'expression de 10 des chauffeurs interviewés. Ces expressions sont issues de l'ensemble des verbatims recueillis et elles sont sélectionnées pour leur pertinence relative à notre hypothèse et elles reflètent fidèlement les propos des autres chauffeurs VTC dans leur ensemble.

---

[2] https://www.gpomag.fr/web/etudes/risques-psychosociaux-dans-les-entreprises-avec-la-crise-du-covid-19 Consulté le 03/10/20

[3] https://www.sstrn.fr/actualites/reforme-sante-travail-relance-negociations Consulté le 03/10/20

Avant Covid	Après Covid
"c'est très dur contrairement à ce qu'on pense... mais dans chaque métier, dans chaque travail il y a des inconvénients, Uber c'est la machine, elle est tellement immense qu'on ne peut pas avoir un lien personnel... c'est stressant." A.K	*"oui c'était très difficile psychologiquement parce qu'on ne savait pas, en fait c'est comme si du jamais-vu c'était difficile d'avoir un avis, difficile de penser quelque chose, on se disait que comment on va faire... mais j'ai vécu la crise avec beaucoup de maturité... enfin je sais que tout se débloque donc j'ai bossé tous les jours du lundi au vendredi" Y*
"La santé ça ne va pas, ça ne va pas du tout... j'ai pris 10 voir 15 kilo, je peux les reperdre faut juste que je prenne soin de moi mais je me suis énormément blessé c'est très sédentaire comme métier..." A	*"au contraire j'ai profité de ma vie (rire) c'est que c'était stressant dans le sens moi personnellement j'ai commencé à me poser des questions, je me suis dit deux mois sans travail ça fait beaucoup et on n'avait pas de visibilité sur le moyen et le long terme donc après déconfinement vu que ça n'allait plutôt pas mal là ça commence à aller, on va encore essayer mais c'est sûr que si le confinement aurait dû rester encore 2 ou 3 mois je ne pense pas que je serai resté sans cette activité " B. O*
"Je perçois des changements du fait qu'on subit la circulation, on subit on va dire les désagréments de la route. C'est important de le savoir c'est que nous les chauffeurs d'Uber, on est une espèce d'éponge aussi, on aspire tous les problèmes des gens…" M.M	*"covid-19 c'est surtout financièrement que je l'ai mal vécu, je suis endettée au niveau des assurances elles n'ont pas trop été conciliantes... malheureusement après confinement, au bout de deux semaines j'ai retiré ce que j'ai dit j'ai repris les applis..." M*
"déjà j'ai trop grossi parce qu'on ne bouge pas, on ne bouge pas tous les jours après on est obligé de manger partout, on ne peut pas bien choisir ce qu'on mange, je buvais	*" déjà pour nous les petites sociétés, les auto-entrepreneurs difficile en général pare qu'on n'a pas de trésorerie on n'a pas de grosses fondations... on recevait de façon*

beaucoup de café 4, 5 par jour… le stress, je stresse parce que conduire dans Paris c'est… les bouchons, les comportements des gens, des taxis, il y a toujours des provocations". M	*automatique les aides, on informait nos chiffres d'affaire de l'année dernière, après j'ai reçu aussi le chômage partiel pour les salariés de la boîte après pour le travail c'était, de ma part j'ai pas travaillé j'ai pas voulu prendre du risque par rapport au covid parce que j'ai des parents assez âgé" C.A*
"Il y avait un stress parce qu'on avait toujours peur de la déconnexion… une simple remarque de la part du passager, sachant que le passager il paye 6 euros la course minimale il se prend pour un qatari !" W	*"'avec le covid-19 il y a moins de courses... au lieu de pleurer comme certains j'ai trouvé une solution ... j'ai passé une formation de transport de marchandise" H*
"Les plateformes vous inspirent dans une spirale en fait, quand vous vous connectez, avant que vous terminiez ils vous envoient une course, il y a déjà cet aspect-là, il y a aussi le fait d'avoir toujours la pression du client parce que le client il vous met une notation... " Y	*"oui ils nous ont donné les 1500 euro pour la baisse du chiffre d'affaire après voilà moi je ne suis pas sorti... je suis sorti il y a deux, trois semaines ... les clients ... j'ai l'impression qu'ils ont changé un peu, la grande majorité, direct ils montent ils demandent ça va ? comment ça allait ? comment s'est passé le confinement, le covid ? jamais j'ai eu autant de question que là mais normal on ne va dire pas extraordinaire" M*
"Ce qui est aussi très important la vessie, pour pisser, eux ils ne le disent pas mais moi je le dis ! Aux aéroports par exemple, je mets deux heures parfois, une heure et demie, dès qu'on arrive là-bas ils nous rajoutent un client et je dois accepter, si je n'accepte pas je dois attendre 3, 4h…." H	*« c'était très dur ... de se retrouver au final sans travail, sans salaire, 0 revenus, c'était une grosse angoisse, heureusement que les banques ont accepté de faire des reports de crédits" H*

