

|  |
| --- |
| **Promoteur**  Pichault François, Université de Liège  **Jury**  GaliÈre Sophia, Université Côte d’Azur  Neysen Nicolas, HEC Liège  Rubbers Benjamin, Université de Liège  Zune Marc, Université catholique de Louvain |

**L'institutionnalisation du travail de plateforme dans une crise de la rÉgulation**

*Une étude multiniveau dans le secteur taxi à Bruxelles*

|  |
| --- |
| **Thèse présentée par Brassart Chloé**  En vue de l’obtention du grade de docteur en Sciences économiques et de gestion |

« *Osons rêver de justice et osons faire bloc pour aller la chercher. Osons donner à notre éphémère des allures d’éternité. Parce que notre éphémère, c’est le futur de ceux qui nous suivront. Admettons que nous vivons dans une société plurielle et contrastée aux mille nuances de couleurs, de convictions, de préférences. Ne les nions pas, ne les fuyons pas. Chérissons leurs richesses et assumons leurs conflits parce qu’ils ne sont rien d’autre que l’essence de la vie. Parfois, c’est en voyageant dans les yeux de l’autre, c’est en y puisant une nouvelle forme de vérité à laquelle on n’avait pas songé ou qu’on avait balayée qu’on découvre le monde*. »

Saphia Wesphael, jeune philosophe

**Remerciements**

*Ce parcours doctoral, plus que l’aboutissement d’un essai intellectuel et scientifique, a représenté un effort continu de dépassement et de renouvellement de soi. À l’issue de ces quatre années, je ne peux que relever la ténacité que demande le travail d’une recherche doctorale, qui ne m’aurait pas été possible sans le soutien précieux d’une série de personnes à qui reviennent mes plus sincères remerciements.*

*Tout d’abord, je tiens à remercier infiniment mon promoteur de thèse, François Pichault. Je te remercie de m’avoir invitée à entrer dans ce mystérieux monde de la recherche pour y commencer cette aventure doctorale avec toute la passion et l’enthousiasme contagieux que tu portes. Incontestablement, je ne peux qu’exprimer ma gratitude d’avoir eu cette opportunité d’être accompagnée par un promoteur bienveillant, patient et pédagogue, qui a toujours su démêler mes nœuds de réflexion, nourrir avec passion les débats et me donner confiance en mes capacités en période de doute.*

*Je remercie également les professeurs Benjamin Rubbers et Nicolas Neysen pour leur implication tout au long de ce processus de recherche. Je vous remercie pour la pertinence de vos conseils et le partage de vos expertises. Je remercie chaleureusement Marc Zune et Sophia Galière d’avoir rejoint ce jury de thèse et d’avoir apporté de riches contributions ainsi que de précieux encouragements qui m’ont aidé à terminer ce parcours doctoral.*

*Je tiens à remercier toute l’équipe du LENTIC pour tous les bons moments partagés ensemble. Mon quotidien au LENTIC a été marqué de rencontres profondément enrichissantes, tant au niveau professionnel que personnel, et de journées qui ont pleinement contribué à rendre ce parcours encore plus beau. Un merci particulier à France et à Pao, qui se donnent toujours à 100 % pour assister avec bienveillance et bonne humeur tous les doctorants perdus dans les charges administratives. J’adresse également une attention particulière à l'équipe ARC, à Simon, à Ludovic et Donita, avec lesquels j’ai partagé de riches moments d’échanges tant scientifiques que culturels. Merci pour votre partage, votre générosité, votre accueil au Cameroun, et pour tous les moments qui ont dépassé notre collaboration scientifique.*

*Bien sûr, la richesse de cette recherche provient du terrain. Nous remercions toutes les personnes que nous avons rencontrées sur le terrain pour leur disponibilité et surtout leur confiance, pour avoir accepté de nous livrer leurs expériences, opinions et vécus, et qui ont nourri nos réflexions jusqu’à aujourd’hui.*

*Mes derniers remerciements vont à ceux qui, bien que loin de ce monde académique, ont contribué au courage que demande l’écriture d’une thèse. À mes amies les plus proches : Sophie, Chloé, Mélanie, Julie, Marine, Manon, merci pour votre soutien quotidien et pour le regain de confiance en ce que je suis et ce que j'essaie de réaliser que vous m’avez donné quand j'en ai cruellement manqué. Des amitiés comme les nôtres sont plus précieuses que toutes les réussites du monde.*

*Je remercie également mon compagnon, mon frounchy, pour avoir été si impliqué et soucieux de mon épanouissement. Tu as été et es mon soleil dans les moments les plus sombres, mon safe place au quotidien, qui me permet de m’exprimer, de m’accomplir et d’évoluer comme je le souhaite. Merci pour ta patience et merci de croire en moi plus qu’il ne le faut.*

*Merci à mon papa pour son soutien et pour avoir toujours accueilli avec confiance et fierté toutes mes étapes de vie. Les valeurs du travail et du mérite que tu m’as inculquées ont indubitablement contribué à la réussite de cette étape de vie. Merci à ma sœur, mon deuxième moi, mon pilier sans faille, sans qui je ne serais assurément pas la personne que je suis aujourd’hui et sans qui rien n’aurait été possible. Maman, Nino, merci d’avoir illuminé mes journées de vos rires et d’accueillir mes moments de doute avec votre cœur et votre sagesse.*

*À vous, ma famille, qui m’avez permis d’avoir des rêves, qui n’avez cessé de me rappeler que j’étais digne de les réaliser, de me faire croire en ce que j’imaginais impossible. Plus que tout, votre soutien et présence infaillibles m’ont fait comprendre le sens de l’inconditionnel, la confiance à toute épreuve. Tout ce chemin n’est que le déguisement de la seule chose qui vaille, à savoir poursuivre sans relâche le but de voir votre œil s’allumer d’un éclair de fierté.*

**Saisir l’institutionnalisation dans une crise de la rÉgulation**

**Résumé**

Le travail de plateforme est un sujet sensible, largement débattu du fait des enjeux qu’il soulève et qui questionnent non seulement sa régulation, mais également et plus largement l’avenir de l’emploi. En effet, l’introduction de la technologie dans les relations de travail renverse les rapports de force entre l’organisation et les travailleurs, si bien qu’un appel à une régulation fait l’unanimité tant dans la sphère publique, scientifique que légale. Peu de décisions politiques semblent capables d’apaiser le sentiment d’indignation qu’il crée autour de lui. En nous plongeant dans la littérature, nous observons que tous les enjeux soulevés incriminent essentiellement le système capitaliste ainsi que l’omnipotence du management algorithmique, qui va jusqu’à aliéner les travailleurs et les empêcher de rééquilibrer les rapports de force entre eux et les entreprises de plateformes.

Comment le travail de plateforme s’institutionnalise-t-il, en dépit des crises de régulation qu’il suscite ? Comment parvient-il à s’institutionnaliser malgré le manque de légitimité qui lui est accordé ? Cette thèse de doctorat s’articule autour de trois articles et d’une discussion qui apportent une réponse substantielle ainsi que des éclairages permettant de comprendre les mécanismes sous-jacents de la problématique. Notre recherche contribue de cette façon à la littérature sur la régulation du travail dans les sciences de gestion, en dépassant le déterminisme normatif et structurel que nous y observons. Nous montrons comment le travail de plateforme s’institutionnalise auprès des acteurs sur le terrain, et ce dans le secteur taxi à Bruxelles.

L'approche privilégie les discours des acteurs, sortant des débats sur la régulation au sens légal du terme, pour rendre intelligibles les changements institutionnels autour du travail à l’aune des significations des acteurs de terrain. La recherche adopte une perspective multifocale, englobant les niveaux micro, méso et macro, et s’inspire des théories néoinstitutionnelles afin de cerner la création de sens qui sous-tend cette institutionnalisation. Nos résultats montrent ainsi l’influence cruciale des contextes politiques, sociaux et économiques et de la place que prend la technologie dans la légitimité accordée au travail de plateforme. Nous aboutissons à la nécessité de saisir la complexité et la multiplicité des significations qu’implique la régulation du travail de plateforme en dehors du cadre légal proprement dit.

|  |
| --- |
| **AbrEviations**  ARC : Action de Recherches Concertées  EF : Equivalents Fonctionnels  LVC : Location de Voiture avec Chauffeurs - Car Rental with a driver  MA: Management Algorithmique  VTC : Voiture de Transport avec Chauffeur  RW: Regulating Work  **Acronym**  AM: Algorithmic Management  AOM: Academy Of Management  EGOS: European Group of Organization Studies  FE: Functional equivalents  ICT (or IT) = Information and communications Technology  SASE: Socio Advanced sociology Economic  SAF: Strategic Action Field  SER: Standard Employment Relationship  PRA : Platform Riders Association |

**Table des matières**

[Introduction générale 15](#_Toc169527852)

[Origine et contexte de recherche 15](#_Toc169527853)

[Objet de recherche 15](#_Toc169527854)

[Implications théoriques et méthodologiques 17](#_Toc169527855)

[Un travail exploratoire rédigé sous forme d’articles et par niveau 18](#_Toc169527856)

[Structure de la thèse 20](#_Toc169527857)

[Chapitre 1 : Le travail de plateforme, un appel à la régulation 21](#_Toc169527858)

[L’entrée d’Uber dans le secteur du transport rémunéré de personnes à Bruxelles 21](#_Toc169527859)

[Le secteur du transport rémunéré de personnes, règlementation et dynamique sectorielle 22](#_Toc169527860)

[Un secteur initialement segmenté en deux services de transport de personnes 22](#_Toc169527861)

[Des pratiques dans l’ombre 23](#_Toc169527862)

[L’arrivée d’Uber, un modèle inconnu qui fâche 24](#_Toc169527863)

[Apparition d’un champ de bataille juridique 25](#_Toc169527864)

[L’économie de plateforme, d’un modèle d’entreprise à un phénomène contesté 28](#_Toc169527865)

[Introduction aux concepts clés 28](#_Toc169527866)

[Au cœur des débats 34](#_Toc169527867)

[Les défis institutionnels 36](#_Toc169527868)

[La nécessité de démêler la boite noire du management algorithmique (MA) 37](#_Toc169527869)

[Du côté des travailleurs 39](#_Toc169527870)

[La régulation du travail de plateforme, une toile de fond normative 41](#_Toc169527871)

[Saisir autrement la régulation du travail de plateforme 42](#_Toc169527872)

[Préférer au caractère technique de la régulation son processus social 42](#_Toc169527873)

[Se centrer sur le caractère processuel et non soudain du changement 43](#_Toc169527874)

[Sortir des conceptions binaires 43](#_Toc169527875)

[Être au plus proche des significations via les discours des acteurs 44](#_Toc169527876)

[Chapitre 2 : Orientations théoriques et méthodologiques 48](#_Toc169527877)

[L’institutionnalisation et la régulation ? Des précisions théoriques pour assurer une cohérence méthodologique et épistémologique 48](#_Toc169527878)

[Un courant théorique ouvert et en quête de nouveaux essais 50](#_Toc169527879)

[Une lacune empirique comme inspiration méthodologique 52](#_Toc169527880)

[Design de recherche 56](#_Toc169527881)

[Un objet de recherche qui se construit au fil des découvertes empiriques 57](#_Toc169527882)

[Premiers pas sur le terrain – une confrontation au sensible 57](#_Toc169527883)

[La rencontre décisive d’une entreprise « à contre-courant » 58](#_Toc169527884)

[La rencontre des chauffeurs – créer de la confiance dans un environnement hostile 59](#_Toc169527885)

[Trois phases exploratoires 62](#_Toc169527886)

[Chapitre 3: “The power shield: a case of taxi regulation in Brussels” 67](#_Toc169527887)

[Abstract 67](#_Toc169527888)

[Introduction 68](#_Toc169527889)

[Regulation in the era of platform capitalism 69](#_Toc169527890)

[Sociology of conventions 70](#_Toc169527891)

[Regulation and power 72](#_Toc169527892)

[Methodology 73](#_Toc169527893)

[Data sources 74](#_Toc169527894)

[Data Analysis 77](#_Toc169527895)

[Research context 78](#_Toc169527896)

[Uber’s entry (2014 - 2015) 79](#_Toc169527897)

[After Uber’s entry (2015 -2021) 80](#_Toc169527898)

[Temporary reform period (From 2021) 82](#_Toc169527899)

[Findings 84](#_Toc169527900)

[Justification processes 84](#_Toc169527901)

[On behalf of formalization 84](#_Toc169527902)

[Long live to the free market 85](#_Toc169527903)

[Towards an industrial development 86](#_Toc169527904)

[Power dynamics in a Strategic Action Field 88](#_Toc169527905)

[Initial dominance of central offices 88](#_Toc169527906)

[Toward a political arena 90](#_Toc169527907)

[Emergence of quasi-unions 91](#_Toc169527908)

[Discussion 93](#_Toc169527909)

[First discursive regime: market dynamics 93](#_Toc169527910)

[Competition as vector of quality service 93](#_Toc169527911)

[Economic viability of the operators 93](#_Toc169527912)

[Second discursive regime: flexible work arrangements 94](#_Toc169527913)

[Flexibility and freedom 94](#_Toc169527914)

[Protection and safety at work 94](#_Toc169527915)

[Third discursive regime: mobility in the urban space 94](#_Toc169527916)

[Enlarged access to mobility through digitalization 95](#_Toc169527917)

[Urban space development through political arbitration 95](#_Toc169527918)

[Conclusion 97](#_Toc169527919)

[Chapitre 4: “Improving labour relations in the gig economy with supportive management for workers? A critical assessment of an atypical platform” 99](#_Toc169527920)

[Abstract 99](#_Toc169527921)

[Introduction 100](#_Toc169527922)

[Legitimacy issue 101](#_Toc169527923)

[Work relations in the gig economy 102](#_Toc169527924)

[Initiatives to support gig workers 103](#_Toc169527925)

[Methodology 104](#_Toc169527926)

[Data collection 104](#_Toc169527927)

[Data Analysis 106](#_Toc169527928)

[Findings 106](#_Toc169527929)

[The company proposal 107](#_Toc169527930)

[The care service 107](#_Toc169527931)

[Evaluation system 108](#_Toc169527932)

[Compensation and reward systems 108](#_Toc169527933)

[Community management 109](#_Toc169527934)

[Pilot projects 110](#_Toc169527935)

[An instrumental use of platforms 112](#_Toc169527936)

[Individual strategies 113](#_Toc169527937)

[Collective strategies 116](#_Toc169527938)

[Platform boomerang effect? 118](#_Toc169527939)

[Discussion 121](#_Toc169527940)

[Chapitre 5 : « L’expérience subjective du travail de plateforme - Récits et rationalités des chauffeurs à Bruxelles » 127](#_Toc169527941)

[Résumé 127](#_Toc169527942)

[Introduction 128](#_Toc169527943)

[Un centrage prioritaire sur le contrôle et l’aliénation 129](#_Toc169527944)

[Des réponses dans les capacités d’agir individuelles des travailleurs 131](#_Toc169527945)

[Donner simultanément un rôle à la matérialité de la technologie et aux acteurs 133](#_Toc169527946)

[Méthodologie 134](#_Toc169527947)

[Collecte des données 134](#_Toc169527948)

[Analyse des données 135](#_Toc169527949)

[Résultats 135](#_Toc169527950)

[Ali 136](#_Toc169527951)

[La plateforme comme opportunité 141](#_Toc169527952)

[Léon 144](#_Toc169527953)

[La plateforme comme arène politique 146](#_Toc169527954)

[Une trajectoire en évolution - Mohammed 147](#_Toc169527955)

[Discussion 149](#_Toc169527956)

[Une transition vers la sécurité 149](#_Toc169527957)

[Un tremplin d’opportunités 150](#_Toc169527958)

[La voie du dialogue 150](#_Toc169527959)

[Dé-zoomer pour expliquer la complexité du phénomène 151](#_Toc169527960)

[Contributions 154](#_Toc169527961)

[Chapitre 6 : Discussion transversale 157](#_Toc169527962)

[Trois contributions localisées 157](#_Toc169527963)

[Articulation des résultats empiriques 161](#_Toc169527964)

[L’institutionnalisation du travail de plateforme dans le secteur taxi 162](#_Toc169527965)

[Une tentative de réponse organisationnelle 164](#_Toc169527966)

[Le changement institutionnel à partir du primat technologique 166](#_Toc169527967)

[Un processus d’amplification 167](#_Toc169527968)

[Un changement en plusieurs étapes 168](#_Toc169527969)

[Une dynamique agence/structure qui reste déséquilibrée 172](#_Toc169527970)

[La justice comme moyen de régulation 176](#_Toc169527971)

[Une inspiration conceptuelle de la régulation pour rééquilibrer les rapports entre structure et agence 177](#_Toc169527972)

[L’institutionnalisation, une façon de dépasser le clivage formel/informel de la régulation 179](#_Toc169527973)

[Conclusion générale 185](#_Toc169527974)

[Rappel de l’objectif 185](#_Toc169527975)

[Les théories institutionnelles comme architecture théorique et méthodologique 185](#_Toc169527976)

[Contributions à l’étude de la régulation du travail de plateforme 186](#_Toc169527977)

[Contributions aux théories institutionnelles – méthodologiques et empiriques 187](#_Toc169527978)

[Implications managériales 188](#_Toc169527979)

[Limites et pistes de recherches futures 189](#_Toc169527980)

[Bibliographie 195](#_Toc169527981)

[Table des illustrations 223](#_Toc169527982)

[Annexes 225](#_Toc169527983)

[I. Liste complète des interviews 225](#_Toc169527984)

[II. Guides d’entretiens par article 232](#_Toc169527985)

[III. Matériel suplémentaire à l’article 1 234](#_Toc169527986)

[IV. Matériel supplémentaire à l’article 2 250](#_Toc169527987)

[V. Matériel supplémentaire à la discussion transversale 254](#_Toc169527988)

# Introduction générale

### Origine et contexte de recherche

Notre recherche doctorale s’inscrit dans un projet scientifique d’Action de recherche concertée (ARC) appelé « Regulating Work » (RW). Ce dernier rassemble quatre doctorants sous la supervision de deux professeurs : François Pichault et Benjamin Rubbers. L’objectif de ce projet est centré sur la compréhension des processus de régulation à travers lesquels des organisations de travail émergent et se développent au cours du temps. Sa richesse réside tout d’abord dans l’interdisciplinarité de l’équipe de recherche qui rassemble les disciplines de l’anthropologie, de la sociologie et des sciences de gestion ; ensuite, dans la diversité des terrains de recherche ciblés qui sont les secteurs du transport et celui de la construction en Belgique et au Cameroun.

L’ambition de ce projet est de dépasser les limites propres au concept de travail informel, dans la mesure où la littérature existante demeure incapable de rendre compte des changements du travail dans leur diversité et leur complexité. Les études sur le travail informel continuent d'utiliser l'emploi stable comme référence normative, toutes les activités qui n'y correspondent pas étant qualifiées négativement d’« informelles » ou de « non standard ». Le point de départ se situe dans le constat que les activités de régulation n’aboutissent pas à une séparation simple entre travail formel et informel, mais à diverses formes plus complexes de relations de travail. Pour combler les lacunes du concept, le projet RW propose de nouvelles pistes d’analyse, à l’aune de recherches qualitatives dans des secteurs et pays différents afin de dépasser le caractère binaire de la régulation du travail.

### Objet de recherche

L'emploi informel évoqué ci-dessus fait référence aux emplois dépourvus de protections légales et sociales, qu'ils se situent à l'intérieur ou à l'extérieur du secteur informel (Organisation internationale du travail, 2003). L'économie informelle, quant à elle, se définit généralement comme une économie sans règlementation, facilement accessible, qui englobe à la fois les emplois indépendants dans de petites entreprises non enregistrées et les emplois salariés non protégés (Chen, 2007 ; Hart, 1973).

Un des changements qui impactent le travail depuis des années est l’introduction de la technologie. Le développement technologique a en effet profondément modifié la nature de l'emploi et les types de relations professionnelles (Kalleberg et al., 2000). Ces changements rapprochent sensiblement le travail de plateforme des phénomènes d’informalité dans la mesure où il ne bénéficie d'aucune reconnaissance ni de protection juridique, principalement en raison de sa nature déguisée, ambiguë et peu claire (Chen, 2007).

En effet, les plateformes ont pu opérer presque sans entraves à l'échelle mondiale en raison de l'absence de règlementations adaptées ou spécifiques dans la plupart des pays. Ainsi, les plateformes se sont développées dans différents secteurs, établissant leurs propres règles, tout en incorporant des caractéristiques de l'économie informelle (Sharma, 2022). L'expansion de l’économie informelle animée par la technologie doit faire l’objet de recherches afin de comprendre et d’explorer les nouvelles formes de travail qui contribuent à transformer les normes du travail existantes. L'imbrication de l'économie informelle et des nouveaux arrangements de travail représente d'immenses défis qui concernent indubitablement l'avenir du travail (Vaclavik et al., 2022).

Dès lors, les pratiques de travail transformées par les avancées technologiques intriguent, et de nombreuses contributions scientifiques tentent de mieux comprendre et d’anticiper l'impact de cette technologie sur les travailleurs ainsi que sur l'emploi en général. De manière plus fondamentale, c’est la fonction même de la régulation qui est questionnée dans le cadre de l’émergence de toute cette économie récemment nommée « ubérisation » (Edward, 2020). Ce néologisme est apparu à la suite de la perturbation majeure, qualifiée de « disruptive », provoquée par Uber dans le secteur taxi dans le monde entier. Le besoin de régulation qui s’est ensuivi s’explique par les modifications profondes que cette entreprise de plateforme a entrainées sur les activités économiques du secteur taxi par l’introduction d’un nouveau modèle économique et de relations de travail au moyen de la technologie (Sundararajan, 2017).

Dénoncé pour avoir jusqu’à présent grandi et prospéré en l’absence de toute régulation, voire grâce à celle-ci (Pernicka, 2019), Uber a provoqué d’abondants débats à propos de ses pratiques, questionnant la nécessité soit de le bannir, soit de le réguler au moyen d’une intervention règlementaire, et envisageant, le cas échéant, les manières de le faire. Sur cette plateforme, les conditions de travail enfreignent les critères légaux du statut social du travailleur, qui s’inscrit sur l’application dans des termes de contrat indépendant. Si certains défendent la théorie selon laquelle il suffit d’organiser les conditions de travail conformément aux classifications existantes (salarié/indépendant) qui déterminent les droits, obligations et protections des travailleurs selon des critères spécifiques, d’autres soutiennent l’idée que ces formes traditionnelles de travail s’éloignent de plus en plus des réalités actuelles du marché du travail. Ces derniers suggèrent la création d’autres instruments de régulation et régimes de protection sociale pour accompagner l’avènement progressif de la technologie dans les rapports de travail (Dirringer, 2018).

Notre travail s’inscrit dans les coulisses de ces débats au sujet de la régulation. Nous nous intéressons au processus social par lequel le travail de plateforme s’institutionnalise, en dépit de toute décision et/ou intervention règlementaire claire, afin de mieux approcher cette complexité de la régulation. En effet, comme le soulignent Vaclavik et al. (2022), l'acceptation sociale des relations de travail formelles et informelles entremêle les notions de légalité (légal/illégal), de sens de la justice (équitable/injuste) et de moralité (acceptable/inacceptable). Le terme « informalité » est de cette façon encore trop polysémique pour être utilisé comme tel. Des mots tels que « salarié », « autonome », « employeur » et « indépendant » sont souvent utilisés dans la littérature pour répondre à ces défis de formalisation, mais recèlent une telle complexité qu'ils ne permettent pas d’obtenir de réponses génériques et claires sur la régulation.

Nous proposons dès lors une étude de cette régulation en dehors des considérations techniques, juridiques et légales qui aspirent à remodeler et classer les aspects informels et formels du travail de plateforme. Nous explorons plutôt l’aspect social et culturel de la régulation du travail de plateforme, à travers les discours des acteurs, et ce, à trois niveaux (institutionnel, organisationnel et individuel), afin de comprendre au regard de quelles significations le travail de plateforme s’institutionnalise progressivement. Notre terrain de recherche est celui du secteur taxi à Bruxelles[[1]](#footnote-2), bousculé par l’arrivée d’Uber en 2014.

La question générale de notre thèse est la suivante : « Comment le travail de plateforme s’institutionnalise-t-il en dépit des crises de régulation qu’il suscite ? »

### Implications théoriques et méthodologiques

Ce projet adopte une démarche méthodologique inspirée des théories néoinstitutionnelles. Nous considérons la régulation non pas comme un ordre établi et stable qui s’applique du haut vers le bas, c’est-à-dire des autorités aux organisations et individus en déterminant les normes du travail, mais plutôt comme un processus de construction sociale, à partir des significations produites par les acteurs (Berger & Luckmann, 1967 ; Parton, 2008).

L’objectif est de « dénaturaliser » le rapport entre régulation et travail de plateforme (Huault, 2009). Il s’agit en effet de comprendre comment le travail de plateforme, en dépit de toute conformité aux cadres légaux existants, se construit et se légitime parmi les acteurs de terrain. C’est en fonction de ce postulat que nous avons mobilisé les apports conceptuels des théories institutionnelles, qui permettent de centrer notre ancrage théorique afin de relier nos résultats à trois échelles d’analyse (institutionnel, organisationnel et individue) et de construire notre discussion transversale. Il s’agit de considérer les règles d’un point de vue culturel, c’est-à-dire de s’intéresser à la création de sens autour du travail de plateforme, qui sous-tend son institutionnalisation (Zilber, 2020).

Par ailleurs, cette ambition se matérialise en fin de parcours, car elle ne peut être réalisée sans un travail exploratoire et empirique préalable. Trois étapes de recherche correspondant aux trois échelles d’analyse nous ont permis de saisir la construction de sens de manière systémique. Les principaux résultats de chaque niveau sont en fin de parcours mobilisés pour nourrir notre compréhension et interprétation de l’institutionnalisation du travail de plateforme dans le secteur taxi à Bruxelles[[2]](#footnote-3).

### Un travail exploratoire rédigé sous forme d’articles et par niveau

Notre problématique générale est déclinée en trois questions de recherche auxquelles répondent trois études menées à l’aide d’une diversité de méthodes qualitatives et d’échantillons de sujets.

À partir de données empiriques centrées sur les discours des acteurs (Phillips & Hardy, 2002), ces trois études correspondent à trois niveaux d’analyse destinés à étudier les significations, le sens et les idées qui entourent la régulation des activités économiques du secteur au sein de cet environnement digital, dans une perspective institutionnelle (Alvesson & Spicer, 2019 ; Schneiberg & Clemens, 2006 ; Suddaby, 2010).

Les deux premiers articles sont rédigés en anglais, car ils sont soumis à des journaux scientifiques anglophones, et le troisième, soumis à une revue francophone, est rédigé en français.

La première question de notre thèse est suscitée par l’observation d’une absence d’intervention règlementaire au niveau national, et même sectoriel, concernant l’arrivée du travail de plateforme introduit par Uber dans le secteur des taxis. Notre premier article se propose de comprendre les positionnements des acteurs institutionnels par rapport à la régulation du secteur (Boltanski et Thévenot, 2005) et leurs dynamiques de pouvoir (Fligstein et McAdam, 2000) : « *How do the discourses of institutionnal stakeholders shape the emerging regulation of the taxi sector, beyond the formal structuration of the field?*»Outre les contributions empiriques permettant de comprendre les dynamiques conflictuelles qui bloquent la régulation dans le secteur, cet article détaille le contexte de notre recherche, en passant par le cadre règlementaire du secteur, les événements marquant sa transformation, les points de tension à propos de la régulation et les acteurs clés impliqués dans cette dynamique sectorielle.

Ensuite, au regard de tous les enjeux suscités par le management algorithmique (MA), nous avons exploré le cas d’une plateforme proposant une autre gestion de chauffeurs, en aspirant à soutenir leur autonomie afin de contrebalancer les conséquences négatives du MA sur la vie des travailleurs. Cette plateforme représente une initiative de régulation organisationnelle. Nous avons exploré dans quelle mesure les chauffeurs se saisissent de ses dispositifs. Ce deuxième article est par conséquent une étude de cas de l’entreprise de plateforme, consacrée à étudier ses dispositifs matériels et discursifs destinés à se distinguer de ceux d’Uber: « *What happens if an economic actor tries to adopt a relational approach for the management of their workers, while remaining embedded in the current institutional field?* » Ce deuxième article met en lumière une entreprise caractérisée comme atypique, dans la mesure où elle propose une gestion des chauffeurs plus humaine et relationnelle à travers l’application technologique. Les dispositifs de cette entreprise font l’objet d’une première analyse (Marsden, 2004), suivie d’une deuxième au sujet des considérations et des utilisations de ces dispositifs de la part des chauffeurs. Les résultats nous sensibilisent aux rapports qu’entretiennent les chauffeurs avec les plateformes et deviennent le point de départ de la problématisation de notre troisième étape de recherche.

Dans un troisième article, nous avons ainsi donné la parole aux chauffeurs afin d’approfondir leurs expériences de travail à travers des récits narratifs. Au niveau des travailleurs, ce sont la précarité et l’aliénation qui sont dénoncées. Nous avons introduit cette littérature à travers notre troisième question : « *Comment les travailleurs donnent-ils sens à leur activité sur plateforme face à un contrôle algorithmique décrit comme aliénant ? »* Cette interrogation porte sur la façon dont ces travailleurs donnent du sens à leur travail par rapport à la technologie, dans une perspective sociomatérielle (Leonardi, 2013).

Ce faisant, et au-delà de la contribution distincte de chaque article, nous apportons une contribution globale à la littérature sur la régulation du travail dans l’économie de plateforme. À la suite de ce travail exploratoire, une articulation des trois résultats empiriques est réalisée en nous référant aux théories néoinstitutionnelles. En effet, leurs concepts clés et les apports critiques permettent d’articuler la façon dont un système institutionnel intègre des dynamiques organisationnelles et des forces agentiques autour d’idées, de normes qui, ensemble, forment un processus d’institutionnalisation. Ce dernier nous permet d’approcher la complexité des changements du travail à l’ère digitale sous l’angle de l’idéologie qu’ils suscitent. Ensemble, les résultats des trois questions permettront de proposer une compréhension de l’institutionnalisation du travail de plateforme en reconnaissant l’influence cruciale des discours porteurs de sens à différents niveaux (macro, méso et micro).

### Structure de la thèse

Le présent travail est composé de quatre parties et est structuré comme suit.

Premièrement, nous introduisons le contexte sectoriel dans lequel s’inscrit notre recherche, à savoir les règlementations en vigueur avant l’arrivée des plateformes dans le secteur taxi ainsi que les débats suscités par celles-ci. Nous expliquons ensuite le fonctionnement de l’économie de plateforme et des entreprises qui la composent afin de mieux cerner les enjeux étudiés dans la littérature. Nous proposons enfin une lecture de la problématique de la régulation du travail de plateforme, étudiée jusqu’à aujourd’hui de manière synthétique, de façon à situer les contributions de notre travail dans la vaste littérature existante. Ensuite, notre problématisation et nos objectifs de recherche sont développés à l’aune d’un cadrage théorique.

Deuxièmement, un chapitre consacré aux orientations méthodologiques détaille notre posture épistémologique, notre design de recherche et les méthodologies qualitatives spécifiques aux trois étapes de recherche.

Troisièmement, les articles composant le travail exploratoire de notre thèse et répondant chacun à une question de recherche sont inclus *in extenso* dans ce travail et en constituent le véritable cœur.

Enfin, une discussion transversale rappelle tout d’abord synthétiquement les contributions de nos articles et conduit ensuite à une analyse articulée des résultats empiriques permettant de répondre à la question générale de cette recherche doctorale. Une conclusion clôture ce travail, précisant ses limites et suggérant des ouvertures ainsi que des recommandations.

# 

# Chapitre 1 : Le travail de plateforme, un appel à la régulation

Le travail de plateforme est un sujet de préoccupation majeur, tant dans la sphère publique que scientifique, en raison des mutations qu’il entraine dans le monde du travail (Duggan et al., 2020). Il représente un vaste phénomène qui, en définitive, recèle des réalités différentes. De nombreux auteurs se sont efforcés de le comprendre et de le circonscrire au moyen de différentes terminologies : économie de plateforme, économie de partage, travail digital, travail non standard, travail à la pièce, travail à la demande, management algorithmique, crowdwork, etc. (Bearson et al., 2021 ; Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019).

Dans le champ d’analyse dans lequel s’inscrit cette thèse doctorale, à savoir le secteur taxi, c’est l’entreprise américaine Uber qui a initialement suscité le débat. Afin de mieux cerner ce champ, nous présenterons dans un premier temps le cadre légal et le fonctionnement initial du secteur. Nous introduirons ensuite les changements et les problématiques soulevés par l’arrivée d’Uber[[3]](#footnote-4). Dans un deuxième temps, nous présenterons les caractéristiques du modèle économique d’Uber et les situerons dans le fonctionnement de base d’une entreprise de plateforme appelé « externalité de réseaux » (Diridollou et al., 2016). L’organisation de ce modèle valorise avant tout une flexibilité accrue, ainsi qu’une capacité d’adaptation et de transformation plus élevée qu’une structure industrielle classique. C’est à partir de ces explications que nous saisirons mieux la façon dont le travail de plateforme et sa régulation sont débattus dans la littérature existante. En fin de chapitre, nous situerons nos contributions et introduirons nos choix méthodologiques et théoriques développés dans le chapitre 2.

### L’entrée d’Uber dans le secteur du transport rémunéré de personnes à Bruxelles[[4]](#footnote-5)

L’entreprise Uber a introduit un marché qui a été encadré par des règles pendant presque 20 ans (Ordonnance de 1995) impliquant une dynamique commerciale spécifique. Revenons tout d’abord sur ces éléments de contexte afin de mieux saisir les problématiques soulevées par l’arrivée de cette entreprise de plateforme.

#### Le secteur du transport rémunéré de personnes, règlementation et dynamique sectorielle

En raison de préoccupations liées à l’accessibilité universelle aux services de mobilité ainsi qu’à la police de circulation afin de garantir un usage sécurisé de la voirie, le secteur du transport rémunéré des personnes[[5]](#footnote-6) est considéré comme un service d’utilité publique dont l’innovation de ses acteurs privés et l’amélioration de la qualité de son service sont encouragées. Depuis 1988, ce sont les Régions qui sont compétentes pour gérer les services de taxis et ceux de location de voiture avec chauffeur (Wallonie, Flandre et Bruxelles-Capitale). Dans la région Bruxelles-Capitale, le secteur est régulé par l’ordonnance du 27 avril 1995 ainsi que par l’arrêté du 29 mars 2007. Ces lois font mention des droits et obligations des chauffeurs ainsi que des amendes qu’ils encourent. Les restrictions légales transmises aux Régions portent sur le nombre de taxis licenciés et sur la zone géographique dans laquelle ces derniers sont autorisés à exercer.

##### Un secteur initialement segmenté en deux services de transport de personnes

Le secteur du transport rémunéré de personnes, régi sous l’ordonnance de 1995, est divisé en deux segments de marché, celui des exploitants et chauffeurs de taxis d’une part, et celui des exploitants et chauffeurs « limousine » sous licence LVC (location de voiture avec chauffeur) d’autre part.

Un chauffeur ne peut exploiter un service de taxi au moyen d’un ou de plusieurs véhicules au départ de la voie publique ou de tout autre endroit non ouvert à la circulation publique sans avoir eu une autorisation préalable, appelée « licence ». En possession de cette licence, le chauffeur pourra stationner sur n’importe quel point de stationnement réservé aux taxis et situé sur la voie publique. La licence permet également de marauder, c’est-à-dire de prendre des clients dans la rue après avoir été « hélé », en s’arrêtant sur la voie publique.

Les chauffeurs LVC, comme les taxis, conduisent un client d’un point A à un point B dans un véhicule, selon un certain tarif. En revanche, ce service répond à des contraintes législatives différentes. À la différence de celle du taxi, la course se réserve à l’avance et fait l’objet d’un contrat signé au préalable par les deux parties. Le prix est donc donné au client dès la réservation effectuée. Le prix de la course est de 90 euros minimum, et cette course doit durer au moins 3 heures.

Par ailleurs, les véhicules LVC sont plus difficiles à repérer, car ils ont moins de signes distinctifs que les taxis traditionnels. Les conditions d’exploitation des services de LVC fixées par le gouvernement imposent au chauffeur de posséder un véhicule de luxe et d’offrir aux passagers les conditions de confort et les aménagements intérieurs réclamés par la clientèle. Ces conditions interdisent également aux chauffeurs de stationner et de circuler sur la voie publique ou sur une voie privée accessible au public, sauf si le service de course a fait l'objet d'une location préalable au siège de l'entreprise. Les chauffeurs LVC n’ont par conséquent pas le droit de marauder et sont contraints de prospecter et de gérer un portefeuille de clients.

Enfin, la licence des taxis permet de s’abonner à une centrale téléphonique de *dispatching*. En revanche, selon l’ordonnance de 1995, il n’est pas permis aux titulaires d’une licence LVC d’utiliser un moyen de « radiocommunication » (un émetteur-récepteur) ni de profiter de courses dispatchées par une centrale. Par ailleurs, ces centrales ne sont quant à elles soumises à aucune règlementation spécifique.

##### Des pratiques dans l’ombre

La tournure prise par le système des licences des taxis est la première pratique dénoncée dans le secteur. Le nombre de licences en circulation est limité par un numerus clausus : avant l’arrivée d’Uber, seules 1300 autorisations d’exploiter un service de taxi étaient délivrées pour toute la Région de Bruxelles-Capitale. À l’origine, ces licences de taxi étaient offertes gratuitement aux exploitants. Cependant, au regard de ce numerus clausus, plus aucune licence n’a été délivrée depuis des années, le nombre de 1300 licences ayant été atteint rapidement.

En conséquence, en cas de cessation d’activité, les exploitants revendaient leur licence à un nouvel entrant sur le marché. Par ailleurs, puisqu’il n’y avait pas d’autre moyen d’obtenir des licences de taxi, celles-ci s’échangeaient à un prix estimé et négocié entre les deux parties. Cette dynamique commerciale à l’intérieur du secteur a provoqué une augmentation exponentielle des prix des licences. Si la valeur précise d’une licence est difficile à établir, notamment parce qu’elle n’est généralement pas inscrite au bilan de l’entreprise, Pascal Smet, l’ancien ministre bruxellois des Transports, a estimé que celles-ci se revendaient en 2017 autour de 80 000 € l’unité (Direction des comptes rendus du Parlement bruxellois, 2017).

Ce coût initial a rendu difficile pour un nouvel arrivant ou un simple chauffeur de taxi travaillant pour un exploitant de lancer sa propre entreprise. De surcroît, les bas salaires et les conditions de travail précaires ont entraîné un taux élevé de rotation du personnel parmi ces chauffeurs. Parmi les exploitants en possession d’une licence, il y avait peu de mouvement d'entrée ou de sortie, ce qui caractérisait leur stabilité dans le secteur (Deloitte, 2020).

Une seconde pratique concerne les chauffeurs salariés employés par les exploitants de taxi. Ces derniers demandaient à leurs chauffeurs soit de travailler au noir, soit de payer un forfait location. Le forfait location est un système proposé au chauffeur lui permettant d’être autonome dans son travail en échange d’une contrepartie financière. Le chauffeur salarié paie chaque jour une somme au propriétaire du taxi pour l’utilisation du véhicule. Si les recettes journalières reviennent au chauffeur, les frais sont également à sa charge (essence, lavage de la voiture…). Pour se couvrir, les sociétés déclaraient les chauffeurs à temps partiel (Dufresne & Bauraind, 2022).

Enfin, la dernière pratique décriée a lieu entre les centraux et les chauffeurs de taxi. Ceux-ci, contraints à aucune obligation légale, envoient des délégués sur le terrain chargés de vérifier que les chauffeurs profitant de leur clientèle font « bien leur travail ». En cas de jugement de mauvais travail ou de plainte de la part du client, la centrale punit le chauffeur en le bannissant durant une période du *dispatch* des courses.

#### L’arrivée d’Uber, un modèle inconnu qui fâche

En février 2014, le secteur du transport rémunéré de personnes a été fortement perturbé par l’arrivée d’UberPop. Souhaitant s’insérer dans l’économie collaborative émergente (Botsman et Rogers, 2011), cette entreprise agit en tant que plateforme permettant à tout individu de trouver via son smartphone un particulier motorisé qui peut le transporter, pour un prix modique, là où il le désire (De Salle & al., 2016).

Plus que les chauffeurs LVC, ce sont les taxis qui subissent les conséquences de l’entrée de la plateforme sur le marché. Des grèves sont organisées par les chauffeurs de taxi qui protestent contre Uber accusé de concurrence déloyale. En effet, les chauffeurs de taxi doivent être en possession d’une licence ou d’une autorisation et ne peuvent transporter des personnes qu’en respectant les conditions de celles-ci. Les autorités compétentes régulent le nombre de ces licences ainsi que le prix des courses. Or la plateforme n’exigeait pas des chauffeurs d’avoir une licence taxi et décidait des tarifs. De cette façon, tout particulier non professionnel pouvait se lancer comme chauffeur. La plateforme fut alors interdite en décembre 2015, à la suite du jugement rendu par le Tribunal du commerce. Ce dernier a affirmé que les courses effectuées via UberPop étaient illégales en vertu de l’article 3 de l’ordonnance du 27 avril 1995.