"Non c'est pas le métier en soi parce que il y a des personnes qui sont très bien, que je connais, des VTC qui travaillent pas du tout avec les plateformes et qui ont depuis longtemps des clients et ça leur suffit pour vivre et qui n'ont pas de problèmes de santé parce qu'ils ne multiplient pas les courses… en application on multiplie les courses et ça c'est beaucoup plus fatiguant que de faire trois, quatre courses dans la journée" C.D	*"1500 c'est bien mais comme c'est un moment que je voulais revenir sur Paris, je me suis voilà c'est le moment pendant le confinement c'est l'idéal, je vais pouvoir voyager tranquillement, le prix d'essence baisse, je vais pouvoir faire des aller retours tranquillement et puis voilà c'est comme ça j'ai décidé de déménager, et du coup quand je suis arrivée ici en mois d'avril franchement j'ai une maison, j'ai un jardin, c'est quelque chose que je n'avais plus plusieurs années, en fait, j'ai découvert la pré-retraite" H*
"une plateforme qui a quasiment tout le monopole ne peut rien faire. Il faut que ce monopole soit « attaqué » en le gardant en rassurant un certain respect, une certaine qualité, il y a des problèmes de santé publique, de sécurité, d'accidents, de vie humaine, de travail, qualité de vie, je parle depuis une heure de problèmes" A.L	*"On avait de la chance d'avoir un gouvernement qui nous a quand même aidé au coup de 1500 tous les mois depuis le mois de mars... Je pense que ça va avoir un impact sur le fonctionnement pérenne de beaucoup de chauffeurs qui ont des frais et qu'ils ne vont plus pouvoir correctement payer … C'est compliqué, je vous dirai ce n'est pas un mot que j'aime bien mais là on va dire que c'est compliqué" E*
"mentalement il y a eu des codes on va dire des codes propres à l'application qui nous disaient voilà allume et la première des choses, le plus dangereux pour nous c'est la fameuse tâche rouge qu'on appelle la majoration, il y a eu toujours ce truc où j'avais besoin même quand j'étais en famille de regarder est-ce qu'il n'y a pas de la majoration..." B.B	*"de toute façon ce n'est plus comme avant, ce qu'on faisait en une journée aujourd'hui on va le faire en deux, trois jours... ça devient compliqué" M.M*

Dans un second temps, nous présentons dans le tableau suivant, une sélection d'articles qui se sont intéressés aux situations des chauffeurs VTC. Nous indiquons la ou les thématique(s) qu'il propose et tentons de les corréler avec les représentations qui s'associent à cette profession. Ce corpus est représentatif des thèmes abordés par les médias concernant la situation des Uber.

Coordonnées des articles	Informations sur les VTC
LEMONDE (25 avril 2020) : "Comment Uber prépare le déconfinement"	-Uber livre près de 600 000 masques chirurgicaux dont 350 000 pour les VTC sous réserve qu'ils retournent travailler mi-mai.
LEMONDE (22 mai 2020) : "La crise due au coronavirus relance le débat sur la protection des travailleurs ubérisés"	-La crise sanitaire relance le débat sur la protection des travailleurs ubérisés dont les VTC. -Remise en cause du statut d'indépendant car ces travailleurs ont les mêmes droits que les salariés.
LEFIGARO (20 mars 2020) : "Toujours autorisés, taxis et VTC n'ont quasiment plus de clients"	-Uber a suspendu Uber Pool où plusieurs clients ne se connaissant pas se retrouvaient dans le même véhicule. -Le confinement et les nouvelles règles sanitaires de distanciation rendent le travail lent et compliqué à effectuer.
LEFIGARO (29 septembre 2020) : "Les taxis et VTC victimes collatérales de la fermeture des bars à 22 heures"	-Les nouvelles restrictions en raison de l'augmentation des cas de la covid a engendré une augmentation d'offre par rapport à une demande de plus en plus affaiblie. - Pour un secrétaire général du syndicat de chauffeurs VTC, cette mesure n'est en réalité "qu'une goutte d'eau dans un secteur déjà sinistré".
BUSINESSINSIDER (17 mars 2020) : "Uber suspend Uber Pool à Paris pour limiter la propagation du coronavirus"	-La suspension d'Uber Pool par Uber dans la ville de Paris a pour objectif selon

	l'entreprise d'aider à aplatir la courbe de propagation. -Uber distribue des désinfectants aux chauffeurs pour les aider à garder leurs voitures propres.
"LESECHOS" (10 juin 2020) : "Pourquoi les VTC vont mettre du temps pour remettre la pente?"	-une baisse d'activité du VTC en raison du télétravail, chômage partiel, etc. -Le fond de solidarité (1500 euros) distribué aux VTC explique en partie cette "frilosité des chauffeurs à revenir travailler".
LEPARISIEN (23 juillet 2020) : "Les VTC ne veulent pas être oubliés de la crise à Paris"	-La plateforme Heetch revendique via une compagne d'affichage (même chauffeur mais mieux payé) que ses 15 000 chauffeurs inscrits soient reconnus dans les projets de transport de Paris. -Les taxis bénéficient toujours de plus d'avantage (pistes cyclables et voies bus...).
FRANCESOIR (24 avril 2020) : Comment les plateformes de VTC (Uber, etc.) s'adaptent-elles à la pandémie ?"	-Les VTC sont autorisés à circuler pendant le confinement. -Uber fournit des produits désinfectants aux chauffeurs. -Le VTC représente une solution pour éviter les contaminations.

Analyse des résultats

L'impact de la période de pandémie sur l'activité du VTC est certain (baisse de plus de 50% du chiffre d'affaire, aides financières...). Cette remarque apparemment évidente et banale est à replacer dans le contexte d'une profession fragile et incertaine, non constituée vraiment en un groupe professionnel (Demazière, Gadéa, 2019) bien qu'un syndicat existe et donc susceptible d'affecter les individus. Il est possible de noter dans les verbatims un focus sur la santé physique essentiellement que *"c'est dur ..., la santé ça va pas du tout..., on subit on va dire les désagréments de la route. (...) déjà j'ai trop grossi parce qu'on ne bouge pas.."*. Le climat,

disons “social”, bien que les chauffeurs soient en fait un pseudo-groupe disparate de débutants qui n’aurait pas reçu de formation adéquate et se professionnaliserait avec une expérience sans compagnonnage. Ce climat finalement homogénéisé par le marasme qui caractérise le discours des chauffeurs interrogés, il est le terreau d’un mal-être, d’une indétermination sans recours ni à une identité de groupe ni à une présence effective de collègues ou de responsables. Durant la période de la covid-19, ce climat s’est accru et l’incertitude s’est transformée en angoisse et désespérance *“ (…) en fait c’est comme si (c’était) du jamais-vu (...), difficile de penser quelque chose, on se disait que comment on va faire (…), c’est que c’était stressant dans le sens moi personnellement j’ai commencé à me poser des questions, covid-19 (...).* Car les sociétés de transport VTC ne “contiennent” pas le groupe de chauffeurs. Ils ne sont pas des salariés, pas de lieu physique de travail et si l’état les a soutenus financièrement, ils ne peuvent concevoir de projets. *“C’est surtout financièrement que je l’ai mal vécu, je suis endettée au niveau des assurances elles n'ont pas trop été conciliantes (…), déjà pour nous les petites sociétés, les auto-entrepreneurs difficile en général pare qu’on n'a pas de trésorerie on n'a pas de grosses fondations (…) c’était très dur … de se retrouver au final sans travail, sans salaire, 0 revenus, c’était une grosse angoisse (…)”.*