Après qu’UberPop a cessé ses activités en octobre 2015, UberX, un service de voiture avec chauffeur professionnel a été créé. Pour légaliser ce service, l’entreprise se sert de la législation des services LVC. Afin de garantir la conformité avec les exigences contractuelles énoncées dans l'ordonnance de 1995, la plateforme a adopté une approche stratégique. Elle a créé une fondation de droit aux Pays-Bas, la « Platform Rider Association » (PRA), qui rassemble les chauffeurs et les utilisateurs. Étant donné que les trajets Uber ne dépassent généralement pas trois heures, la durée minimale exigée pour un engagement contractuel dans une course LVC, et qu’ils n’atteignent pas le tarif minimum de 90 euros, la PRA peut officiellement endosser le rôle de client pour tous les chauffeurs. De cette façon, les chauffeurs effectuent des courses pour différents utilisateurs, mais n’ont qu’un seul client centralisé, la PRA. Chaque utilisateur devient membre de la fondation lorsqu'il réserve un véhicule de transport avec UberX. Un contrat-cadre est alors conclu entre la PRA et chaque chauffeur. Uber utilise cette stratégie juridique pour défendre la conformité de ses services avec la réglementation bruxelloise sur les services de location de véhicules avec chauffeur (LVC).

Le secteur taxi est ainsi celui qui subit significativement les conséquences de l’arrivée d’Uber, qui rend accessible le transport de personnes à un prix démocratique et fait exploser le nombre de chauffeurs initialement restreint par le numerus clausus. Aussi, dans la suite de ce document, c’est du secteur taxi que nous parlerons à propos des enjeux règlementaires et des débats suscités par l’arrivée d’Uber.

#### Apparition d’un champ de bataille juridique

Le secteur taxi est représenté par un comité consultatif. Celui-ci est chargé de conseiller le gouvernement, soit sur demande, soit de sa propre initiative, sur des questions relatives aux taxis et aux services de location de voitures avec chauffeur. Ses membres comprennent des représentants de l'administration, des exploitants de services de taxis, des utilisateurs de taxis, des représentants des chauffeurs, ainsi que des représentants des centraux téléphoniques. Le ministre en charge du secteur assure la présidence du comité. Par ailleurs, ce comité émet un simple avis, laissant au gouvernement la liberté de s'en écarter.

Rapidement, une opposition commune s'est formée contre Uber, réunissant les syndicats et les représentants du secteur des taxis réunis dans ce comité consultatif. Ceux-ci ont cherché à démontrer aux autorités politiques que l'activité d'Uber relève du transport rémunéré de personnes et que, par conséquent, l'entreprise américaine devrait être soumise aux mêmes règles que les entreprises de taxis officielles de Bruxelles. Les actions collectives menées par les chauffeurs de taxi et les syndicats ont principalement visé le gouvernement bruxellois et les utilisateurs. Les chauffeurs de taxi étaient encouragés à afficher sur leurs véhicules le slogan « Ceci n'est pas un taxi clandestin ». En février 2015, Pascal Smet, ministre régional de la Mobilité, a proposé un projet de réforme du secteur, incluant la légalisation des services de transport proposés par des particuliers avec leur propre véhicule. Ce projet a répondu à la demande d'un cadre légal spécifique de la part des représentants d'Uber. Cependant, il a suscité la colère des taxis : le 3 mars 2015, une manifestation de près d'un millier de chauffeurs de taxi a eu lieu dans les rues de Bruxelles, suivie par une manifestation européenne sous le slogan « Non à Uber », qui a paralysé la capitale et l'aéroport de Bruxelles-National. Face à cette mobilisation, le gouvernement a désavoué son ministre. Cependant, c'est le pouvoir judiciaire qui a finalement mis un terme à cette première phase du conflit. Le 21 septembre 2015, le Tribunal de commerce néerlandophone de Bruxelles a donné raison au secteur des taxis et a interdit l'utilisation d'UberPop.

Après le remplacement d’UberPop par UberX, les revendications à l’égard des activités de plateforme ont été plus difficiles à défendre au regard du flou juridique et de la stratégie de contournement dont use la plateforme, à savoir l’utilisation d’une PRA, comme expliqué précédemment.

En Belgique, les chauffeurs utilisant l'application Uber sont représentés par trois organisations qui regroupent les chauffeurs de voitures de luxe avec chauffeur (LVC) :

* l’Union des chauffeurs de limousines belge (UCLB) ;
* l’Union syndicale des chauffeurs privés (USCP) ;
* l’Association belge des chauffeurs de limousines (ABCL), cette dernière étant associée à Uber.

Les chauffeurs de taxi sont quant à eux représentés par :

* l’Union belge du transport – Fédération générale du travail de Belgique (UBT-FGTB) ;
* la Confédération des syndicats chrétiens-Transcom « Taxi » (CSC-Transcom « Taxi ») ;
* United Freelancers (UF), une section spécifique de la CSC pour les freelancers et travailleurs de plateforme.

La Fédération belge des taxis (FeBeT), qui représente principalement les exploitants de taxi bruxellois, est également significativement présente dans les revendications partielles (Dufresne & Bauraind, 2022).

La Cour d’appel de Bruxelles a décidé le 24 novembre 2021 d'interdire aux chauffeurs avec une licence bruxelloise LVC de travailler pour Uber, à la suite d’un jugement contraire du Tribunal du commerce. Cette décision a entraîné l'application de l’injonction de cesser d’opérer, initialement émise en 2015 pour UberPop, aux chauffeurs UberX également, à partir du 26 novembre 2021. Uber a été condamné à une amende de 300 000 euros, et ses dirigeants risquent des poursuites pénales. En réponse, des actions ont été organisées par les représentants des LVC, soutenues par Uber, incluant une pétition contre la décision de justice.

Face à cette situation, quatre partis de la majorité au Parlement bruxellois ont proposé un régime dérogatoire transitoire pour les chauffeurs Uber jusqu'au 22 juillet 2022. Cette proposition a été critiquée par certains taxis et chauffeurs, donnant lieu à de nombreuses manifestations dans les rues de Bruxelles. Cependant, un deuxième plan provisoire, adopté le 9 décembre, a imposé des conditions strictes, limitant le nombre de chauffeurs éligibles à la moitié environ des 2000 chauffeurs sous licence LVC.

En mai 2022, un projet d’ordonnance visant à réformer le secteur de transport rémunéré de personnes a été introduit au Parlement bruxellois. Ce projet vise à unifier le secteur sous un statut commun et introduit de nouveaux services de taxi avec des réglementations spécifiques. Malgré les oppositions exprimées par les chauffeurs LVC, le projet a été adopté dès le mois de juin. Les changements majeurs dans la réforme du secteur des taxis à Bruxelles sont divers[[6]](#footnote-7).

Tout d’abord, le secteur est désormais unifié sous le terme « taxi », regroupant les taxis de station (anciens taxis), les taxis de rue (anciens LVC) et les taxis de cérémonie. Un numerus clausus global et par sous-catégories est fixé, avec une liste d'attente pour les demandes excédant ce quota.

Ensuite, les intermédiaires de réservation doivent être agréés pour dispatcher des courses dans la région de Bruxelles-Capitale. Ils doivent également payer une taxe par véhicule enregistré.

Enfin, en ce qui concerne les chauffeurs, les conditions d'accès sont assouplies, et le certificat est délivré pour une durée indéterminée, mais les chauffeurs doivent se soumettre à une remise à niveau tous les cinq ans. Ils doivent être enregistrés auprès de l'administration et être en possession d'un certificat de capacité valide. Les chauffeurs associés actifs ne sont plus considérés comme indépendants, mais doivent être soit administrateurs de la société soit avoir un contrat de travail. Les exploitants de services de taxis doivent payer une taxe annuelle par vignette d'identification.

### L’économie de plateforme, d’un modèle d’entreprise à un phénomène contesté

Après avoir introduit le contexte sectoriel dans lequel s’inscrit cette recherche doctorale, nous expliquerons dans cette section le fonctionnement d’une entreprise de plateforme et en quoi celui-ci diffère significativement de celui d’une entreprise classique. Ces premiers apports économiques nous permettront de mieux comprendre les enjeux et débats qui ont lieu autour de l’économie de plateforme.

#### Introduction aux concepts clés

Dans l’économie de plateforme, l'échange de travail contre de l'argent entre des individus ou des entreprises est réalisé par l'intermédiaire de plateformes numériques. Celles-ci ont donc pour rôle de faciliter la mise en relation entre les travailleurs et les clients à court terme et avec paiement par tâche (Montgomery & Baglioni, 2021). À l’origine de ce concept économique, la plateforme est la technologie centrale pouvant être mobilisée dans tout secteur d’activité pour une multitude d’utilisations (Evans et al., 2006 : 3). Elle a pour caractéristique d’offrir un lieu virtuel et technologique de rencontre où interagissent des groupes de personnes, ce qui lui vaut l’appellation d’ « entreprise biface ».

En effet, comme nous l’expliquent Dal Zotto et al. (2018), la valeur d’une entreprise de plateforme repose sur une valeur de communauté et de satisfaction. L’utilité et la satisfaction qu’un individu évalue après avoir consommé un service proposé par la plateforme augmentent avec le nombre de personnes consommant le même service. Pour voyager en utilisant Uber, tous les correspondants doivent disposer de l’application. Dès lors, un plus grand nombre d’utilisateurs augmente pour eux les possibilités de transactions du service, et donc sa valeur. Si personne n’utilise Uber, le service n’a pas de valeur. Plus sont nombreux les individus qui l’utilisent, plus grande est la valeur de l’application, et plus forte est l’« externalité de réseau » de la plateforme.

En d’autres mots, les utilisateurs peuvent être mieux lotis d’un côté sur les plateformes bifaces lorsque le nombre d'utilisateurs augmente de l'autre côté, et vice versa (Belleflamme et Toulemonde, 2009), ce qui résulte en une externalité de réseau intergroupe positive entre les deux parties. Par exemple, si davantage de développeurs d'applications rejoignent l'Apple Store, les utilisateurs en tirent une plus grande utilité dans la mesure où ils ont plus de choix pour télécharger les applications qui les intéressent. Les externalités intergroupe se produisent entre différents groupes d'utilisateurs sur une plateforme. Par exemple, dans le cas d'une application de covoiturage, lorsque le nombre de conducteurs augmente, la valeur de l’application augmente pour les passagers, et vice versa. Il s'agit d'une externalité entre deux groupes d'utilisateurs distincts sur la même plateforme. Ces externalités peuvent être cruciales pour stimuler l'adoption de la plateforme et entraîner des effets de réseau multigroupe selon lesquels l'augmentation de la taille de plusieurs groupes renforce la valeur pour chaque groupe ainsi que pour l'ensemble de la plateforme (Belleflamme and Toulemonde, 2009).

En revanche, les externalités intragroupe, qui se produisent au sein d'un même groupe d'utilisateurs sur une plateforme, peuvent être quant à elles négatives. Par exemple, sur des plateformes comme eBay, l'utilité d'un utilisateur peut diminuer lorsque d'autres utilisateurs rejoignent son groupe. En effet, un nombre croissant de vendeurs en ligne réduit la possibilité pour chacun de réaliser une transaction réussie avec un consommateur, ce qui diminue l'utilité d'un vendeur individuel (Dou et al., 2018).

Cette technologie créant cette externalité de réseaux représente finalement un « moteur invisible » qui permet à l’entreprise de créer de la valeur et du profit.

Ainsi, les plateformes s'inscrivent dans un contexte d'innovation technologique, mais se font surtout connaitre en tant que modèle économique différent de celui des entreprises industrielles classiques (Xue et al., 2020). Les plateformes fonctionnent sur le principe de l’externalité de réseau, qui représente une nouvelle manière de capter de la valeur, notamment via les données qu’elles produisent et exploitent. L’objectif premier de l’entreprise de plateforme est de fonder une « masse critique » avant de viser une rentabilité financière (Lobel, 2018). Ces startups ne produisent en effet rien par elles-mêmes. L’enjeu est d’atteindre cette « masse critique » d’utilisateurs afin de gagner en légitimité, mais aussi de rejoindre ce seuil rapidement afin d’être leader sur le marché et de rendre plus difficile l’entrée de concurrents (Garud et al., 2022). Cette stratégie l’emporte sur la recherche de rentabilité. En effet, malgré ses dix millions de membres et son million et demi d’utilisateurs mensuel, Uber, par exemple, ne dégage toujours pas de bénéfices. En dépit de son manque de rentabilité, sa valeur est considérée comme plus conséquente que celle d’entreprises telles que General Motors, celle-ci étant souvent prise en exemple pour sa collaboration actuelle avec Uber, malgré le manque de profits financiers de cette dernière. Cela illustre en quoi le succès et la performance d’une entreprise de plateforme sont évalués différemment que ceux d’une entreprise classique (Daidj et al., 2022).

Ce principe de création de valeur explique l’importance du rôle joué par la plateforme en tant qu’intermédiaire, qui se donne pour objectif d’être le plus efficace possible pour générer de la valeur en créant un environnement d'appariement optimal (Belleflamme & Neysen, 2021). Celui-ci vise à produire un sentiment de confiance chez le client à qui un service de suivi, de sécurité et de prévisibilité est assuré. La plateforme prétend seulement coordonner la transaction qui relie un travailleur et un client depuis leurs inscriptions sur l’application jusqu’à leur appariement. En effet, la plateforme s’occupe de lier l’offre et la demande ; plus spécifiquement, les algorithmes de la plateforme analysent les profils afin de mettre en correspondance les travailleurs et les clients. Un dispositif de suivi et de gestion de la part de la plateforme est également assuré au moyen de fonctionnalités telles que la messagerie en ligne qui facilite la communication entre les parties. Lorsque le travail est terminé, les clients évaluent la qualité du service. Les paiements sont traités en ligne, et la plateforme peut prendre une commission sur les transactions (Markman et al., 2021).

Comme schématisé ci-dessous, la plateforme permet la rencontre entre l’offre et la demande, les travailleurs sont indépendants et la relation de travail est coordonnée par des algorithmes (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019).

Figure 1 : Acteurs impliqués dans le travail de plateforme. Adapté et traduit de la source : Duggan, et al., 2017, p. 119.

Par ailleurs, selon cette même configuration, plusieurs formes de travail de plateforme existent en fonction du type de travail effectué.

#### Différentes formes de travail au sein de l’économie de plateforme

Vallas et Schor (2020) proposent une typologie des plateformes et examine comment Uber se distingue des autres entreprises de l'économie de plateforme.

Il existe des plateformes numériques sur lesquelles tout un chacun peut s'inscrire sans aucune forme de restriction en vue de réaliser des microtâches rémunérées directement sur la plateforme. Amazon Mechanical Turk en constitue un cas emblématique. Cette forme de travail concerne le plus souvent des travailleurs localisés dans des pays émergents (Lehdonvirta et al, 2019 ; Wood et al., 2019). Ce travail est entièrement en ligne et implique des tâches comme la description de contenu d'images, l'édition de texte généré par ordinateur, ou la transcription de courts extraits audio. Les travailleurs sont payés à la pièce et ces emplois requièrent généralement peu de formation et d'expérience (Vallas & Schor, 2020).

D’autres plateformes, telle que Upwork, demandent des compétences plus qualifiées et recherchent des freelances professionnels, spécialistes de certains domaines. Leurs services sont souvent détachés d'un lieu de travail ou d'un lieu géographique spécifique et sont définis par un haut niveau de compétence technique dans des domaines tels que le design graphique, la programmation informatique, le journalisme et la traduction.

Le travail d’influence ou de création de contenu est également une forme de travail dans l’économie de plateforme. Les travailleurs, souvent non rémunérés, fournissent du travail dans l'espoir de gagner en notoriété et de générer des revenus réguliers dans « l'économie de l'attention » (Vallas & Schor, 2020 : 164). Leur travail est motivé par la vision d'un futur désirable, les poussant à accepter des positions très précaires sur le marché du travail (Marwick, 2013).

Enfin, des plateformes qui basent leurs services sur des actifs (« *asset-based services* ») coordonnent des activités réalisées hors ligne, comme la livraison de nourriture, les réparations à domicile et les soins personnels. Ces travailleurs bénéficient de flexibilité en termes d'horaires de travail et d'autonomie, mais doivent assumer les coûts opérationnels et les risques associés, et renoncer aux protections des employés traditionnels. La réalisation de ce type d’activités nécessite de mobiliser des équipements personnels tels qu’une voiture, un vélo, un espace disponible au domicile par exemple. C’est dans cette catégorie que se classe le cas d’Uber (Howcroft et Bergvall-Kåreborn, 2019 ; Vallas & Schor, 2020). Les chauffeurs Uber bénéficient de la flexibilité des horaires, mais doivent également faire face à des défis significatifs. Les chauffeurs Uber doivent couvrir leurs propres coûts d'exploitation, tels que le carburant, l'entretien des véhicules et les assurances.

Par ailleurs, Uber se distingue des autres entreprises de l'économie de plateforme par ses stratégies sophistiquées pour contourner les réglementations existantes. Plutôt que de chercher une autorisation avant de s'implanter sur un marché, Uber entre sans permission et ajuste ensuite ses pratiques pour éviter les sanctions légales. Cette approche contraste avec celle des autres entreprises de plateforme qui adoptent souvent des stratégies plus prudentes. La rapidité de diffusion et l'impact d'Uber sur les marchés locaux sont également remarquables. Uber a provoqué des bouleversements significatifs dans les marchés du transport grâce à une stratégie de tarification agressive et à l'accessibilité de ses services. Cela a souvent conduit à une opposition immédiate et intense de la part des taxis traditionnels et des régulateurs locaux, une situation moins courante pour d'autres plateformes.

En définitive, Uber se distingue par son approche agressive et perturbatrice du marché, son modèle économique basé sur des investissements massifs malgré une rentabilité incertaine, mais également de nombreux conflits juridiques et sociaux liés aux conditions de travail de ses chauffeurs. En effet, les chauffeurs Uber sont soumis à un management algorithmique rigoureux qui contrôle et évalue leur performance, souvent perçu comme limitant leur autonomie et exacerbant la précarité de leurs conditions de travail.

Ce management algorithmique est le point commun à tous ces types d’entreprises de plateformes, qui est en réalité l’objet le plus controversé.

#### Le management algorithmique, l’objet central d’une nouvelle forme d’emploi

Toutes les entreprises dans l’économie de plateforme ont en commun d’organiser le travail via un management algorithmique. Si l'utilisation d'algorithmes par les entreprises remonte au moins au XIXe siècle, elle a significativement évolué avec la puissance de la technologie. Les algorithmes sont définis comme des « procédures programmées par ordinateur pour transformer des données d'entrée en un résultat souhaité » (Kellogg et al., 2020 : 341). La gestion par algorithmes consiste en l'utilisation de procédures informatiques dans le contrôle d'une organisation, à savoir la plateforme, afin que le travail effectué via celle-ci soit « assigné, optimisé et évalué par des algorithmes » (Lee et al., 2015 : 1603). En d’autres mots, la gestion algorithmique, ou management algorithmique (MA)[[7]](#footnote-8), comprend « un ensemble diversifié d'outils et de techniques technologiques pour gérer à distance la main-d'œuvre, en s'appuyant sur la collecte de données et la surveillance des travailleurs pour permettre une prise de décision automatisée ou semi-automatisée » (Mateescu, 2023: 1).

De cette façon, au moyen de cette gestion algorithmique, les plateformes donnent à des travailleurs indépendants la possibilité de passer des contrats individuels avec une multitude de clients, leur proposent des clients qu'ils acceptent ou non, leur offrent une manière de réaliser le travail et, dans la majorité des cas, leur permettent de choisir les tarifs qu'ils facturent pour le travail effectué (Montgomery & Baglioni, 2021). Toutefois, dans la réalité, la capacité des travailleurs à exercer cette activité est fortement influencée par les règles et les caractéristiques de conception de la plateforme (Lehdonvirta, 2018; Wood et al., 2019). Kellogg et al. (2020) résument les résultats empiriques obtenus jusqu’à aujourd’hui. Ils démontrent essentiellement que le MA permet un contrôle organisationnel via l’évaluation et la discipline. La plateforme indique ainsi ce qui doit être fait, dans quel ordre et dans quel délai, évalue les performances des travailleurs, identifie ceux qui ne sont pas suffisamment performants et met en œuvre des punitions et des récompenses afin de susciter la coopération et d’imposer le respect des règles.

En conséquence, l'économie de plateforme soulève des questions sur l'emploi et le travail, marquées par la précarisation de l'emploi, l'intensification du travail sous le contrôle des algorithmes et la désappropriation du travail pour lequel les travailleurs doivent s'adapter aux exigences des plateformes sans bénéficier d'un véritable apprentissage ou développement professionnel. La littérature explore ces enjeux liés à la qualité de l’emploi dans cette économie en essor, que nous présenterons dans la suite de ce chapitre.

### Au cœur des débats

Comme nous l’avons ci-dessus décrit, l’économie de plateforme conduit à de nombreux changements fondés sur cette technologie, qui permet de créer de la valeur et qui, finalement, participe à son succès.

Par ailleurs, elle a des implications sociales, qui concernent notamment la régulation du travail, objet de cette présente recherche. L’entreprise Uber, en l’occurrence, a provoqué de vives tensions, voire de l’indignation, dans la mesure où elle a été capable de neutraliser en partie le rôle des syndicats et des règlementations nationales, y compris en Belgique. Elle a de cette façon démasqué l'imprécision des juridictions concernant les droits du travail et les responsabilités des plateformes (Groff et al., 2015 ; Geradin, 2015). Son succès dans toutes les villes qu’elle a intégrées (700 en 2019) a été d’une rapidité telle que sa diffusion a d’emblée été largement étudiée et débattue. Le cas d’Uber a provoqué une indignation générale dénonçant toute une économie en expansion accusée de créer de la précarité et de l’insécurité chez les travailleurs de plateforme (Montgomery & Baglioni, 2020). Les perturbations suscitées par Uber lui ont valu d’être à l’origine du néologisme « ubérisation » pour sa remise en cause de tout le secteur du transport rémunéré de personnes et, surtout, pour sa proposition d’un modèle d’entreprise changeant considérablement les rapports de force existants (Viot, 2018).

***De réactions juridiques éparses…***

La stratégie utilisée par l’entreprise Uber est simple. La plateforme s'implante dans un pays, détourne les cadres légaux en place et lance son application sur le marché avec une devise issue de la Silicon Valley : « Ne demandez pas la permission, demandez le pardon. » Presque partout, l'arrivée d'Uber a provoqué une opposition immédiate et intense de la part des sociétés de taxis, au regard des confusions réglementaires qu’elle suscite. À l’issue d’une étude documentaire à travers l’Europe, Thelen (2018) a recensé cinq enjeux règlementaires communs aux pays européens : la concurrence, les questions relatives à l'emploi et au travail, les politiques de sécurité sociale, la politique fiscale, la sécurité des consommateurs.

Cependant, dans les faits, les résultats divergent en matière d’emploi notamment. Par exemple, en 2020, la Cour de cassation française a requalifié la relation contractuelle entre Uber et un chauffeur en contrat de travail. Elle a estimé que le chauffeur ne pouvait pas être considéré comme un partenaire commercial indépendant, car Uber avait un contrôle significatif sur divers aspects de son travail, malgré sa liberté de choisir ses horaires. En Angleterre, en 2016, les tribunaux britanniques ont classé les chauffeurs parmi les « travailleurs » disposant de droits tels que le salaire minimum et la protection du temps de travail. En 2021, la Cour suprême a confirmé ce statut de travailleur et a souligné qu'une approche téléologique devait être adoptée pour interpréter la loi. En Allemagne, deux affaires ont abouti à un refus de reconnaître le statut d'employé. À Bruxelles, un tribunal a déclaré en 2019 que les chauffeurs Uber étaient des travailleurs indépendants en raison de leur liberté de choix dans leur travail. Ces décisions diverses soulignent le défi que représente la création d’une jurisprudence cohérente pour les travailleurs des plateformes en se basant sur des plaintes individuelles.

***… à une d’indignation générale et à un objet d’étude scientifique***

Malgré des tentatives isolées de réguler les activités de la plateforme dans son secteur spécifique, Uber symbolise tout un changement économique et social que le monde médiatique et public s’est empressé de dénoncer. Tout l’avenir néolibéral et capitaliste qu’Uber signifie est épluché et dénoncé au nom des risques que les comportements opportunistes des entreprises de plateforme imposent irrévocablement aux travailleurs. De nombreux écrivains, journalistes et mêmes militants syndicaux marquent leur opposition et expriment leurs craintes quant à l’avenir du travail dans des articles, des chroniques et des livres[[8]](#footnote-9). Le phénomène se retrouve même à l’écran, dans une série relatant les débats et l’histoire d’Uber, à partir de la description de son fondateur, Travis Kalanick, figure entrepreneuriale[[9]](#footnote-10) de la Silicon Valley (Galluzo, 2023).

Si l’avis selon lequel le *gig work* (traditionnellement appelé « travail à la pièce ») n’est pas nouveau dans une perspective historique est partagé, il est assurément innovant grâce à la technologie et est largement étudié dans la littérature scientifique. Tous les enjeux de types sociaux et économiques y sont soulevés avec une même constatation finale : une régulation est nécessaire afin de rééquilibrer les rapports de force entre l’entreprise et le travailleur.

Le travail de plateforme est étudié à plusieurs échelles et selon différentes problématiques inhérentes à ce besoin de régulation. Nous passerons en revue ci-après les considérations scientifiques existantes à l’égard de la régulation du travail de plateforme. Nous serons en ensuite en mesure d’expliquer nos contributions et nos objectifs de recherche.

##### Les défis institutionnels

Dans la littérature, de nombreux auteurs appuient ces dénonciations publiques en soulignant que les systèmes politiques et économiques sont responsables de la détérioration des conditions sociales des travailleurs à travers le monde. Certes, est incriminé le rôle joué par la technologie dans le déséquilibre des rapports de pouvoir entre l’entreprise et le travailleur, à travers ses dispositifs de contrôle et de surveillance, de récompenses et de sanctions auxquels le travailleur ne peut déroger (Haidar, 2021). Néanmoins, le système capitaliste est particulièrement pointé du doigt comme étant à l’origine des conséquences désastreuses de ces nouvelles relations de travail (Muldoon & Raekstad, 2022).

Selon ces auteurs, la déréglementation progressive des relations de travail a favorisé la mise en place d'un paysage néolibéral ayant lui-même facilité l’installation de ces nouvelles pratiques. D’après cette conception, l’économie de plateforme est un champ de libéralisation favorisant un système instable où s’opposent des perdants – les travailleurs précaires – et des gagnants – les entreprises et les clients (Hoang et al., 2020 ; Zwick, 2018).

Cette critique de tout un système économique soutient que l’attention ne doit pas être seulement portée sur l’entreprise en question, mais sur toute une nouvelle ère du travail inscrit dans un système capitaliste. Ce système est effectivement dénoncé pour être responsable du « gigariat » (Moody, 2017). Ce terme illustre la façon dont les plateformes destituent les travailleurs de leur pouvoir en matière de négociation collective et de capacité à lutter pour leurs droits (Woodcock, 2021). En effet, le nature de la voix et de l’action collectives ainsi que les capacités de s’organiser ont sensiblement été touchées, ce qui a fondamentalement affecté leur pouvoir dans la régulation du travail (Walker et al., 2021). Ce sont par conséquent des batailles juridiques ponctuelles qui ont mené des tribunaux à requalifier des travailleurs selon un statut de salariés. Or cela relève encore aujourd’hui d’ajustements locaux. Ces litiges législatifs et juridiques épars maintiennent les travailleurs dans un contexte législatif incertain (Dufresne & Bauraind, 2022).

Ces observations appellent avec ferveur à un rééquilibrage des relations de travail au moyen de nouvelles politiques ou cadres sociaux, politiques et juridiques qui permettraient de rendre ces relations productives, équitables et durables (Cioffi et al., 2022). Dans les faits cependant, l’arrivée des plateformes ne touchant pas les villes de manière homogène, les gouvernements tentent parfois de répondre à l'essor des plateformes par de nouvelles règlementations. Mais leurs décisions ont peu d’impact. Leurs solutions sont circonscrites et spécifiques à chaque secteur, ce qui ne permet pas de changer significativement l’avenir du travail à l’ère digitale (Collier et al., 2017 ; Koutsimpogiorgos et al., 2020 ; Thelen, 2018).

Ces observations des changements institutionnels du travail décrivent le monde passé du travail comme un âge d'or de stabilité, et le présent comme une ère de changements technologiques sans précédent. Le travail de plateforme y est décrit comme un phénomène dérégulé, marqué de failles sociales auxquelles il faut remédier par des cadres de régulation. Tous ces enjeux inhérents au travail de plateforme appellent à des réflexions politiques conjointes sur les enjeux éthiques globaux du travail de plateforme (Tan et al., 2021). Des propositions de renouvellement de régulation sont même évoquées, telle l’élaboration de nouveaux instruments de mesure pour soutenir un travail décent pour tous les travailleurs (Berg et al., 2018 ; Graham et al., 2020), voire toute une reconfiguration des fondements du droit social (Dirringer, 2018).

##### La nécessité de démêler la boite noire du management algorithmique (MA)

En raison de ces enjeux de régulation, le besoin général est apparu de mieux comprendre les aspects organisationnels du nouveau monde du travail marqué par le MA.

Contrairement à la plupart des organisations existantes dans lesquelles le travail est effectué par des employés qui échangent leur main d’œuvre dans le cadre d'une relation salariée à durée indéterminée, les plateformes opèrent avec des travailleurs indépendants dont la relation de travail est temporaire et transactionnelle (Prassl, 2018). Ces travailleurs ne sont donc pas légalement contrôlés par un employeur, d'où la valeur d’autonomie associée à leur statut. Cependant, dans les faits, ils sont attachés à un contrôle, via la plateforme, destiné à aligner leur comportement sur les objectifs stratégiques de l’entreprise et les intérêts des clients. La plateforme est dès lors confrontée à l’enjeu légal de trouver un équilibre entre l’autonomie et le contrôle (Frenken et al., 2020 ; Meijerink et al., 2021).

Par ailleurs, le caractère clé de ce contrôle est qu’il n’est plus mis en œuvre et exercé par des humains, mais par des algorithmes et des technologies numériques connexes (dans le cas d’Uber, via une application sur le smartphone). Telle est la nature technologique de ce contrôle, qui constitue un enjeu essentiel pour l’avenir du travail, car, comme le décrivent Kellogg et al. (2020 : 370), celui-ci est plus « instantané, interactif et opaque » que le contrôle organisationnel traditionnel, ce qui le rend plus difficile à délimiter et à encadrer (Benlian et al., 2022).

Initialement, la gestion des travailleurs à l’aide d’algorithmes a été présentée par les entreprises comme un moyen simple et efficace de gérer leur main-d’œuvre. Selon elles, il s’agit d’« un système décisionnel qui permet de réguler le domaine d'activité afin de gérer les risques par la génération continue de données émises et directement collectées en temps réel » (Yeung, 2018, p. 507). Or, les auteurs analysent la façon dont ce système décisionnel implique finalement un contrôle et, surtout, comment ce contrôle s’applique aux travailleurs et oriente leurs comportements (Heinrich et al., 2022).

Par exemple, dans le contexte du travail sur Uber, ce contrôle algorithmique se traduit par différentes injonctions tacites. Uber « recommande » (de proposer des bouteilles d’eau aux clients par exemple) ; restreint (la possibilté de voir la destination de la course avant de l’accepter par exemple) ; évalue (le taux d’acceptation de course par exemple) ; récompense (de badges digitaux en fonction des qualités données par un client par exemple) ; sanctionne (si le chauffeur n’accepte pas suffisamment de courses par exemple) et suit (le chemin emprunté est visible par Uber et le client notamment) (Hirsch et al., 2023 ; Kellogg et al., 2020).

Ces formes de contrôle sont dénoncées en tant que « boite noire », puisqu’elles sont chapeautées par le pouvoir des algorithmes et sont ainsi « impénétrables, erratiques et imprévisibles » (Jarrahi et al., 2020 : 2). Les propriétés du MA décrites comme nébuleuses sont à l’origine de frustrations considérables chez les travailleurs et d’une réduction significative de leur autonomie (Möhlmann et al., 2021 ; Möhlmann & Zalmanson, 2017). L'autonomie se traduit habituellement par la possibilité d'être son propre patron et de choisir ainsi quand et combien de temps travailler, et donc combien gagner. Ces libertés constituent les qualités du travail défendues par l’économie de plateforme (Wood et al., 2019). Or, l'opacité algorithmique réduit certains fondements de cette autonomie au travail, notamment la possibilité de comprendre le paysage organisationnel et les logiques des décisions prises au sujet des travailleurs (Tene & Polonetsky, 2017).

En définitive, le travail de plateforme est abordé par la description des dispositifs matériels des plateformes et la dénonciation des mécanismes de contrôle du management algorithmique qui leur sont liés. En réponse à ce pouvoir de structuration des comportements opéré par le management algorithmique et à l’opinion unanime selon laquelle le travail de plateforme représente un danger (Duggan, 2019), des auteurs tentent de développer des instruments de mesure de la qualité et de l’équité du travail afin de le rendre plus « décent » (Graham et al., 2020; Heeks et al., 2021).

##### Du côté des travailleurs

De nombreux auteurs ont par ailleurs constaté la prévalence d’études centrées sur l’organisation plutôt que sur les travailleurs d’une part, ainsi que le manque de nuance avec lequel management algorithmique affecte les travailleurs d’autre part. Des études ont alors permis de comprendre la manière dont ces mêmes travailleurs vivent ces formes de travail (Aroles et al., 2019, 2021).

Des auteurs ont enquêté sur les conditions de travail des chauffeurs et ont rejoint de cette façon ce débat sur la régulation en démontrant que ces derniers, au regard de leur dépendance vis-à-vis de l’application Uber, étaient davantage des salariés précaires déguisés que de réels indépendants (Bernard, 2020).

Si ces chauffeurs ne demandent pas réparation de leur statut, c’est parce qu’ils n’ont souvent pas totalement conscience des implications et du statut de leur contrat sur la plateforme (MacDonald & Giazitzoglu, 2019). Dans les pays en développement, le taux de chômage élevé et le manque de sécurité sociale sont souvent les raisons pour lesquelles les travailleurs s’engagent dans ce type de travail qui leur permet, tout compte fait, de s’accomplir en tant qu’entrepreneurs (Prabhat et al., 2019).

Dans certaines études de psychologie du travail, le bien-être des travailleurs de plateforme constitue un sujet d’inquiétude. Ce bien-être se décline sous différents aspects, notamment la certitude du travail. Étonnamment, la gestion algorithmique fournit une source d’apaisement à ce sujet, car elle véhicule un sentiment de certitude en fournissant des opportunités de travail grâce à ses algorithmes d'appariement. Les travailleurs concernés perçoivent les décisions algorithmiques comme « légitimes » ou « dignes de confiance », car ils reconnaissent le système dans son ensemble comme efficace et objectif (Wiener et al., 2023). Parallèlement, d’autres travailleurs sont confrontés à un sentiment croissant d'insécurité et de vulnérabilité en raison de l'opacité des décisions algorithmiques. Des chauffeurs ont entre autres exprimé leur crainte d’être bloqués sur l’application. Leur peur réside dans le risque de ne plus pouvoir accéder à l’application et donc de ne plus pouvoir travailler sans recevoir d’explication claire concernant ce bannissement (Bucher et al., 2021 ; Curchod et al., 2019).

À l’inverse, des travailleurs perçoivent le système d'évaluation et l'organisation du travail comme « équitables et méritocratiques », défendant le fait que les travailleurs les plus performants méritent de meilleures opportunités (Galière, 2020). Les systèmes de rémunération et d'évaluation des performances sont par exemple perçus comme des moyens de récompenser les travailleurs les plus méritants. Ce système méritocratique est de cette façon légitimé et renforce le pouvoir disciplinaire de la plateforme (Galière, 2020).

En matière de pratiques, des mécanismes de conformité et de résistance au contrôle sont observés (Pregenzer et al., 2021). Dans les deux cas, il s’agit de pratiques quotidiennes de la part des chauffeurs qui manipulent l’application de façon à trouver les « failles du système » à leur avantage, à « jouer avec l’application » (Möhlmann & Zalmanson, 2017). Ces travailleurs cherchent parfois à contrer le contrôle algorithmique en sabotant les algorithmes afin de (re)prendre le contrôle (Newlands, 2022). Ces pratiques témoignent par ailleurs d’un sentiment d’impuissance de la part des chauffeurs, qui seraient en fin de compte aliénés et dépourvus de moyens de changer le système.

### La régulation du travail de plateforme, une toile de fond normative

Dans la littérature actuelle, les préoccupations au sujet du travail de plateforme et ses enjeux de régulation sont abordés sous différents angles et étudiés par différentes disciplines.

D’un point de vue macrosociologique, les études menées en sociopolitique et en sociologie institutionnelle définissent les enjeux sociétaux, précisent les réponses politiques locales et tracent des pistes de régulation future. À l’échelle mésosociologique, de nombreuses études sociologiques et managériales ont permis d’éclairer les dimensions organisationnelles du management algorithmique régulant les comportements des travailleurs et participent à ouvrir la boite noire qu’il représente. À l’échelle microsociologique, de nombreux auteurs, tant dans les disciplines psychomanagériales qu’en sociologie du travail, ont aussi permis de voir comment ce MA se traduisait sur le terrain à travers les réactions et pratiques des travailleurs sur les plateformes.

À chaque niveau, une explication causale vient renforcer les sentiments d’indignation face au travail de plateforme. Les auteurs incriminent le système capitaliste et néolibéral ; ils décèlent la domination du contrôle permis par les algorithmes et imposé par les entreprises de plateformes, et ils décrivent également la façon dont les travailleurs se conforment ou microrésistent au MA, et, finalement, demeurent impuissants face à l’effet aliénant des algorithmes. Des implications légales et des préoccupations morales sont considérées, mais les discussions et réflexions actuelles ne permettent pas de se coaliser autour de solutions pérennes (Collier et al., 2017).

Ces contributions scientifiques multiples montrent que les pratiques de travail d’Uber ne sont pas seulement porteuses de changements techniques ou organisationnels. Elles amènent les auteurs et la sphère publique à invoquer les fondements sociaux et institutionnels du travail pour rééquilibrer les relations de travail. En conséquence, le travail de plateforme fait tâche dans un paysage institutionnel où le salariat est la forme la plus officielle du travail permettant l’égalité entre l’employeur et le salarié. Dès lors, l’ordre institutionnel est déstabilisé, le comportement « normal » ne produit plus d'attentes convergentes parmi les individus. Les auteurs expliquent ce qui a mal tourné, qui est à blâmer et ce qu'il faut faire dans cette situation pour tenter de réduire l'incertitude. La tendance est de désigner les nouvelles directions dangereuses prises par le monde du travail avec, pour toile de fond, les références traditionnelles opposant travail formel et travail informel, travail protégé et travail précarisé…

Par ailleurs, comme nous l’expliquent (Mercure & Vultur, 2019) dans leur ouvrage portant sur le « nouveau monde du travail », les concepts utilisés et les angles d’analyse perceptibles dans la littérature actuelle sont largement influencés par des fondements forgés à l’intérieur de cadres nationaux et culturels anciens. Nous sommes en pleine transformation. En effet, l’avènement de la technologie comme la mondialisation modifient de plus en plus nos modes de vie, y compris les rapports au travail. Comment pouvons-nous alors comprendre sensiblement les réalités du monde actuel ? Le regard porté sur le travail est le résultat de constructions sociales façonnées selon des croyances et des significations collectives qui ont donné lieu à des formes de régulation. Ces formes de régulation influencent notre façon de penser les manières dont devraient fonctionner les relations de travail de manière juste et équitable. Plus qu’un changement technique ou organisationnel appelant à un cadre règlementaire, notre hypothèse est que le travail de plateforme est vecteur d’un changement institutionnel dans le monde du travail. Dans notre recherche doctorale, nous nous employons à comprendre ce changement institutionnel induit par le travail en plateforme. Cette ambition s’accompagne d’une série d’objectifs et de balises que nous expliquerons dans la section suivante.

### Saisir autrement la régulation du travail de plateforme

L’objectif de notre recherche doctorale est de tenter de sortir du cadre de référence présent en arrière-plan, afin de saisir le processus selon lequel les normes de travail émergent dans un contexte technologique. Afin de comprendre le changement que connait le monde du travail aujourd’hui, nous nous intéressons aux représentations et aux vécus des acteurs directement concernés par la montée de l’économie de plateforme dans leur réalité de travail. En d’autres mots, notre approche de la régulation du travail en plateforme se distingue des approches normatives et dénonciatrices, privilégiant une compréhension sociologique des processus de régulation à travers les significations qui leur sont attribuées. Nous cherchons à saisir la construction sociale de ces règles et la légitimité croissante acquise par le travail en plateforme malgré son désalignement avec les cadres existants.

##### **Préférer au caractère technique de la régulation son processus social**

Pour sortir du déterminisme normatif, la conception de la régulation que nous adoptons ici ne relève pas directement des visées juridiques ou politiques ni d’un postulat négatif et dénonciateur sur le travail de plateforme. Elle s’inscrit dans la lignée des travaux sociologiques, en visant à affiner la compréhension des processus de régulation à partir des significations qui leur sont attribuées. En effet, comme le défend Reynaud (1977), « dans les systèmes sociaux, la réalité sociale des règles est une réalité vivante », ce qui nous amène au caractère social de la régulation. En d’autres mots, « la réalité sociale que nous constatons, ce n’est pas la présence de règles, l’existence d’une contrainte dont les termes sont fixés une fois pour toutes » ; nous analysons plutôt la manière dont « se créent, se transforment ou se suppriment les règles, c’est-à-dire les processus de régulation » (Reynaud, 1997 : 19). Cette conception des règles introduit dans l’univers symbolique des significations, qui participent à les légitimer ou non.