Un double mouvement s’opère au niveau des représentations. Elles s’entrecroisent à partir des récits médiatiques. D'un part, les représentations publiques potentiellement utilisateurs vis-à-vis des VTC, celles des VTC sur eux-mêmes, informés par des médias numériques et classiques de la situation sanitaire, forums de discussion VTC sur ce sujet de la Covid-19. Le résultat en termes de comportement montre que parmi les VTC certains ont suffisamment peur de la pandémie pour cesser d’eux-mêmes leur activité. Les représentations des clients sur les transports en général entraine une rareté des courses. Les mesures drastiques sont clairement annoncées dans la presse sont fortement attendues par les clients surinformés et inquiétés par d’autres annonces concomitantes du nombre de décédés, hospitalisés, intubés etc... Donc si l’on observe le second tableau, il est possible de constater que les médias évoquent la santé au travail et la façon dont les VTC vivent ce métier. Avant la Covid-19, au plan mondial, le statut des chauffeurs, Uber notamment, a défrayé la chronique, la période de confinement et de restriction économique dépossèdent les VTC de leur métier pour insister sur la sécurité “Uber fournit des produits désinfectants aux chauffeurs (France Soir). Car la pénurie de clients s’est installée : “*une demande de plus en plus affaiblie*” (Le Figaro). A dire vrai, les annonces journalistiques tentent de rassurer les clients potentiels et à travers elles assurent une sorte de “marketing de crise” bien connu des spécialistes du marketing. Carmen Comte (2014) parle d’une rhétorique télévisuelle à fort impact didactique, nous pourrions ajouter qu’elle est trans-

médiatique et conditionnant les comportements de tous pour tous (chauffeurs et clients), cette rhétorique contribue à déséquilibrer la balance économique des chauffeurs VTC alors qu'il leur semble être de plus en plus chargés d'obligations de tous ordre.

La relation à la plateforme en tant qu'objet numérique induit par ailleurs un autre phénomène qui est celui du sentiment de solitude que l'on peut qualifier de perte et/ou déficit communicationnels qui laisse le chauffeur régulièrement sans réponse à tous ordres de question. Et la relation est de nature algorithmique. Or "La première fonction de l'algorithme est d'ordonner les offres en fonction de la demande du client. Dans les plateformes-cadres, la proposition est unique. Le client la considère comme celle de la plateforme. Celle-ci apparaît comme le véritable offreur de service." (Flichy, 2019). En effet, "*Uber c'est, la machine est tellement immense qu'on ne peut pas avoir un lien personnel... c'est stressant." ainsi que le dit un chauffeur de notre population d'étude. Et l'on sait désormais que "*Grâce à l'algorithme, la plateforme peut devenir un « employeur artificiel ». À travers la machine, on réintroduirait des rapports de dépendance." (Id, 2019)

On voit combien les chauffeurs dépendant de la machine ou d'une machinerie complexe ne parviennent pas ou plus à s'attacher à un travail insatisfaisant financièrement - et ceci est une vraie désillusion - et humainement car les relations avec les clients ne compensent pas vraiment les inconvénients. Les médias qui s'intéressent peu à la santé au travail de ces chauffeurs qui finalement n'ont choisi que l'aspect financier d'une activité au départ accessoire mais relaie plutôt les informations sur l'entreprise et ses irrégularités relatives au droit du travail.

Conclusion

De façon générale, les entretiens avant la période de la covid19 mettent en évidence un épuisement notable relatif à l'activité de chauffeur avec les contraintes physiques et mentales[4] qu'imposent en général la conduite sur une longue durée: de la posture dans la voiture et les affections physiques afférentes, les rythme de travail les conséquences sur l'alimentation (prise de poids) aux pressions dues à la "route". En fait, les chauffeurs VCT partagent les mêmes difficultés que tous chauffeurs alors que l'activité devait être limitée à une activité secondaire.