##### **Se centrer sur le caractère processuel et non soudain du changement**

Partant de là, nous nous intéressons au changement institutionnel progressif, contrairement à cette conception courante selon laquelle le changement observé a lieu à cause de chocs ou d’initiatives marquantes d'entrepreneurs, tel Uber, qui entraînent un changement radical et soudain. C’est pourquoi nous tentons dans cette recherche doctorale de démontrer que les changements progressifs peuvent être aussi significatifs que les changements soudains. En effet, comme l’affirment (Mahoney & Thelen, 2010), les évolutions lentes et graduelles peuvent avoir des conséquences majeures sur le long terme. Ces auteurs mettent en lumière la nécessité de comprendre les mécanismes sous-jacents de ces changements progressifs, en identifiant les acteurs impliqués, les comportements qu'ils encouragent et les environnements qui favorisent ou entravent ces changements. Dans la littérature, le changement lié à l’arrivée de la technologie dans les relations de travail est expliqué au regard des facteurs exogènes, au détriment de l'appréciation des évolutions progressives, internes aux institutions, qui se manifestent sur une période étendue. Cette perspective élargie révèle que les transformations lentes et par étapes peuvent être tout aussi significatives, voire davantage, que les revirements abrupts et spectaculaires. Les entreprises de plateforme changent non seulement la façon dont nous travaillons, mais aussi les règles et les structures qui régissent notre travail. Au lieu de simplement considérer les changements radicaux provoqués par des événements extérieurs, nous souhaitons montrer l'importance des changements progressifs internes aux institutions, dans le contexte du travail de plateforme, dans la transformation de nos modes de travail et de vie.

##### **Sortir des conceptions binaires**

Sans négliger les changements induits par l’arrivée d’Uber, nous sortons également des contrastes soulignés par la littérature entre le travail de plateforme et les organisations traditionnelles, hiérarchiques et centralisées, qui véhiculent une conception normative des formes de travail. Cela situe notre travail hors des perspectives actuelles soutenant les tensions existantes entre la dérégulation et la rerégulation de ces formes de travail, et loin d’une vision binaire opposant formel et informel, légal et illégal, standard et non standard.

En référence à ces règles existantes régissant les relations de travail, il est évident que le travail de plateforme y déroge, ce qui conduit de nombreux auteurs à considérer qu’il devrait être sanctionné, banni ou corrigé. En définitive, nous constatons que le travail de plateforme, et plus précisément celui induit par Uber, n’est légitimé ni au niveau public, ni au niveau légal, ni au niveau scientifique dans le champ du travail. Chaque étude en vient à appeler à une régulation. Nous voyons combien ce travail de plateforme est dénoncé, mais peu d’études permettent de comprendre la façon dont il se stabilise malgré tous ces débats. Comment une organisation peut-elle conserver une certaine stabilité malgré les conflits et les points de tensions qu’elle soulève ?

Nous souhaitons donc par ce projet doctoral comprendre quelles sources de légitimité ce travail de plateforme obtient parmi les acteurs du terrain directement concernés. Outre les contournements juridiques et légaux qui permettent à Uber de s’installer (Koutsimpogiorgos et al., 2020) et la légitimité accordée au caractère innovant du service proposé, nous souhaitons comprendre auprès des acteurs comment il se régule socialement dans le champ du travail.

Nous souhaitons saisir la construction de la régulation du travail de plateforme qui se forme et s’institutionnalise progressivement depuis son apparition. De cette façon, nous nous intéressons à la construction sociale de ces règles, à partir de la légitimité que le travail de plateforme acquiert et qui soutient sa survie malgré son désalignement par rapport aux règles existantes. L’absence de sanction ou de bannissement montre que la déviance que représente le travail de plateforme par rapport aux cadres légaux existants est d’une certaine façon acceptable et gagne une légitimité opposable à ces derniers. Nous souhaitons comprendre le processus d'institutionnalisation à la base d'une telle légitimation croissante, ses mécanismes et ses déterminants.

##### **Être au plus proche des significations via les discours des acteurs**

L’institutionnalisation montre comment un phénomène peut s’installer et se légitimer indépendamment des cadres légaux qui le font exister. Notre objectif est de cesser de se référer à ces derniers afin de rendre intelligible la régulation du travail et son processus de changement tels que considérés et exprimés par les acteurs eux-mêmes (Huault et al., 2014). De la sorte, nous sortons des descriptions techniques et comportementales en adoptant une approche par les discours – « compris comme un ensemble structuré et mêlé des pratiques, des signes-symboles, des acteurs et des matérialités qui produit, stabilise, reproduit et transforme un savoir, une signification de la réalité » (Keller, 2007 : 302).

Par ailleurs, nous souhaitons contribuer à cette compréhension en défaisant la fragmentation focale présente dans la littérature existante. En effet, l’emphase sur un seul niveau d’analyse (macro, méso ou micro) au sujet de la régulation du travail de plateforme présente dans cette littérature propose systématiquement des points de vue et explications différentes. Elle ne nous permet pas de saisir la complexité du champ du travail de taplateforme (Acquier et al., 2017 ; Pulignano & Doerflinger, 2017). C’est pourquoi nous nous engageons dans une démarche multivocale et multifocale, de façon à saisir la manière dont le travail de plateforme s’inscrit à différents niveaux – micro, méso et macro –, comprenant des acteurs institutionnels, organisationnels et individuels.

Les observations et réponses que nous proposons sous forme d’objectifs présentent une série de défis méthodologiques et théoriques concernant la manière dont nous pouvons appréhender la régulation du travail de plateforme. Nous développons dès lors nos orientations théoriques et méthodologiques, inspirées des théories néoinstitutionnelles, nécessaires à notre démarche pour comprendre ce processus d’institutionnalisation.

En d’autres mots, nous nous intéressons à la régulation sociale qui a lieu autour des formes de ce travail. Pour ce faire, nous nous intéresserons aux canaux permettant la diffusion des idées et des concepts qui le composent. Nous étudierons et retracerons cette diffusion dans le processus d’institutionnalisation. Il s’agit de mener dans le secteur une analyse des intérêts des groupes en présence, de décrire leur système de croyances et de représentations et de prendre en considération du « poids des institutions » (Hall, 1997). Il importe d’identifier et de préciser les régularités normatives et cognitives (Surel, 2000) des acteurs opérant dans un « champ organisationnel » spécifique (Rizza, 2008), celui de secteur taxi, ainsi que les pressions à l’isomorphisme (Di Maggio,1983). Nous nous appuyons sur les théories néoinstitutionnelles en vue d’appréhender ce processus d'institutionnalisation et espérons ainsi contribuer à une meilleure compréhension de la régulation du travail à l'ère numérique, en nous concentrant sur le secteur taxi à Bruxelles.

# Chapitre 2 : Orientations théoriques et méthodologiques

Ce chapitre est consacré à la présentation et à l’explication de notre processus de recherche.

Nous avons réalisé un travail exploratoire et empirique en trois temps. Celui-ci  est exposé sous la forme de trois articles. Le recueil et les analyses de données propres à chaque article étant développées en leur sein, nous les parcourrons de manière synthétique après avoir expliqué nos choix théoriques et méthodologiques.

Nous introduirons de cette façon notre projet doctoral dans les balises théoriques qui fondent notre posture épistémologique et démarche méthodologique. Pour ce faire, nous adopterons une posture réflexive, dans laquelle nous nous préoccuperons tant des résultats obtenus que de la façon dont nous les avons récoltés, ainsi que de la pertinence de leurs apports à notre question générale de thèse.

### L’institutionnalisation et la régulation ? Des précisions théoriques pour assurer une cohérence méthodologique et épistémologique

Les développements évoqués en chapitre 1 démontrent l’insaisissabilité et l’instabilité de la problématique de la régulation du travail de plateforme, fondamentalement complexe, inaboutie et impliquant des considérations divergentes selon les périodes, les contextes, les approches et les angles d’analyse adoptés jusqu’à aujourd’hui. Ce constat nous a permis d’affirmer que la régulation ne peut être considérée comme une réalité à saisir, mais davantage comme un phénomène social construit par les acteurs (Huault, 2009).

Le concept même de régulation dans la littérature est protéiforme et polysémique, ce qui le rend sujet à différentes théorisations, si bien qu’il constitue aujourd’hui la « signature » d’un certain nombre de courants de pensée et d’écoles. La théorie de la régulation conjointe de Jean-Daniel Reynaud en sociologie des relations professionnelles, l’école de la régulation fondée par Michel Aglietta et Robert Boyer sur les transformations de l’économie, ou encore les études sociojuridiques d’Alan Page et Anthony Ogus illustrent bien la façon dont la régulation traverse différentes ambitions scientifiques.

Par ailleurs, nous nous donnons pour objectif de comprendre cette régulation dans la façon dont elle se fabrique socialement, autour de pratiques de travail qui font débat. La violation des normes ou des attentes génère du bruit, et rien ne semble expliquer ce qui permet au travail de plateforme de s’installer socialement, c’est-à-dire de ne pas être totalement banni, bien qu’il suscite une crise de régulation. Inversement, lorsqu'une forme d'organisation, une norme industrielle ou un régime politique acquiert une légitimité, les protagonistes cessent de se battre, les débats s’estompent et les organisations s'étiolent (Schneiberg & Clemens, 2006).

Nous souhaitons comprendre comment les normes, les croyances, les schèmes culturels, en d’autres termes tout l’aspect idéationnel et subjectif, participent à la construction de cette régulation sociale, en dehors des cadres légaux.

Nous considérons dès lors la régulation du travail de plateforme comme une construction sociale créée et utilisée par les acteurs dans des conditions spatiotemporelles spécifiques (Berger & Luckmann, 1967). À la différence des « objets inertes » de la nature, notre objet de recherche prend en compte les changements impactant la régulation du travail dans le secteur taxi à partir des significations des acteurs. Ces derniers ont une conscience et des motivations subjectives qui influencent la manière dont ils donnent un sens à la réalité.

Pour accéder à cette dimension subjective de la réalité, nous adoptons une épistémologie interprétativiste dans un objectif de compréhension et de restitution des perceptions et du sens conférés par les acteurs de terrain. Loin des considérations des phénomènes physiques, cette posture nous permet de saisir les significations profondes liées au contexte. L'interprétation tient compte de différences telles que les cultures, les circonstances, ainsi que les époques qui conduisent à des réalités sociales différentes. Toutes les connaissances sont donc formées dans un contexte vivant, qui fait partie d'un cadre socialement construit (Alharahsheh & Pius, 2019). Cette recherche doctorale tient dès lors compte du contexte temporel et spatial de la problématique (histoire et changements caractérisant le secteur), et des créations de sens de la part des acteurs. Nous nous inscrivons dans une étude longitudinale de la problématique, mais dans un espace-temps circonscrit, centré sur un changement sectoriel, provoqué par l’arrivée d’un acteur économique disruptif, Uber.

Cette perspective implique une attention particulière portée au caractère processuel de la régulation, qui nous amène à mobiliser plutôt le concept d’institutionnalisation. En effet, le mot « processus » fait référence à une séquence d'événements dont l'interprétation permet de comprendre comment les choses changent au fil du temps dans leur contexte organisationnel, sociétal et politique (Zilber et al., 2008).

En sciences sociales, de nombreux auteurs s’attachent à comprendre le processus social de la régulation d’après le rôle que jouent les institutions, la culture et les normes dans le fonctionnement des sociétés, selon différents postulats, postures épistémologiques et niveaux d’analyses (Parson 1972 ; Durkheim 1893 ; Marx, 1972…). Chaque tradition de recherche permettrait de donner un éclairage convaincant sur l’évolution des logiques de régulation à l’ère digitale, mais nous tentons à travers notre projet doctoral de contribuer à la compréhension du processus social de la régulation du travail à l’aune des apports conceptuels des théories néoinstitutionnelles.

Nous mobilisons les concepts empruntés aux théories néoinstitutionnelles, car ils permettent de considérer à la fois ce qui est de l’ordre du formel et ce qui est de l’informel. Depuis les écrits de Helmke & Levitsky (2004), on distingue les institutions informelles qui renvoient aux règles socialement partagées, généralement non écrites, qui sont créées, communiquées et appliquées en dehors des canaux officiellement sanctionnés, et les institutions formelles qui, elles, renvoient aux règles et aux procédures qui sont créées, communiquées et appliquées par le biais de canaux officiels. Nous nous intéressons dès lors à ce qui émerge et ce crée entre ces deux « pôles » à travers le changement, au processus par lequel un phénomène s’institutionnalise, à savoir le travail de plateforme. Les théories néoinstitutionnelles étant larges et denses, nous expliquerons dans la section suivante les concepts clés qui nous permettront d’interpréter nos résultats en fin de parcours.

#### Un courant théorique ouvert et en quête de nouveaux essais

Les théories néoinstitutionnelles sont utiles, car elles nous aident à comprendre comment les conflits et les événements peuvent révéler les normes culturelles qui influencent notre quotidien. En d'autres termes, lorsque les règles sont enfreintes, on perçoit mieux ce qui est accepté socialement ou ne l’est pas. Cela nous permet d’appréhender la régulation (la manière dont la société s'organise et se maintient) comme un processus en constante évolution, plutôt que comme quelque chose de fixe et de stable. Ce processus de changement continu implique, par exemple, que les idées dans un secteur professionnel donné peuvent évoluer pour devenir des idées plus largement acceptées et considérées comme acquises au niveau sociétal. Cela nous aide à comprendre comment la légitimité (ce qui est socialement accepté et autorisé) se forme en dehors des règles légales, grâce à la culture et à la société en général (Suddaby et Greenwood, 2009).

Même si certains auteurs considèrent que l’« institution » est devenue un « terme parapluie insipide » qui signifie tout et rien (Haveman & David, 2008 : 588), nous avons choisi d'utiliser les théories institutionnelles parce qu'elles font l’objet de critiques et proposent en réponse de nouvelles propositions théoriques et méthodologiques innovantes (Cooper et al., 2008). En effet, des auteurs tels que Micelotta et al. (2017), dont nous nous inspirons (cf*. infra*),ont récemment ouvert de nouvelles voies de recherche afin de saisir la complexité que représente l’évolution des institutions.

Nous nous demandons si, à défaut d’être régulé, le travail de plateforme s’institutionnalise et selon quels processus. Pour comprendre cette « fabrique », nous nous sommes inspirée des théories néoinstitutionnelles et des méthodes institutionnalistes qui aspirent à combler les lacunes des études à ce sujet (Chanteau & Labrousse, 2013 ; Micelotta et al., 2017 ; Schneiberg & Clemens, 2006).

Conformément aux travaux de Berger et Luckmann (1966), nous percevons l’institution comme une construction sociale de la réalité, dans la mesure où l’objectivité d’une situation n’est finalement qu’une objectivité produite et construite par l'homme. Cela signifie que les aspects légaux, techniques et descriptifs de la régulation sont des résultats de décisions à partir des pensées et idées collectives. Nous souhaitons de cette façon dénaturaliser le rapport entre régulation et travail. En d’autres mots, nous proposons de saisir ce phénomène de régulation du travail à partir des significations produites par les acteurs. La régulation est ici considérée comme un processus continu dans lequel des normes, des croyances entre les acteurs émergent, se créent, et se solidifient au fil du temps. Par conséquent, sur le plan empirique, nous nous concentrons uniquement sur les aspects idéationnels, c’est-à-dire les idées et croyances qui guident les actions des individus, et non sur les aspects techniques ou les descriptions des comportements dans la problématique du travail de plateforme (Zilber, 2008).

La méthodologie qualitative présente un avantage unique pour explorer les significations dans les processus institutionnels, car elle met l'accent sur l'incarnation de l'expérience dans les significations (Berger & Luckmann, 1966). En conséquence, nous proposons un compte-rendu interprétatif d'un processus institutionnel. Selon cette démarche, nous favorisons la compréhension des institutions dans une perspective discursive qui saisit plus précisément les significations. Si nous ne nions pas la normativité en tant que telle, nous souhaitons lever le voile sur sa multiplicité : les normativités et intentions des parties prenantes contribuent à l’institutionnalisation du travail de plateforme.

En revanche, cela ne situe pas les institutions comme des facteurs structurels. En d’autres termes, les organisations ne sont pas des destinataires passifs des « logiques institutionnelles », mais participent à leur maintien, à leur changement ou à leur suppression (Thornton & Ocasio, 1999). L'approche ne donne donc pas la primauté aux agents, aux institutions, aux structures ou aux idées, mais les considère comme mutuellement constitutifs (Lawrence et al., 2009 ; Lawrence & Suddaby, 2006).

Nous explorons les significations qui ont trait à ce travail de plateforme qui façonnent son institutionnalisation, ou, en termes institutionnels, sa légitimité dans un contexte spatiotemporel précis (Suddaby & Greenwood, 2005).

Les logiques institutionnelles sont des modèles historiques, socialement construits, de pratiques matérielles, d'hypothèses, de valeurs, de croyances et de règles par lesquels les individus produisent et reproduisent leur subsistance matérielle, organisent le temps et l'espace, et donnent un sens à leur réalité sociale (Thornton & Ocasio, 1999 : 804, traduction libre).

Cette définition de Thornton et d’Ocasio permet de considérer les règles culturelles comme des logiques qui ne dominent pas les capacités d’agir et de penser des agents, mais sont construites par les individus. Ces logiques évoluent continuellement en fonction des contextes sociaux et environnementaux dans lesquels les individus sont intégrés.

#### Une lacune empirique comme inspiration méthodologique

Comme évoqué précédemment, les études néoinstitutionnelles permettent de saisir le caractère évolutif des institutions. Le changement, prégnant dans cette littérature, représente un concept clé permettant de saisir cette évolution. D’un point de vue chronologique, le changement se produit à la suite d’événements ou de « chocs » qui déstabilisent des pratiques établies. Ces éléments perturbateurs sont le plus souvent des « bouleversements sociaux, des innovations technologiques, des discontinuités concurrentielles ou des changements réglementaires » (Greenwood et al., 2002, p. 60). Leur effet est de perturber le consensus au niveau du champ en introduisant de nouvelles idées, dont la diffusion peut mener à une désinstitutionnalisation des pratiques et des normes existantes au profit des nouvelles, promulguées par les nouveaux entrants ou porteurs des changements (Greenwood et al., 2002a).

Une image contenant texte, capture d’écran, Police, diagramme

Description générée automatiquement

Figure 2 : Schéma emprunté à Greenwood (2002) sur les étapes du changement institutionnel

Au-delà de ces descriptions processuelles du changement, la littérature s’est également étendue sur ce qui constitue fondamentalement une institution. Un des apports les plus intéressants est l’évolution de la notion même d’institution, non plus considérée comme une structure durable et stable (Scott, 2008) qui impacte de manière descendante les pratiques et comportements des organisations et des individus, mais comme une construction socioculturelle ou un « arrangement institutionnel » qui se façonne continuellement (Alvesson & Spicer, 2019). De la sorte, le changement n’est plus étudié comme le résultat de perturbations causées par des événements ou des « chocs » et qui impacte irrévocablement les comportements des organisations et des individus. Il est plutôt considéré comme un processus par lequel les événements sont socialement construits au sein d'un champ, notamment selon un principe de légitimation de nouvelles idées (Suchman, 1995).

Une large littérature s’est ensuite intéressée aux rôles des acteurs dans l’observation de ces changements. Des auteurs ont proposé, par exemple, le concept d’entrepreneur institutionnel (Battilana, 2016; Leca et al., 2008), pour nommer un individu ou une organisation agissant stratégiquement pour provoquer le changement. Néanmoins, comme le défendent Micelotta et al. (2017), ces études présentent plusieurs « angles morts » dans la mesure où elles ont tendance à présenter systématiquement le changement comme le résultat réussi et escompté des efforts de ces entrepreneurs institutionnels, présentés alors comme des héros pour leur capacité à provoquer le changement. Cette simplification ne permet pas de saisir la nature « complexe et surtout collective » du changement institutionnel (Micelotta et al., 2017 : 1 893).

Enfin, de nombreux chercheurs ont alors cherché à approfondir leur approche en mettant l'accent sur les fondements microsociologiques des institutions, dans une perspective « *bottom-up* » (Abdelnour et al., 2017). Une contribution significative allant dans cette direction relève des pratiques sur le terrain. Cette démarche ne suppose pas que le changement soit provoqué par des bouleversements dans l'environnement ou par des stratégies de la part d’acteurs. Au contraire, il peut être déclenché de manière involontaire par les actions quotidiennes des individus cherchant seulement à accomplir leur travail (Lawrence et al., 2009).

Ces études apportent différents points de vue et analyses qui, bien que riches en contributions, sont accusées d’un manque de cohérence (Macelote et al., 2017). Des auteurs appellent à plus d’études empiriques, au mieux selon des méthodes ethnographiques, afin d’être au plus proche du terrain (Lounsbury et al., 2021 ; Zilber, 2020). Ce travail de terrain, *in situ* et *in vivo,* permettrait de mieux comprendre le processus de changement, en combinant les forces des approches du niveau macro et du niveau micro qui, ensemble, permettent de cerner les processus par lesquels les significations et les règles émergent, évoluent et sont négociées de multiples façons et à différentes échelles.

Pour une compréhension complète du changement institutionnel, il est essentiel de tenir compte de la manière dont un éventail plus large et diversifié d'acteurs contribue à cette impulsion du changement. C’est pourquoi nos différentes étapes de recherche nous permettent d’enrichir cette compréhension systémique de l’institutionnalisation au moyen des contributions empiriques locales que nous articulons en fin de parcours. Ce processus du changement et de l’institutionnalisation se matérialise à partir des systèmes de signification dans l’articulation des niveaux institutionnels, organisationnels et individuels du champ (Gross & Zilber, 2020).

Ces précisions théoriques et méthodologiques ne sont pas destinées à fournir un modèle théorique rigide. L’objectif poursuivi est de délimiter pertinemment l’approche théorique et méthodologique de notre objet de recherche afin d’assurer une transversalité cohérente aux trois étapes de recherche constituant ce projet doctoral, lequel pose la question suivante : « **Comment le travail de plateforme s’institutionnalise-t-il en dépit des crises de régulation qu’il suscite ?**»

Compréhension de la légitimité construite à travers les significations des acteurs à différents niveaux

Dénonciation des dérégulations et déstabilisations des relations de travail attribuées au système capitaliste

Description du caractère dominant du contrôle par le management algorithmique

Indignation renforcée par l’observation des comportements conformistes ou des microrésistances des travailleurs

**Institutionnalisation**

* **Construction sociale**
* **Processus**
* **Significations**

Chocs externes et perturbations d’un système établi

Influence puissante d’acteurs responsables des changements institutionnels

Pratiques quotidiennes et improvisations ordinaires participent aux institutions

État des lieux des enjeux liés à la régulation du travail de plateforme

Dénaturalisation de notre objet de recherche : d’un objet de débat à une approche compréhensive

Une compréhension des mécanismes sous-jacents de l’institutionnalisation à l’instar des significations

Mobilisation des théories néoinstitutionnelles proposant de nouvelles pistes méthodologiques

Régulation

Fragmentation Normativité

Stabilité

Figure 3 : Problématisation et contributions visées

### Design de recherche

Notre posture scientifique se caractérise par un effort et/ou une tentative méthodologique visant à conjuguer différentes focales, théories et analyses pour « pénétrer le réel » (Ostrom, 2003, cité par Chanteau & Labrousse, 2013 :8). L’important n’est pas « de prouver que l’hypothèse est correcte, mais bien de découvrir quelque chose » dans chaque démarche (Chanteau & Labrousse, 2013).

Schneiberg et Clemens (2006) défendent les méthodes d’analyses institutionnalistes comme un moyen de sortir du réductionnisme selon lequel les phénomènes étudiés ne trouvent d’explication que dans le niveau d’analyse concerné. Les théories institutionnelles défendent l’idée selon laquelle il existe des relations entre entités à différents niveaux qui, ensemble, construisent des processus d’institutionnalisation. Dans cette veine, il s’agit dans notre étude de comprendre ce processus d’institutionnalisation ou comment « les formes et pratiques organisationnelles tacites sont progressivement prises pour acquises » (DiMaggio 1988:4), en reliant les niveaux d’analyse.

Nos recherches empiriques se situent au niveau institutionnel, à savoir le secteur du transport rémunéré de personnes ; au niveau méso, à savoir une entreprise de plateforme, et au niveau micro, à savoir les chauffeurs de plateforme. À chaque échelle d’observation, les phénomènes sociaux apparaissent sous un jour différent**.** La construction de l’objet, des faits, diffère selon l’échelle adoptée, du micro au macrosociologique.

Selon Labrousse (2006), la variation d'échelles est un concept heuristique qui offre une source précieuse d'analyse. Aucune échelle n'a de supériorité ontologique sur une autre : c'est en les mettant en perspective que la contribution devient riche. Chaque étape de recherche est liée à une littérature pertinente que nous avons étudiée en détail, ce qui nous a permis d'apporter des réponses aux lacunes identifiées dans chacune d'elles.

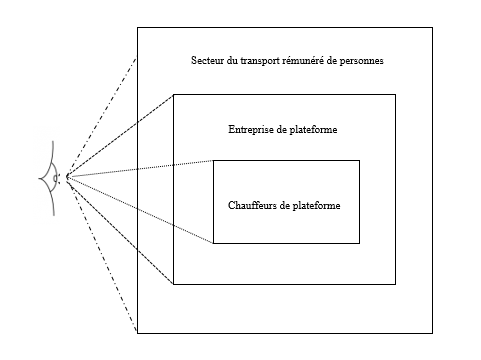


Figure 4 : Échelle et « visée » de connaissance, adaptation de Labrousse (2006)

#### Un objet de recherche qui se construit au fil des découvertes empiriques

Si la démarche doctorale dans son ensemble constitue une démarche inductive, les méthodes utilisées dans chacun des trois articles explorent une littérature spécifique et poursuivent des méthodologies propres. Par ailleurs, toute une réflexivité nous a accompagnée dans cette démarche exploratoire et a participé à l’élaboration de notre objet de recherche (Gaillard et al., 2021).

##### Premiers pas sur le terrain – une confrontation au sensible

Les premiers mois de notre recherche doctorale ont permis d’explorer la littérature sur la régulation du travail et tous les enjeux d’informalité qui y sont débattus, ainsi que ceux liés au travail de plateforme dans le secteur taxi à Bruxelles. Notre première ambition a été de rencontrer les chauffeurs taxi et Uber pour investiguer sur le débat. Le début de notre recherche marqué par la crise COVID nous a finalement poussée à contacter tout d’abord les acteurs « institutionnels ». La première collecte de données s’est alors déroulée de façon relativement évidente. Face à l’événement récent de l’arrivée d’Uber dans le secteur et aux vifs débats en cours, il était tout d’abord nécessaire de comprendre la problématique sur le plan légal, en recensant une série de documents légaux, professionnels et médiatiques. Nous avons ensuite organisé la récolte de données auprès des acteurs institutionnels au sujet de la problématique. Nous qualifions d’ « institutionnels », les acteurs qui véhiculent auprès du public et des autres individus des idées à travers leurs discours en raison de leurs actions ou de leur rôle dans le champ (Phillips & Hardy, 2002). Dans ce contexte de recherche, il a donc été question de rencontrer chaque représentant appartenant au comité consultatif afin d’assurer une représentativité des intérêts en jeu. Nous avons complété ces entretiens par ceux d’acteurs qui ne sont pas compris dans ce comité, tels que l’administration de la mobilité et les entreprises de plateforme. Nous avons effectué des interviews par téléphone ou par visioconférence quand cela était possible et nous nous sommes rendue aux manifestations et procès en cours à cette période pour récolter un total de 30 interviews.

Cette récolte de données nous a permis de prendre conscience de la sensibilité de notre sujet : à chaque entretien avec un nouvel acteur, la conversation était chargée de vives émotions, de références aux valeurs morales, de la volonté de « convaincre » quant à la justesse de son positionnement et d’exprimer ses convictions. À chaque nouvelle rencontre, nous nous sommes laissé porter par l’argumentation et, en fin de récolte des interviews, nous prenions conscience de la valeur de chaque « vérité » et du fait qu’à chaque fois, nous prenions le parti de la personne interrogée.

Au regard des tensions entre les acteurs institutionnels, nous nous devions d’anticiper chaque conversation et de faire preuve de discrétion. En effet, il n’était pas rare qu’un interlocuteur me demande ce que « pouvait bien me baragouiner » ce qu’il estimait être son adversaire dans cette bataille de régulation (Gaillard et al., 2021).

##### La rencontre décisive d’une entreprise « à contre-courant »

En nous créant des relations au sein du secteur au cours de cette première investigation, nous avons fait la connaissance d’une entreprise promouvant une gestion différente de celle d’Uber, plus humaine et plus soutenante vis-à-vis des chauffeurs. Nous avons alors été intriguée par cette proposition organisationnelle et en avons fait une étude de cas afin d’alimenter notre compréhension de la problématique de notre thèse.

Cette période de récolte nous a cette fois fait prendre conscience de l’importance d’intégrer *in situ* une organisation afin de « lire entre les lignes ». Le fait d’être sur place et d’avoir des conversations informelles avec les employés de la plateforme nous a donné accès à des informations qui ont permis de nourrir notre réflexion, de saisir les dessous des discours organisationnels officiels.

##### La rencontre des chauffeurs – créer de la confiance dans un environnement hostile

Nous sommes ensuite allée à la rencontre des chauffeurs pour investiguer sur leur rapport aux plateformes, ce qui nous a permis de les sonder à propos de cette initiative managériale originale. Les données recueillies lors de cette deuxième phase nous ont naturellement menée à approfondir les expériences subjectives des travailleurs. Quand il a été possible de le faire, nous avons creusé certains entretiens conduits dans le cadre du deuxième article pour investiguer à propos de nos questions faisant l’objet de notre troisième étape de recherche. À partir d’une dizaine d’entretiens pour l’article 2, nous avons demandé à poursuivre la conversation selon des questions plus personnelles, guidant nos échanges vers une forme de récit. De cette façon, nous avons recensé 25 interviews répondant à la problématique de l’article 2, et 10 d’entre elles ont été poursuivies sous forme de récits. Une deuxième vague d’entretiens a été menée en 2022 pour élargir notre base de données et approfondir nos questionnements. Toutes ces rencontres ont été réalisées lors de courses commandées à Bruxelles sur plusieurs applications mobiles dans ces périodes d’octobre-novembre 2021 et septembre et décembre 2022.

Dès lors, pour poursuivre nos interviews semi-directives sous la forme d’entretiens ouverts afin d’obtenir des récits d’expériences, nous demandions au chauffeur s’il était possible de commander une nouvelle course, ou bien de nous arrêter pour poursuivre notre conversation. Nous avions tenté d’organiser des rencontres avec des chauffeurs grâce à des contacts obtenus lors de manifestations ou de rencontres au sein de l’entreprise K, mais celles-ci ont systématiquement échoué par manque de temps ou de confiance de la part des chauffeurs.

En définitive, au cours de cette phase exploratoire, le travail de terrain nous a mise au défi, car il nous a fallu réserver des courses sur des applications mobiles pour obtenir des entretiens, qui ont davantage ressemblé à des conversations informelles avec les chauffeurs. En effet, la création d’un sentiment de confiance chez le chauffeur était notre premier objectif. Dès la première course, nous nous sommes rendu compte de la méfiance des chauffeurs à notre égard, qui supposaient que nous faisions partie d’un groupe de journalistes ou que nous provenions de la concurrence. Un sentiment d’intrusion a pu gagner certains chauffeurs qui se sont montrés relativement pudiques à propos de leur histoire ou de leurs relations et arrangements de travail « hors-loi ». Un véritable travail de prise de contact et de création de lien en amont a été nécessaire pour mener à bien cette enquête et avoir accès aux zones d’ombre et profiter de confidences personnelles.

Nous présentons ci-dessous sous la forme synthétique d’un tableau notre collecte diversifiée de données à travers différents niveaux. D’une part, nous avons utilisé une série de ressources documentaires (lois, règlements, documents d’entreprise, études officielles...) afin de retracer l’histoire et les points de rupture marquant le secteur. D'autre part, nous avons mené des entretiens semi-structurés et ouverts ainsi que des observations dans les trois niveaux d’étude selon des guides d’entretiens et des objectifs adaptés aux problématiques ciblées[[10]](#footnote-11).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Matériau** | **Sources** | **Taille** | **Temporalités concernées** |
| **Article 1** | Documents | Base de données légales et juridiques :  législation régissant le secteur  recueils de jugements | 4 | De 1995 à 2020 |
| Études de consultance et d’expertise | 2 | 2019-2020 |
| Articles de journaux régionaux et nationaux | 33 | De mars 2015 à mai 2022 |
| Réseaux sociaux  Groupes Facebook de chauffeurs  Publications de groupes officiels de syndicats ou d’associations de travailleurs | 16 | De 2019 à 2022 |
| Interviews | Principaux acteurs du secteur des taxis | 25 | D’avril à septembre 2020 |
| Représentants des associations de chauffeurs | 5 | Novembre et décembre 2021 |
| Observations | Procès concernant Uber | 3 | De septembre 2020 à novembre 2020 |
| Manifestations de chauffeurs de plateformes (après l'interdiction d'opérer d'Uber) | 3 | Novembre et décembre 2021 |
| **Article 2** | Documents | Sites internet et réseaux sociaux (Twitter, Facebook, …)  documents internes et confidentiels de l’entreprise | 10 | 2021 |
| Interviews | Employés de l’entreprise | 8 | Octobre-novembre 2021 |
| Chauffeurs de plateformes | 25 | Décembre 2021-janvier 2022 |
| Observations | Service de première ligne de la plateforme au sein des bureaux | 35 h | Octobre-novembre 2021 |
| **Article 3** | Récits d’expériences | Chauffeurs de plateforme | 20 | Octobre-novembre 2021 (10)  Septembre-décembre 2022 (10) |

Table 1 : Inventaire du matériel empirique par article

#### Trois phases exploratoires

La première interrogation de notre thèse découle de l'observation de l'absence d'intervention règlementaire, tant au niveau national que sectoriel, en ce qui concerne l’introduction du travail de plateforme par Uber dans le secteur des taxis. Notre premier article a pour objectif de déchiffrer les positions adoptées par les acteurs institutionnels à l'égard de la régulation de ce secteur (conformément à Boltanski et Thévenot, 2005) ainsi que les dynamiques de pouvoir à l'œuvre au sein de ces groupes d'acteurs (suivant Fligstein et McAdam, 2000). D’un point de vue macro, et selon une étude de cas sectorielle (Yin, 2003), notre article cherche à répondre à la question suivante : « *Comment les discours des acteurs institutionnels influencent-ils la régulation émergente du secteur des taxis au-delà de la structuration formelle du champ* ? » Notre récolte de données a permis de faire un état des lieux du contexte de recherche en retraçant les évènements clés de la transformation du secteur. Elle a ensuite fait l’objet d’une analyse que nos observations ont permis de nourrir pour finalement saisir les dynamiques de pouvoir entre les acteurs. Notre recherche contribue aux sciences de gestion en mettant en avant le rôle des pratiques discursives dans la régulation d’un secteur en l'absence d'un cadre établi. En combinant deux courants théoriques, nous démontrons le rôle potentiellement structurant des pratiques discursives et des dynamiques de pouvoir sous-jacentes dans l'élaboration de la régulation émergente d'un champ en transformation, ainsi que l'importance cruciale des facteurs contextuels et institutionnels. De cette façon, notre contribution réside dans la mise en avant de l'action stratégique des acteurs étatiques et non étatiques (Inversi, 2022), sur le rôle crucial du contexte politique, social et économique plus large (Veen et al., 2019) et les forces du marché dans lesquelles la réglementation émergente s'inscrit (Burawoy, 1983).

Ensuite, étant donné les enjeux soulevés par le management algorithmique, nous avons étudié le cas d'une plateforme proposant une approche de gestion des chauffeurs visant à renforcer leur autonomie pour atténuer les répercussions négatives du management algorithmique sur la vie des travailleurs à travers des équivalents fonctionnels de la relation d'emploi standard (Marsden, 2004). Notre deuxième article constitue donc une étude de cas organisationnelle (Yin, 2009) et met en évidence une entreprise considérée comme atypique du fait qu'elle promeut une gestion des chauffeurs axée sur le soutien et les relations humaines parallèlement à la technologie : « *Qu'advient-il lorsqu'un acteur économique tente d'adopter une approche relationnelle pour la gestion de ses travailleurs tout en demeurant ancré dans le champ institutionnel actuel ?* » En se concentrant sur l’appropriation de ces pratiques de gestion par les chauffeurs, les résultats révèlent la nécessité cruciale d'inclure les expériences des travailleurs afin de comprendre les questions de légitimité des pratiques managériales dans le champ institutionnel des plateformes. Les résultats nous sensibilisent aux relations qui se développent entre les chauffeurs et les plateformes, ainsi qu’au fait que des initiatives managériales inhabituelles ne peuvent pas transformer les pratiques dominantes dans le domaine sans un soutien institutionnel fort (Humborstad, 2014 ; Veen et al., 2023a). Ces résultats empiriques servent de point de départ à la problématisation de notre troisième étape de recherche, destinée à approfondir ce rapport aux plateformes à travers des récits d’expériences.

Par conséquent, nous avons donné la parole aux chauffeurs en approfondissant leurs expériences de travail à travers des récits narratifs. Dans la littérature centrée sur les travailleurs, ce sont la précarité et l'aliénation qui sont dénoncées. Notre troisième question de recherche, *« Comment les travailleurs donnent-ils un sens à leur activité sur une plateforme face à un contrôle algorithmique décrit comme aliénant* ? », vise à comprendre comment ces travailleurs donnent un sens à leur travail confronté aux effets de la technologie, dans une perspective sociomatérielle, conformément à la théorie de Leonardi (2013).

Table 2 : Récapitulatif de design de recherche

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MacrO** | | | | | | | |
| Article 1 | The power shield: a case of taxi regulation in Brussels | Secteur taxi | Étude de cas sectoriel (Yin, 2003) | Théorie des conventions (Boltanski et Thévenot, 2006)  Strategic Action Field (Fligstein et McAdam, 2012). | | Documents, interviews semi-directives, observations non participantes | Rédigé en anglais  Soumis à Work, Employment and Society  Chloé Brassart, Shoaib Hu-aq, François Pichault |
| **MÉso** | | | | | | | |
| Article 2 | Between Utopia and Pragmatism:  Relational vs Algorithmic Management  A critical assessment of an atypical platform | Entreprise de plateforme « K » | Étude de cas organisationnel (Akemu & Abdelnour, 2020; Yin, 2009) | | Analyse des dispositifs, équivalents fonctionnels à la relation d’emploi standard (Marsden, 2004) | Documents, interviews semi-directives, observations non participantes | Rédigé en anglais  Soumis à Economic and Industrial Democracy  Chloé Brassart François Pichault |
| **Micro** | | | | | | | |
| Article 3 | L’expérience subjective du travail sur plateforme - Récits des chauffeurs à Bruxelles | Les chauffeurs de plateformes de Bruxelles | Approche narrative | | Analyse des récits narratifs (K. S. Scott, 2022)  Les théories sociomatérielles (Orlikowski, 2007 ; Leonardi, 2011) | Entretiens ouverts, observations non participantes | Rédigé en français  Soumis à Management & Avenir  Chloé Brassart, François Pichault |

# 

# Chapitre 3: “The power shield: a case of taxi regulation in Brussels”

### Abstract

This longitudinal case study examined the emerging regulation forms in platform capitalism through an exploration of the taxi industry in Brussels. Drawing upon the legal and economic controversies that emerged from the disruption caused by Uber’s digital business model, the article combines Boltanski and Thevenot’s ‘orders of worth’ framework and the Theory of Strategic Action Fields (Fligstein and McAdam,2020) to account for the ways in which platform work regulation is embedded in a broader social, political and economic context shaped in our case by discourses, interests, and the power dynamics of the taxi industry. The article shows that in the absence of a significant public intervention through legal initiatives, the conflicting processes of justification intertwined with the various power strategies of incumbents (traditional taxi industry) and challengers (Uber) shape the effective regulation of the field over time

Keywords: regulation, taxi services, Brussels, Uber, sociology of conventions, power, politics

* Accepted as full paper at EGOS (Virtual Conference)
* Accepted as full paper at SASE (Virtual Conference)
* Submitted at Work, Employment and Society Journal – Brassart Chloé, Ul-Haq Shoiab, Pichault François

### Introduction

Uber is the iconic image of the disruptive, asset-light technology firm driven by digital intermediary technologies and multiple rounds of venture capital financing that best describes the model of platform capitalism today (Steinberg, 2022). It has become a significant competitive threat to the existing and heavily regulated taxi service industry around the globe. Nevertheless, its success is geographically uneven as it was successful in the US but faced significant hurdles in the European context. Some claim that Uber’s American success was possible only because it was not subject to the same regulation as the existing taxi services and is operating at a significantly lower cost (Valdez, 2022). However, there is no robust theoretical explanation of the power and politics around regulation that explains the differential success of Uber in different nation states. It is clear that platform firms challenge not only industry incumbents but also existing regulations (Seidl, 2022; Thelen, 2018; J. Valdez, 2023), and we need to understand how local regulators respond to a diverse set of political coalitions advancing a multiplicity of competing discourses.

Our paper is focused on the Belgian context, more particularly on Brussels, the European capital. By reference to the sociology of conventions, we try to understand the extent to which justifications of incumbents and new entrants (challengers) may shape the passenger transport industry regulation. In order to answer this question, we examined Uber as a case of industry disruption in Brussels to analyze and theorize the politics of regulatory response.

Our study makes a number of contributions. First, we find that the sociology of conventions approach provides a useful beginning but is insufficient to completely explain our data. We therefore extend the theory to include the effects of power and politics. We also bring to the fore a social mechanism by which discourses and power interact and shape regulation. Consequently, competing politicians and regulatory agencies do not have either the relevant information or the power to impose the rules of the game on these firms.

This paper is organized as follows. In the next section, we will review the regulatory challenges in the era of platform capitalism. This will be followed by a discussion of the sociology of conventions as an overarching theoretical framework and its suitability for studying regulatory changes. Then, we will briefly review the literature on organizational power mechanisms which will be followed by our methodology of studying the Belgian taxi services industry. Afterwards, we will describe our research context, data analytic strategies and findings. We will discuss how the interaction of divergent discourses and power differentials shape taxi services regulation through the lens of sociology of conventions. Finally, we show the limits of this theoretical framework and we elaborate on the necessity to bring a political dimension to the analysis.