Plus généralement, la relation avec la plateforme et la gestion relationnelle par la plateforme posent indéniablement des difficultés. L'absence de communication avec un management direct accroit le sentiment de solitude comme S. Alemanno et B. Cabedoche ont pu le montrer

[4] https://uberzone.fr/threads/comment-rester-en-bonne-sante-physique-et-mentale-en-tant-que-vtc.10772/

à propos de la déconnexion mortifère de certains salariés de France télécom dans les années 2010. Ils précisent : " (…) without any communicational implementation and managerial interpersonal skills, this system can be profoundly destabilized". (Alemanno, Cabedoche, 2011). L'"effet de réverbération" que les auteurs défendent nous éclairent de plus sur un effet écosystémique des médias et leur pouvoir de fabriquer des représentations. Celles-ci au regard des effets de style du récit (théatralisation, recurence, termes forts et excessif...) viendront influencer les comportements des clients. Ils se détournent de l'utilisation d'un VTC par la peur de la contamination, ils l'utilisent par nécessité mais sont très inquiets dans la voiture, ils l'utilisent st sont très agressifs dans la voiture. Ces comportements accroissent le stress des chauffeurs lesquels ne peuvent s'exprimer auprès de quiconque.

Les entretiens réalisés auprès des VTC avant la crise sanitaire mettent en évidence un épuisement notable relatif à l'activité de chauffeur et à sa relation avec la plateforme. En effet, les contraintes physiques et mentale qu'imposent en général la conduite sur une longue durée s'aggravent dans le cadre d'un travail médiatisé par les plateformes numériques. Celles-ci adoptent un rythme de mise en relation avec les clients tantôt accélérée tantôt lent pour les VTC en fonction des régions de l'exercice de l'activité. Dans les deux cas, le VTC est obligé de réaliser de longues heures de travail afin d'atteindre un chiffre d'affaire correct notamment lorsque cette activité constitue sa source principale de revenue. L'avènement de la covid-19 a provoqué un changement du rythme de travail en raison du confinement et des mesures sanitaires. À ce stade, les 10 entretiens que nous avons extraits du corpus élaboré pendant la crise montrent une aggravation des différentes formes d'épuisement au travail constatées depuis toujours dans ce groupe professionnel. Le traitement médiatique de la situation des VTC s'avère varié. Entre les médias qui ont focalisé leur attention sur la question de la protection de ces travailleurs "ubérisés" et d'autres qui ont évoqué l'impact financier de la crise sur cette population, la question de la santé des VTC n'est que vaguement abordée. Celle-ci est souvent associé au registre de la protection des travailleurs (assurances, sécurité sociale, indemnisations, etc.) ce qui s'explique probablement par l'association aux risques psychosociaux au travail liée à l'organisation salariale en France. Ainsi, les nouvelles réflexions sur la possibilité d'un nouveau modèle de plateforme où la "désubérisation" prendra le contrôle (Bonot, et al, 2020) a attiré une attention médiatique[5]. La covid-19 semble à ce stade

[5] https://www.lefigaro.fr/vox/economie/florian-forestier-comment-desuberiser-l-economie-20200612 Consulté le 05/10/20

accélérer plus que jamais cette remise en cause du modèle d'Uber qui aujourd'hui dépasse le secteur des VTC et envahie de plus en plus de sphères professionnelles et personnelles.

Bibliographie

Alemanno Sylvie Parrini, Cabedoche Bertrand, Suicide as the Ultimate Response to the Effects of Globalisation? France Télécom, Psychosocial Risks, and Communicational Implementation of the Global Workplace, 2011, in Intercultural Communication Studies 20

Abdelnour Sarah, Les nouveaux prolétaires, Paris, Éditions Textuel, Collection « petite encyclopédie critique », 2018, 144 pages.

Abdelnour Sarah, Méda Dominique, Les nouveaux travailleurs des applis, Paris, PUF, Collection « laviedesidées.fr », 2019, 120 pages.

Azaïs Christian, Patrick Dieuaide, Donna Kesselman, « Zone grise d'emploi, pouvoir de l'employeur et espace public : une illustration à partir du cas Uber », Relations industrielles, 2017, 72, n°3, pages 433 à 456, consulté : 03/10/20, URL : https://doi.org/10.7202/1041092ar

Bonot Franck, Chagny Odilz, Dufour Mathias et Forestier Florian, Désubériser, reprendre le contrôle, Paris, Faubourg, Collection « Essais », 2020, 128 pages.

Carayol Valérie, Felio Cindy, Boudokhane-Lima Feirouz, Soubiale Nadège, La laisse électronique, Pessac, Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine, Collection « Médias et TIC », 2016, 146 pages.

Carayol Valérie, Grosjean Sylvie et Morillon Laurent, « Une approche communicationnelle de la santé au travail », Sciences de la société, 2020, n°106.

Chouchan Dominique, « Scientifiques, citoyens, médias : un jeu de rôle très confus », Écologie & politique, 2005, n°30, pages 125 à 132.

Compte Carmen, « L'impact de l'image sur la perception et transformation des représentations mentales », *Communication* [Online], Vol. 32/1 | 2013, Online since 24 February 2014, connection on 05 October 2020. URL : http://journals.openedition.org/communication/4842 ; DOI : https://doi.org/10.4000/communication.4842

Demazière Didier, Gadéa Charles, Sociologie des groupes professionnels, Acquis récents et nouveaux défis, Sous la direction de, Coll Recherches, 2009, La Découverte

Duncombe Patrick, Scalia Dominique, Communication et transparence, Paris, Les Presses du Management, Collection « Henri-Christian Schœder », 1999, pages : 218.

Felio Cindy, Pratiques communicationnelles des cadres : usage intensif des technologies numériques et enjeux psychosociaux, Sciences de l'information et de la communication, Bordeaux : Université Michel de Montaigne, Bordeaux 3, 2013, 486 pages.

Félonneau, Marie-Line, Lagabrielle Christine, Louis-Jean Corine, Brétonnier Antoine, Dominique Annabelle et Labarre Hélène, « Multicommunication et incivilités vers l'émergence de nouvelles normes de communication interpersonnelle via le numérique ? », Communication & Organisation, 2019, n° 56, pages 63 à 75.

Flichy, Patrice. « Le travail sur plateforme. Une activité ambivalente », *Réseaux*, vol. 213, no. 1, 2019, pp. 173-209.

Freu Christel, « Écrire l'histoire du travail aujourd'hui. Le cas de l'Eimpore romain (note critique) », Annales. Histoire, Sciences Sociales, 2018, 1, n°73, pages : 161 à 184.

Le Roux Thomas, « Santé et souffrance au travail : une nouvelle préoccupation à la fin du XVIIIe siècle ? », Histoire de la protection sociale, 2009, 1, n°2, pages 13 à 29.

Lévy pierre, Cyberdémocratie, Paris, Odile Jacob, Collection « OJ.DOCUMENT », 2002, pages.

Libaert Thierry, La communication de crise, Malakodd, Dunod, Collection « Les Topos », 2020, 128 pages.

Muller Zane, « Algorithmic Harms to Workers in the Platform Economy: The Case of Uber », Columbia Journal of Law and Social Problems, 2020, 53:2, n° 167, pages 167-210.

Webographie

Bareigts Ericka, Cazeneuve Bernard, Hollande François, Le Roux Bruno, Pinville Martine, Royal Ségolène, Sapin Michel, Urvoas Jean-Jacques, Vidalies Alain, LOI n° 2016-1920 du 29 décembre 2016 relative à la régulation, à la responsabilisation et à la simplification dans le secteur du transport public particulier de personnes, publié le 30/12/2016 : https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000033734510/

Bertrand Cécile, Les taxis et VTC victimes collatérales de la fermeture des bars à 22 heures, Le Figaro, publié le 29/09/2020 : https://www.lefigaro.fr/societes/les-taxis-et-vtc-victimes-collaterales-de-la-fermeture-des-bars-a-22-heures-20200929