#### Regulation in the era of platform capitalism

The high disruptive innovation potential of online platforms has transformed many industries as their scalar business model can not only facilitate a high level of transactions but also capture more value through gaining substantial market share and using network effects (Kretschmer et al., 2022). These interconnected set of trends has been described as the emergence of ‘platform capitalism’ (Srnicek, 2021; S. Vallas & Schor, 2020a). An iconic image of platform capitalism will be the ride-hailing firm, Uber, as it disrupted a century-old taxi industry through its app and created a multisided market by bringing together drivers and riders.

Firms of the platform economy are considered powerful players as they possess special capabilities for managing not only their workers, customers, and competitors but also industries and sometimes states (Darmody & Zwick, 2020; Khan, 2018; Kretschmer et al., 2022; Shapiro, 2020). The sources of their power are manifold ranging from informational advantages (Mansell & Steinmueller, 2020) to winner-take-all market structure (Cennamo & Santalo, 2013) to data aggregation (Kenney et al., 2021). It is not surprising then that 7 out of 10 most valuable global firms are digital platforms (Cutolo & Kenney, 2021). However, we argue in this paper that an exclusive focus on technological and organizational superiority is not sufficient to explain this power as it also depends on how states, embodying the collective will of societies, decide to regulate it. Many national regulatory structures, however, have largely failed to create rules for platform capitalism despite its rapid growth and increasing power over market participants.

The first challenge that regulators face is that of developing new industry-wide standards for the new digital economy as current platforms evade existing regulations related with content issues, the concentration of ownership or the rights of platform workers. For example, the on-demand nature of platform capitalism classifies workers as independent contractors instead of full-time employees (Moisander et al., 2018). The regulators now need to legislate in order to handle this issue. Nevertheless, the process of that legislation is highly contested as platform firms raise concerns over the ability of regulators to do that. The second and related challenge is to that of classifying platforms with respect to analogue industries and defining their mutual relationship. The problem of classification arises since platform firms argue that they are technology-based firms simply connecting buyers and sellers and therefore the existing regulations are not applicable.

Additionally, it has been observed, especially in Uber’s case, that platform firms attempt to achieve a significant presence in a locality immediately on entry. They then use this presence to their advantage by extensively lobbying the local lawmakers to mold the regulations in their favor, for example, through the lofty rhetoric of innovation, disruption, customer convenience, and job creation (Seidl, 2020). They can also use the power of their platform to “weaponize consumers as lobbyists” (Seidl, 2020: 4) by providing an easy way to protest through the app.

On the other hand, the traditional taxi industry players have also used their own justifications to promote their agenda and have wielded political tactics to ensure survival and to frame the whole issue in a favorable light. Our main research question thus becomes: To what extent are the justifications of incumbents and new entrants likely to shape the passenger transport industry regulation in Brussels?

To understand this process of different actors using various justifications, exchanging arguments, and mobilizing political support to either support or resist regulations, we rely on the sociology of conventions theory, a topic which we turn to next.

#### Sociology of conventions

French sociology of conventions, developed by Boltanski & Thévenot (2006), is particularly relevant to study the question of updating regulation in platform capitalism. Replacing existing regulations with another requires debate and justifications among various civil society actors. The sociology of conventions describes how a variety of these justifications can operate within a single social domain (Patriotta et al., 2011). Different justifications allow actors to organize uncertainty and coordinate action in a contested situation; for example, in a situation whereby market and social values clash over questions of the common good. The sociology of conventions has been described as ‘complex pragmatic situationalism’ (Diaz-Bone, 2014). Its focus lies on investigating how actors access and mobilize different, but socially and culturally shared, conventions in contested situations. These situations make coordination of action difficult, as it cannot be determined through notions of the collective, routine, habitus, or existing institutions (Boltanski, 2011). However, actors manage this uncertainty by providing public justifications of their actions and by connecting these justifications to different discourses, or self-enclosed ‘*orders of worth’* (Boltanski and Thevenot, 2006).

There are six broad orders of worth which represent “conventional forms of worth which sustain most legitimate criticisms and justifications in public” (Blokker & Brighenti, 2011, : 36). These six orders include market, industrial, domestic, civic, collective, inspired, and fame. Each provides a different normative scheme for the evaluation and ranking of arguments. For example, the industrial order is underpinned by the single organizing principle of efficiency while the inspiration order by creativity. These coherent principles of evaluation all coexist and often overlap with each having their own criteria of assessing what matters most in society. This is particularly true in economic exchanges as different market participants have different interests which results in recurrent clashes of orders of worth (Thevenot, 2001).

To resolve disputes, participants may agree on ‘tests of worth’ emanating from one or several orders. These are argumentative moves that participants bring into play to judge the appropriateness of a set of arrangements. These tests are undertaken by participants to support their own position when in dispute. However, if an agreement cannot be reached through one order, they may endeavor to find a “composite arrangement” (Boltanski and Thevenot, 2006: 332), such as tests drawing from different orders. Hence, “in a compromise, people agree to come to terms ….to suspend a clash – a dispute involving more than one world – without settling it through recourse to a test in just one of the worlds” (Boltanski and Thevenot, 2006: 277).

A number of studies in the OT field have used the orders of worth approach to analyze tensions in the economic arena by investigating discursive contests (see for example, McInerney, 2008; Patriotta et al., 2011; Ramirez, 2013; Reinecke et al., 2017). Nevertheless, of central importance to this paper is the role of orders of worth which characterize state regulation of industry disruption.

The sociology of conventions focuses on the critical capacity of reflexive actors to normatively assess a situation that cannot be reduced simply to self-interest or cost/benefit calculations or local cultural values. Due to the contested nature of most situations, the assessments would naturally entail a variety of justifications and critiques that are by no means devoid of power relations (Basaure, 2011). However, the focus of the theory is to assume that power relations exist in this process without actively exploring how power plays a role in these assessments as well as in the resolution of the critique, if any (Susen & Turner, 2014). We plan to bring power back to the sociology of conventions through the empirical case of Belgian passenger transport industry regulations.

#### Regulation and power

In the neoliberal states of the world, platform capitalism may well be encouraged by market forces and the desire of organizations to be competitive in the face of new market entrants. However, it can be conceived in two different ways by regulators: as a necessary process of Schumpeterian creative destruction (Schneider, 2017) or as trampling on well-established regulations that protect public interests (Frenken et al., 2020). In other words, regulators might be more sympathetic towards market participants trying to inject market values into an industry by drawing justifications from the market order of worth whereby the common good is served by free competition and encouraging entrepreneurship. On the other hand, they can also be more sympathetic towards those trying to resist market values by drawing justifications from the civic order of worth whereby the common good is served by building solidarity and equality. Such multiplicity of justifications can arise in a situation where a platform firm disrupts an existing industry and creates new regulatory issues that require them and the incumbents to actively influence the regulatory processes.

Nevertheless, in the specific case of disruptive technological innovations such as those presented by platform firms, incumbents face great difficulty in effectively responding to the changing industry landscape (Cozzolino et al., 2018) since their core competence is now being eroded. Hence, their focus is on influencing regulators to preserve the existing laws in order to set boundary conditions for competition (Rothaermel, 2001).

In one sense platform firms showcase this power to (a) exploit existing legal loopholes or engage in *regulatory arbitrage* (Fleischer, 2010); and (b) change the law in their favor through active political lobbying or engage in *regulatory entrepreneurship* (Pollman & Barry, 2016). These two strategies require that corporate political activity to manage their non-market environment is a critical part of platform firms’ business strategy.

However, since one can find different nation states following different regulations, we might find heterogeneity in how platform capitalism will evolve. Given this disparate context, we might well expect different types of new working practices within different forms of platform capitalism. For many organizations, the architecture of platform capitalism is not fixed. The passenger transport industry is a classic example of this regulation diversity as different states have responded in different ways to Uber’s entry ranging from welcoming it to accommodating it to complete rejection and legal bans (Thelen, 2018).

Hence, one can argue that the transport industry in platform capitalism resembles a Strategic Action Field (SAF). This is defined as “a mesolevel social order in which actors …. are attuned to and interact with one another on the basis of shared … understandings about the purposes of the field … and rules governing legitimate action in the field” (Fligstein & McAdam, 2012 : 9). Fields consist of "a set of objective and historical relations between positions embedded in certain forms of power (or capital)" (Bourdieu & Wacquant, 1992 : 16). According to Bourdieu, the "three basic forms of capital" are economic capital (money and access to finance), social capital (networks and social relations) and cultural capital. Cultural capital can "become socially functional" (Frow, 1987 : 60) and provide social actors who possess it with advantages over those who do not (DiMaggio & Mohr, 1985). In other words, the accumulation of certain forms of cultural capital can become convertible into, or synonymous with, symbolic capital - the form of capital that crowns all others (Harvey & Maclean, 2008).Symbolic capital is the form that the any kind of capital take when other actors "disregard the arbitrariness of its possession and accumulation" (Bourdieu and Wacquant, 1992: 119). In short, it can be characterized as prestige.  Exogenous shocks can destabilize a SAF and give rise to a "challenging episode" during which well-established incumbents become more vulnerable. These crises can lead to the collision of different SAFs, which in turn can create another SAF by which a new dominant set of values, incumbents and challengers is established, which paves the way to innovation. But it may also happen that the challenging episode leads to a situation of anomie, with a large dispersion of power and numerous conflicts among the stakeholders. In such a political arena, the protagonists seek to shape the future of the sector while attempting to reinforce their own position; the boundary between inclusion and exclusion is continually contested and redefined. If we apply the theoretical lens of SAFs to the passenger transportation sector in Brussels, we can better understand the moving basements of the justification processes previously identified.

In the next section, we will describe the methodology that we used to study taxi services regulation in Brussels.

### Methodology

We used a single-case design (Yin, 2003) to explore how nested and complex activities within the Belgian transport industry evolved, focusing on the main controversies surrounding industry regulation. We notice that Uber is mainly offering its services in the Brussels region.

#### Data sources

The research involved collecting data from various sources, covering a period from 1995 to 2022.

The study began by collecting background data including a law database[[11]](#footnote-12) to explore the legal history and regulatory aspects of the taxi industry. Industry reports and newspaper excerpts were also gathered to provide quantitative, contextual and historical information about the industry, both before and after Uber's entry. Additionally, data from newspapers and networks mentioning the Belgian taxi industry was collected to cross-reference and validate information from interviews. Insights from this historical data informed the interview protocol and provided background for the study.

Our in-depth data were then collected upon 25 semi-structured interviews with key stakeholders, including members of the Advisory Committee for taxis and rental cars with drivers in the Brussels area, as well as representatives from emerging associations and platform companies. These interviews were extensive, lasting from one to three hours, and took place between April and September 2020, continuing until theoretical saturation was reached.

Table 3 provides a detailed list of the interviewees with key institutional actors.

|  |  |
| --- | --- |
| Trade union | Representatives (5) |
| Professional association | Head of association (5) |
| Politics | Advisers (2) |
| Administration Brussels Region | Representatives (2) |
| Public mobility services | Head of department (4) |
| Economic actors | Owners of taxi companies (1), Heads of platforms (2) Directors of taxi call centers (2) |
| Experts | Economist expert on platform economy (1) and on mobility (1) |
| Total | 25 |

Table 3: List of interviews (Key institutionnal actors)

Furthermore, the study included follow-up data including half-day observations of taxi sector lawsuit sessions against Uber and demonstrations in Brussels that occurred after Uber was temporarily banned. Representatives from recently formed drivers' collectives were also interviewed during these events to gather their perspectives. Detailed field notes were taken during these observations. We conducted 3 half-day observations of the taxi sector’s lawsuit sessions against Uber from Sep to Nov 2020. We also observed 3 demonstrations in Brussels (on 24th Nov 2021, 7th Dec 2021, and 10th Dec 2021) that occurred after the court decision to temporarily ban Uber. We had the opportunity during these events to meet with 5 representatives of more recently formed drivers’ collectives2 to ascertain their perceptions of the situation. We took detailed field notes to document our observations during all these events. These observations were helpful in deciphering the issues and arguments discussed during the legal battle between Uber, the traditional taxi industry, and the Belgian state.

Table below provides an overview of our data inventory.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type of data** | **Data sources** | **Size** | **Time period** |  |
| **Documents** | **Law database**: Legislation regulating the sector  Reports of judgments | 4 | From 1995 to 2020 | Background data |
| Reports/consultancy studies | 2 | 2019-2020 |
| National and regional newspaper articles | 33 | From March 2015 to May 2022 |  |
| **Networks:**  Facebook groups of drivers  Official groups of unions’ publications | 16 | From 2019 to 2021 |
| **Interviews** | Key stakeholders of the taxi sector | 25 | From April to September 2020 | In-depth data |
| Representatives of drivers' organisations | 5 | November and December 2021 | Follow-up data |
| **Observations** | Uber lawsuits | 3 | From September 2020 to November 2020 |
| Protest events from platform drivers (after the ban of Uber to operate) | 3 | November and December 2021 |

Table 4: Data inventory overview

#### Data Analysis

We organized all our data sources using Nvivo software (Nvivo 11 Pro) for efficient indexing and coding. We analyzed our data set through a multi-step content analysis[[12]](#footnote-13) process whereby we follow a bottom-up process to categorize the data using an open coding approach (Gioia et al., 2013) rather than imposing top-down categories.

***Step 1*:** Using the orders of worth as a thematic guide (Boltanski & Thévenot, 2006), we conducted systematic coding of the interview data using NVivo. We followed the procedure of Patriotta et al., (2011) and developed semantic descriptors to discover if we can identify ‘orders of worth’.

Our initial codes were very diversified (100 coding nodes) and so we decided to focus on how the respondents considered the future regulation of the sector, which we sorted by orders of worth. As a result, we identified three main orders of worth: market, industrial, and civic.We analyzed how justifications were shaped based on these orders of worth and their distinct views on regulation. These elements were mentioned by all informants but characterized differently. When a specific justification indicated multiple orders of worth, it was assigned to multiple codes. We observed that our informants are often using multiple orders of worth to support their assertions.

***Step 2*:** Our second stage of analysis is focused on understanding power dynamics in the light of the Strategic Action Field theory (Fligstein & McAdam, 2012). Through the adoption of a contextualized and historical perspective, we further analyzed our data to understand how these justifications are used for strategic and political purposes to influence the emerging regulatory process. We discovered three main discursive registers in force, each of them structured around two opposite positions: autonomy vs. heteronomy of the future regulation.

#### Research context

The passenger transport industry in Belgium (Brussels) is a public utility service highly regulated by the Brussels Region, by the ordinance of 27 April 1995 and the decree of 29 March 2007. These regulations defines the access to the profession[[13]](#footnote-14), and segment taxi and car rental services, both requiring a licence to operate, but according to different criteria [[14]](#footnote-15).

***A tied-up regulation period*(1995 – 2014)** According to the Belgian law, taxi service is the provision of transport by car with driver to the public, at a specific parking point on the public highway or a place closed to public traffic. The vehicle can be hailed on the street or ordered via a central station, by phone or via a mobile application. The government is responsible for setting the maximum number of vehicles according to the demands of the public.

Unlike taxis, there are no licensing restrictions for the car rental service. The public utility of this type of service is considered less important, so that only the market rules determine the number of vehicles and operators. Car rental with driver services allow, like cabs, to go to a destination point in a vehicle with driver, according to a certain rate. The difference lies in their operating rules: the obligation to book the cars in advance, which must last at least 3 hours and therefore requires a minimum fee of 90 euros for the ride. A contract between the driver and the customer is also legally required. The vehicles are not recognizable as cabs, the latter having distinctive signs such as yellow checkers and a sputnik. The regulatory conditions of operation for car rental services require the driver to own a luxury vehicle and to provide passengers with the comfort and suitable interior amenities. These conditions also prohibit drivers from parking and driving on the public highway and/or on a private road accessible to the public unless the vehicle has been rented in advance from the company's headquarters. It is worth pointing out that a third-party player plays an important role in the taxi industry. These are the central offices which ensure the communications by phone or by mobile applications between clients and taxi drivers and are not governed by any regulation.

An industry wide study in 2020 show that taxis related to central offices are the only operators with a sufficient level of profitability (Deloitte, 2020). Drivers do not generate enough daily revenue to achieve the legal minimum wage. The situation has deteriorated between 2013 and 2019. In fact, the monthly salary generated by the trips went from 1,117€ in 2013 to 1,086€ in 2019, which represents a decrease of 3% compensated by the contribution of the operator to reach the minimum wage. For the average cab operators, the situation is not profitable. However, despite this financial loss the number of operators has remained stable between 2013 and 2019. In addition, new players continue to enter the market. This means that behind the official figures, the level of profitability can only be achieved via undeclared work[[15]](#footnote-16).

#### Uber’s entry (2014 - 2015)

In this context, the arrival of Uberpop on the taxi market may be considered as a disruptive event as private individuals could provide transport service to people at a low fare. However, in 2015, Taxis Vert, a local taxi firm sued Uber for violating industry regulations. After a fierce legal battle, Uberpop services were banned by the court arguing that using unlicensed drivers is against the law. Later, Uber launched another service: UberX which complies with the existing car rental legislation. the legislation requires a contract of minimum 3 hours of race between the driver and the customer. As the application offers rides of less than 3 hours (indeed a ride can last only 5 minutes), Uber has created a strategy to circumvent this rule by using a fictitious user, which is an association gathering the platform's customers. The strategy to fit into the rules on pre-booking rides for a minimum of 3 hours is to create the Platform Riders Association. Each driver on the platform has to accept a clause affiliating him/her to the association as a member. This allows the association to become the main service provider in rides ordered on the Uber application. The rides quickly reach the required minimum in terms of price and hours of operation. Under the terms of this license, the platform can, on the one hand, accommodate an unlimited number of drivers and on the other hand, fix its own prices.

As described in the Deloitte report (2020), lower fares and better service makes Uber very attractive for consumers[[16]](#footnote-17) Uber has attracted a large customer base, with strategies of public visibility (reinforcement of ads) and promotional offers on rides. Attracting different types of clienteles both in terms of easy access to mobility and lower fares, Uber services became very popular in a short period. The government had a hard time taking a regulatory stand against the company.

The number of drivers having obtained a car rental license to operate on platforms has therefore increased considerably.

The arrival of Uber has raised many claims from the traditional taxi industry, which denounces unfair competition and the absence of compliance with the regulatory framework. Uber significantly resembles a traditional cab service but circumvents the existing regulations through sophisticated strategies. Legally, Uber had a head start on potential charges and managed to legitimize each of its business actions (for instance the Platform Rider Association).

A second type of claim has arisen from trade unions and professional associations of taxi drivers concerning the working conditions on platforms with a self-employed status. According to the Terms of Use, the service offered by Uber is defined as a digital platform that allows users of Uber's mobile applications or websites to arrange and schedule rides and/or logistics services with independent third-party providers. In these conditions, Uber states that it is not a provider of transport services or a transport company: it is a simple intermediary between the customer and the driver who provides a transport service and must not be considered as the employer of the drivers.

#### After Uber’s entry (2015 -2021)

The disruptive effects caused by the arrival of platform operators have triggered numerous protests the deregulation of the passenger transport industry. This opposition, which crystallized against Uber, the first entrant and dominant player, has been the source of strong mobilizations, demonstrations, traffic blockades and strikes (Lombardo, 2022). These actions have led to new forms of alliances between market players and have resulted in new institutional dynamics. Indeed, the traditional players, and more specifically the members of the advisory committee, have formed a common front with the aim of carrying out demonstrations. This common front includes the main professional associations of operators and trade unions.

The Belgian courts quickly confirmed that Uber's activities constitute an unfair competition for the Brussels taxi sector. In a first judgment of 31 March 2014[[17]](#footnote-18), the Commercial Court (now Enterprise Court) of Brussels ordered the cessation of Uber's activities on the grounds of violation of the Brussels ordinance on taxi services and car rental services with driver. Uber objected to the judgment, but the Dutch-speaking Commercial Court of Brussels confirmed this position in a judgment of 23 September 2015[[18]](#footnote-19). To force Uber to comply with the latter, a penalty payment of EUR 10,000 per infringement was set. During the months of June and July 2016, the Brussels taxis had the bailiffs establish 29 times that the ordered cessation had not been respected. The Brussels taxis then asked the seizure judge to order Uber to pay 290,000 euros. This request was granted by a first judgment of 23 September 2016.

However, Uber refused to pay the sum and (again) objected to the decision. According to Uber, the judgment of 23 September 2015 only concerned Uber's activities as they existed until then: a platform for connecting non-professional drivers which has not been properly licensed (i.e., 'UberPop'). However, Uber has suspended these activities. Indeed, since October 2015, Uber no longer organizes UberPop services in Brussels but only UberX services, for which the drivers are obliged to hold a chauffeur-driven vehicle licence (LVC). Convinced by Uber's clarifications, the seizure judge ruled that the taxi companies' claims were unfounded.

The taxi companies then appealed against this judgment. In an interlocutory judgment (i.e., a judgment that only decides part of the questions put to the judge) of 9 January 2018, the Brussels Court of Appeal sought to establish whether UberX's activities were covered by the cessation order. The Court of Appeal considered that, to answer this question, it was necessary to obtain from the cessation judge (i.e., the commercial court that was seized to stop Uber's activity) an interpretation of the first judgment of 2015 (pursuant to Article 798 of the Judicial Code).