Béziat Eric, Comment Uber prépare le déconfinement, Le Monde, publié le 25/04/2020 : https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/04/25/coronavirus-comment-uber-prepare-le-deconfinement_6037755_3234.html

Bissuel Betrand, La crise due au coronavirus relance le débat sur la protection des travailleurs ubérisés, Le Monde, publié le 22/05/2020 : https://www.lemonde.fr/politique/article/2020/05/22/la-crise-du-coronavirus-relance-le-debat-sur-la-protection-des-travailleurs-uberises_6040410_823448.html

Bissuel Betrand, Desmoulières Raphaëlle Besse, Coronavirus : dans les entreprises, un nouveau « protocole de déconfinement » allégé, Le Monde, publié le 24/06/2020 : https://www.lemonde.fr/politique/article/2020/06/24/covid-19-un-nouveau-protocole-de-deconfinement-pour-les-entreprises_6043990_823448.html

Bonnet Julien, Taxis, VTC : quels changements avec le confinement ? BFM Business, BFM TV, publié le 18/03/2020 : https://www.bfmtv.com/auto/taxis-vtc-quels-changements-avec-le-confinement_AN-202003180016.html

Bontinck Jean-Gabriel, Les VTC ne veulent pas être oubliés de la crise à Paris, Le Parisien, publié le 23/07/2020 : https://www.leparisien.fr/info-paris-ile-de-france-oise/transports/les-vtc-ne-veulent-pas-etre-les-oublies-de-la-crise-a-paris-23-07-2020-8357445.php

Fainsilber Denis, Pourquoi les VTC vont mettre du temps pour remettre la pente ?, Les Echos, publié le 10/06/2020 : https://www.lesechos.fr/industrie-services/tourisme-transport/pourquoi-les-vtc-vont-mettre-du-temps-a-remonter-la-pente-1209722

France-Soir, Comment les plateformes de VTC (Uber, etc.) s'adaptent-elles à la pandémie ?, publié le 24/04/2020 : http://www.francesoir.fr/societe-transport/comment-les-plateformes-de-vtc-uber-etc-sadaptent-elles-la-pandemie

Giraudet Thomas, Uber suspend Uber Pool à Paris pour limiter la propagation du coronavirus, Business Insider, publié le 17/03/2020 : https://www.businessinsider.fr/uber-suspend-uber-pool-a-paris-pour-limiter-la-propagation-du-coronavirus-184063

Guérin Jean-Yves, Toujours autorisés, taxis et VTC n'ont quasiment plus de clients , Le Figaro, publié le 20/03/2020 : https://www.lefigaro.fr/societes/toujours-autorises-taxis-et-vtc-n-ont-quasiment-plus-de-clients-20200320

Henley Jon, Werly Richard et Bassets Marc, Les médias face au coronavirus : des journalistes étrangers racontent leur expérience, La Monde, publié le 10/07/2020 :

https://www.lemonde.fr/actualite-medias/article/2020/07/10/les-medias-face-au-covid-19-des-journalistes-etrangers-racontent-leur-experience_6045789_3236.html

La Rédaction, Risques psychosociaux dans les entreprises avec la crise du covid-19, publié le 31/08/2020 : https://www.gpomag.fr/web/etudes/risques-psychosociaux-dans-les-entreprises-avec-la-crise-du-covid-19

MD, Réforme santé travail : relance des négociations, publié le 24/06/2020 : https://www.sstrn.fr/actualites/reforme-sante-travail-relance-negociations

Paul Elisabeth, Ridde Valery (2020), Évaluer les effets des différentes mesures de lutte contre le Covid-19, mission impossible ?, The Conversation, publié le 05/04/2020 : https://theconversation.com/evaluer-les-effets-des-differentes-mesures-de-lutte-contre-le-covid-19-mission-impossible-135060

Steinmann Lionel, VTC : les raisons de la désillusion d'une partie des chauffeurs d'Uber, Les Echos Entrepreneurs, Business Les Echos, publié le 19/12/2016 : https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/actu/0211610078943-uber-les-raisons-de-la-desillusion-d-une-partie-des-chauffeurs-303710.php