On 16 December 2018, the Dutch-speaking cessation judge stated that the judgment of 23 September 2015 referred to "all activities" that would violate the Brussels ordinance on taxi services and car rental services with driver. However, the judge considered that the qualification of UberX's activities was not part of his first judgment since this service did not exist at that time.

The impact of platforms on central offices concerns the way a cab is ordered. Until 2013, customers has at their disposal only one channel of communication: central offices dispatched orders among the various affiliated cabs. The arrival of platform operators such as Uber led traditional operators to innovate and invest in digital applications. As early as 2014, the two dominant central offices (Taxis Verts and Taxis Bleus) developed their own apps with the same functionalities as Uber while respecting taxi license requirements.

#### Temporary reform period (From 2021)

Following the Court's decision to ban Uber in Brussels, some demonstrations by Uber drivers have followed each week to demand their right to work. The members of the Interior Committee met in Parliament to discuss a short-term reform to allow hundreds of drivers to continue working. In order to demonstrate their dissatisfaction with the forced work stoppage and to put pressure on politicians, the drivers mobilised for several days in front of the parliament.

A provisional reform has eventually been adopted in 2021[[19]](#footnote-20).The drivers are permitted to work via an approved platform if they work a minimum of 20 hours per week. However, hailing is still prohibited, as is parking in taxi ranks and using priority lanes. The government has also announced that "electronic platforms will benefit from a provisional approval provided that they have an establishment unit in Belgium registered with the Crossroads Bank for Enterprises”. This reform, ironically named "Sparadrap", was supposed to run until July 2022 but has been extended waiting for a definitive reform. The figure below offers a synthesis of the evolution of the passenger transport in Brussels.

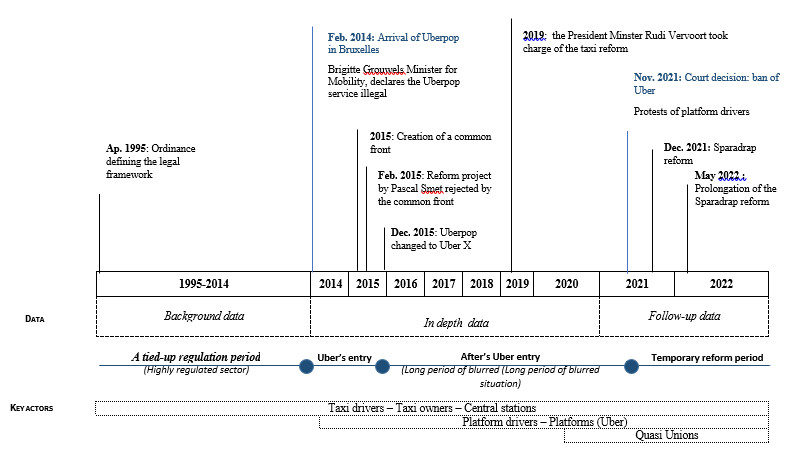


Figure 5 Key actors, key events, key data

These elements of the context are particularly relevant to our research question because the taxi sector is traditionally highly regulated and has been undergoing regulatory changes linked to the recent arrival of platforms. Because no decision has been taken, the regulatory environment is unclear and paves the way to various representations of the different actors involved.

### Findings

Our findings are related to the debates among the various stakeholders in such an unstable regulatory situation and are organized in two steps. First, the controversies are presented in the previous section through the lens of the sociology of conventions. Then, the limits of this theoretical framework are emphasized and bring us to provide an additional explanation of the controversies via an in-depth analysis of the power dynamics developing in the field.

#### Justification processes

This section focus on the justification processes likely to explain the discourses of our informants, including as a starting point a representation of the sectoral context, dominant ‘order of worth’[[20]](#footnote-21).

##### *On behalf of formalization*

Some informants report that passenger transport has long suffered from informality, which has generated a strict hierarchy and various tensions between the different stakeholders. According to them, Uber has just reinforced pre-existing informal dynamics. In addition, it has been an opportunity to improve globally the working conditions and working relationships of drivers with operators and/or intermediaries (central offices and platforms).

‘The driver can be sanctioned for one day or two, even if he is self-employed. The control is done internally in the sector, so that is what is even worse. If you want, they have types of delegates: when they see that there is a driver who is not well dressed, that driver is summoned, there is like an informal control office.’  (Trade union member).

Informants defending this interpretation support a strengthening of regulation when considering the work arrangements. Regardless of the status, they ask for more institutional intervention to ensure worker protection and safety. They recognize the coexistence of different work statuses but defend a third-party regulation to coordinate work arrangements and prevent risks. This process of justification reflects the civic order of worth insofar as it explicitly refers to the superior principle of general interest supported by laws: the latter are supposed to define the rights and duties of each stakeholder in collective terms.

‘Self-employed workers can work next to an employee who does exactly the same work and therefore we must have collective bargaining to help them defend their working conditions as well. People who chose to be self-employed must be able to live safely from their activity and employers should not take advantage of this status to reduce the working conditions (…). We want to harmonize working conditions.’ (Professional association representative).

In addition to work arrangements, the quest for a strong regulation also relates to other discursive regimes. Some justifications express a desire to strengthen market regulation in order to harness market forces and a holistic vision of mobility, which promotes pre-determined division of mobility segmentation. They thus refer to the industrial order of worth. The informants emphasize the importance of controlling the market and developing a regulated vision of the urban space through different operating means (fixed price, market segmentation, numerus clausus) to optimize the performance of the industry and reduce informal practices that have contributed to a poor image of the sector and to a resigned attitude of politicians.

‘Taxis are part of the public service and not a commercial service so the operators have obligations. We have to meet these obligations. The sector is supposed to be protected by the administration towards users. If we liberalize it, we will lose control. There is a numerus clausus because, as the market is regulated and taxi drivers benefit from social protection and the guaranteed minimum wage, the numerus clausus was calculated by several studies to allow the sector to generate a minimum turnover to cover and meet these obligations.’(Operator representative).

Long live to the free market**!**

A second category of justification is carried by actors who in no way consider the regulatory framework to be inadequate and deny any kind of informality. According to them, the activities under development comply with the current regulations and complement existing services without overshadowing them.

‘We operate in a totally legal way. There are laws, rights, and obligations for taxis and others for limousines. We respect all these legal requirements.’ (Platform representative).

The justifications grouped in this category reject any form of defined regulation as a means of making mobility more accessible. The market order of worth is here dominant: the principle of free competition is defended, fed by business relations, opportunism, and the quest for market shares. Turning their discourse essentially on users, they consider there are different types of clientele for different types of services.

‘We realize that many of our users are not taxi users.  They are slightly different categories of clients.’ (Platform representative).

The market must therefore be liberalized so that everyone can offer different products and services to meet different needs and demands of mobility. The same principles concern the regulation of the labour market: each entrepreneur must have an opportunity to find a place and develop profitable business niches.

These visions of the market and of the world of work are also fueled by discourses referring to the connectionist order of worth (Boltanski and Chiapello, 2005) when considering the question of mobility. The urban space is presented as a network in which all the actors, autonomous but interdependent, adjust and coordinate themselves. The rigidity of an administrative regulation is rejected in favor of a systemic conception of transport. Digital technologies are the material levers supporting the proliferation of links between the different means of transport, enlarging their accessibility. This principle also applies to the flexibility of work arrangements: drivers can work for different platforms. In this context, the success of the network is measured by the increasing number of connections and the reinforcement of cooperation between actors.

‘The platform drivers are independent. They can use the Uber platform and all the others available to them. The term 'partner' mean that people can say “I want to be independent with all that this implies”, and they can use the Uber app to earn their living like any other ride sharing app. The two main reasons for them are freedom and flexibility. That's the real benefit of the app.’ (Platform representative).

Towards an industrial development

The third category of justification emphasizes the disruptive nature of the arrival of platforms. The previous situation is described as a stable system suddenly disrupted by Uber's activities. The new practices are considered as illegal, which pleads for urgent regulatory actions so that Uber can no longer continue its informal activities. The informants advocate strict compliance with pre-existing rules and total exclusion in case of non-compliance so that the sector's activities can be viable.

"Uber is playing with legal vagueness, so we have to modify this order and make sure that taxis are taxis and VTC are VTC, that it's clearer. Platforms must make sure that each client who rides a VTC is in a specific contract and not in a bogus contract.” (Professional association representative)

‘We've always refused them, until now. Why they have been turned down is simply because they are not seen as actors in the sector, but rather as people who work in black and who are unfairly competing. So, we weren't going to sit around a table with people who were doing an unfair competition to open a door for them. No way.’ (Trade union representative).

These justifications plead for the containment of the market through different means of regulation. The informants insist on the economic viability of the operations. They highlight the value of professional licenses in which operators have invested a lot of money. According to them, this investment must be respected and protected, which directly refers to the industrial order of worth.

‘Taxis have invested a lot of money in licenses, some of them paid for their licenses up to 100,000 euros. Young people acquired their license 4-5 years ago and are still paying for it, and then they see their neighbor across the street taking a non-taxi vehicle, but who does the same job as him without having gone into debt for 10-15 years like them. There is a big problem of unfair competition.’(Professional association representative).

In a similar perspective, they defend a holistic policy of mobility and therefore a strict regulation of the urban space, which once again refers to the industrial order of worth.

‘The business has been regulated because we transport people, the public, this is a question of public safety. We are like pharmacists, doctors, notaries: we must be regulated with a numerus clausus.’ (Professional association representative).

However, we find, in the same category of justification, arguments defending entrepreneurship within the transportation sector and thus autonomy at work. Such a flexible vision of work as free entrepreneurial activities relates to the market order of worth, in addition to the industrial order of worth.

‘ The taxi trade is a kind of business more adapted to self-employed people. The driver has a vocation to organize his work as he wishes and we never see the boss (…). Being a driver is not like being a workshop worker.’ (Central station representative).

‘By experience, a self-employed driver is much more professional and meticulous in his/her service than a salaried driver. A salaried driver works, waits for his/her salary at the end of the month, he/she doesn't care if the customer is angry or not.’ (Professional association representative).

These associated orders of worth create a hybrid conception of the regulation likely to be applied. Such an unusual combination generates a corporatist effect on the way in which the transportation sector should be regulated via the recognition of a particular professional category. The overriding principle is definitely the industrial order of worth in terms of functional differentiation and professional mastery. Nevertheless, the reference to the market order of worth remains very important when promoting entrepreneurial spirit and flexible working conditions. This compromise between two orders of worth results from a fragile balance and may be redesigned according to contextual evolutions. It is thus very unstable and may quickly evolve to one of the two other categories.

#### Power dynamics in a Strategic Action Field

The sociology of conventions helps understand how the different discursive regimes referred to by the actors in the passenger transportation sector may be combined in specific ways to justify their positions in the ongoing controversies about the regulation that should be applied in the field. However, the power dynamics behind these evolving controversies remain unexplored, which is one of the most frequently addressed criticisms to the sociology of conventions (Reinecke et al., 2017). This is why we will mobilize a complementary analytical lens: the theory of Strategic Action Fields (SAFs) from Fligstein and McAdam (2012).

Initial dominance of central offices

The cab industry was, before the arrival of Uber, essentially dominated by central offices, which allowed drivers to obtain their rides through a paid subscription.

‘The central stations (green cabs, blue cabs,) have control over drivers or companies. We have to pay them a subscription in order to receive rides. That means that the central offices play a very important role in the cab sector.’ (Trade union representative).

Central offices exert a strong pressure on drivers by controlling their behavior. They send “inspectors” on the roads to check informally —outside any form of legality— that the drivers behave in a professional manner (e.g. wearing a suit, being polite to the customer, keeping the car clean, etc.) and punish those who failed to comply with these criteria by banishment. Therefore, a relationship of subordination de facto exists between central offices and drivers, who are in demand for rides.

‘The agents check if you have a tie. If you don't have it, they block your rides and you are out of service. Then you have to justify why you don't have a tie. It's a dictatorship.’ (Driver association representative).

These central offices are not governed by any regulatory framework and are therefore not concerned by the 1995 ordinance. However, they are part of the joint commission and play an effective role in the regulation of the sector.

Alongside the central offices, some company directors with a large number of cars are also part of the decision-making bodies.

‘Over time, there has been a hierarchical structure in this sector. And it becomes more pronounced with time. In the joint commission, you have an organization called the GTL. The GTL gathers the administrators of which the representatives of the central offices alongside the representatives of the big car companies’. (Trade union representative).

Self-employed drivers working alone or in small companies are not part of the joint commissions and advisory committees.

‘On the other side, you have unions: FGTB, CSC Transcom and that is the joint commission. So, I have a question: where are the independents in this? These people decide everything and anything; but we are nowhere. We need to be represented because we are an important gear in the industry!’ (Professional association representative).

The pre-existing SAF is thus presented as highly hierarchical: the economic and symbolic capital is held by the central offices and large companies (i.e., the incumbents). For drivers, working conditions are difficult and profitability is hard to achieve. Many fraudulent practices are described by the informants.

‘There is a problem of profitability, the price does not meet the cost price per kilometre, so many people have to find systems that are sometimes borderline in order to survive.’(Trade union representative).

In this context, it is not a surprise that many tensions emerged among the different groups of actors (operators, drivers, central offices, etc.). For instance, the advisory committee has not met for several months because it was a place of conflict and unconstructive debate.

‘It is a very litigious sector, sometimes aggressive. There is more competition, so there are fewer drivers per operator than before, so you have to work longer to earn the same or less than before, sometimes for ten hours or more a day, in traffic jams in Brussels. That's a lot of stress.’ (Trade union representative).

Toward a political arena

By using legal strategies to enter the chauffeur-driven transport market, Uber has disrupted this hierarchical structure. Uber, with its significant economic capital translated into advanced technology, as well as its strong capacities in lobbying (social capital), led to an opening of the mobility landscape. In this way, its cultural capital has increased significantly.

‘Even on a global level, it is very popular. Many advertising, attractive prices, the service looks good, the independence of the drivers who are not under the control of a boss, this makes many attractive criteria.’ (Director of the mobility department of Brussels Region).

The incumbents logically felt threatened and use different strategies to oust the challenger. First, they tried to build a common front to discuss with the politicians and to channel the forces of persuasion. This common front was composed of different professional associations, central offices and unions. All these actors asked politicians to ban Uber.

‘Before the arrival of Uber, the cab industry was an independent world, even wild, in which everyone was trying to get by, everyone was fighting. And at the arrival of Uber, everyone felt totally attacked, so it was an opportunity for us— union organizations— to come together, open contact and become more homogeneous." (Trade union representative).

The unions tried to organize discussions between the taxi sector and the platforms to find compromises and solutions.  This initiative was unsuccessful because of intense resentment on the part of the incumbents.

‘Some people hate Uber. If people from the cab industry knew that we meet Uber’s head, the bond of trust would be broken. So, there were meetings in the offices of the CSC [trade union], but people from the cab sector did not know that.’ (Trade union representative).

The incumbents refused any type of communication with their challengers, denying them any form of legitimacy. Accepting to communicate with them would mean accepting them as stakeholders in the sector.

‘Why we refused them? Simply because we didn't consider them as a stakeholder in the sector but rather as people who were working illegally and who were doing unfair competition. So, we weren't going to sit down with people who were competing unfairly.’ (Taxi companies representative).

On the challenger side, any attempt to create was categorically refused.

‘There is no platform, but worse, there are no limousine driver associations represented on this committee either. This is potentially a bit of a problem given that this committee is important for providing input into the development of a new legislation.’(Platform CEO).

As a result, Uber has engaged in discussions with politicians, including the minister of mobility, which intensified their distrust and anger.

‘I took a picture of the Minister with the director of Uber having a nice friendly breakfast together in a hotel. I said it was a conflict of interest. A minister can't see an illegal competitor outside his office, especially in front of the very people he is supposed to be defending.’ (Cab operator representative).

The transfer of the business case to the regional prime minister has gradually intensified tensions because of the lack of political decision about the regulation of the sector, which has given way to the gradual expansion of the platform market on the territory.  In these conditions, the common front has rapidly been shattered, given the dispersion of interests among the different stakeholders, even within the same group of actors.

‘Let's just say that some players put their personal interests ahead of the interest of the sector. Everybody wants to be an ambassador and spokesperson (…). There are several federations but we should have the same goal (…). The problem is that they don't see the problem in a structural way but only on their scale, so it blocks the compromises.’ (Cab operator representative).

In the absence of any significant initiative from the regional government, the formerly well-structured SAF has progressively evolved toward a political arena.

Emergence of quasi-unions

In addition to that, platform workers gathered in several demonstrations to make their demands heard by the political bodies and to request a legal reform allowing them to operate in a clear regulatory framework. They emphasized the passivity of politicians with regard to the legal framework and the lack of understanding of their working conditions. They put the blame more on the government than on platforms.

‘Here, in Brussels, they are at the peak of their powers, the platforms. Why? Because the politicians don’t help the drivers. They haven’t regulated the sector.’(Uber driver met during a demonstration).

The drivers lack recognition for the services they provide to citizens, as well as for the working conditions in which they operate.

‘LVC drivers are not educated. They’re normal people who are trying to earn a living, they have families. But in fact, we’re almost doing a job, a service which must be regulated.’ (Uber driver met during a demonstration).

Facing this lack of political support, the drivers decided to develop closer relationships among them, and WhatsApp groups were created. These groups gave rise to some kinds of collective action, under the form of quasi-unions, defined as “the broad range of organizations that have emerged to represent the interests of otherwise unrepresented people in their work lives and in their relationships with their employer, seeking to address matters of worker rights and to improve working conditions.” (Hecksher and Carré, 2006, p.606).

‘We are independent. There is a union for the self-employed but it is very general, it is not specialized. We are a sectoral union. We decided to set up a strategy to respond to the administration, and even in case there are problems with Uber, to be able to defend the cases of certain drivers who might be offended.’ (Uber driver met during a demonstration).

These organizations, led by drivers, were originally created in order to ask better working conditions from Uber platform, but their demands were progressively addressed to politicians. Finding no support in traditional trade unions, they decided to organize themselves into an autonomous organization.

‘What's shameful is that Uber didn't come to demonstrate with us. We're not stupid, but we're kind of the scapegoats. We're here to work, and at the same time, by force of circumstance, we're helping Uber to set up here in Brussels, and at the same time we're under pressure from the state to work. We are just pawns, and they are throwing the ball over us.’ (Uber driver met during a demonstration)

Through such alliances and networking, the different stakeholders seek to influence the way in which the regulatory framework could be designed, through technology and resource flows, opinion formation, and broader logics of action by gaining commitment to agreed-upon goals. They provide legitimizing narratives in order to shape collective systems of meaning (Giddens, 1984; Lounsbury and Glynn, 2001). In a SAF transforming into a political arena, the absence of any compelling regulatory action from public authorities leads incumbents, challengers and the other actors involved develop competing justifications in an attempt to shape the regulation of the field according to their own interests. In this anomic situation, the three justification processes we have previously distinguished are in competition to structure the effective regulation of the passenger transportation sector in Brussels.

### Discussion

From a holistic perspective, the controversy in the regulation of the passenger transport industry revolves around conflicting order of worth and power dynamics, guided by two overarching principles: regulatory autonomy and heteronomy. Regulatory autonomy advocates that industry actors should determine regulations themselves, while heteronomy supports the involvement of third-party entities (e.g., public authorities) in shaping future regulations. We do not pretend to cover the full range of discursive practices about the regulation of the passenger transport industry through these two opposite principles, but rather to emphasize the key controversies in force (Gomez, 2003). This polarization structures the discourses related to each order of worth: this is why we suggest speaking in terms of discursive regimes11.

#### First discursive regime: market dynamics

With concerns related to universal accessibility to mobility services as well as traffic policing to ensure safe use of roads, the passenger transport sector is first considered as a commodity, thus referring to the market order of worth. This first regime relates to the way in which the market dynamics should operate. On one side, it is stated that regulation should guarantee fair competition, innovation, and higher quality of transport services. On the other side, it is alleged that the regulatory framework should determine and guarantee fixed fees, numerus clausus and market segmentation to ensure the viability of the industry.

##### Competition as vector of quality service

This principle defends that the regulation should ensure fair competition, innovation, and higher quality services. This viewpoint advocates for free pricing of transport services, aiming to democratize access to passenger transport with drivers and boost demand. Removing regulatory elements like the numerus clausus is seen as a way to encourage more commercial initiatives12, ultimately improving the quality and profitability of transport services. Additionally, there is a call for unifying regulations across different types of services, eliminating segmentation.

##### Economic viability of the operators

The opposite view highlights the need for regulated pricing to guarantee profitability. It argues that excessive competition can lead to losses and bankruptcies, making the retention of numerus clausus necessary, possibly even at a higher level. Maintaining clear boundaries between different passenger transport services is also seen as crucial for fair market segmentation and supporting the sector's economic sustainability.

#### Second discursive regime: flexible work arrangements

The second regime mainly refers to the industrial order of worth and relates to the working relationships in the passenger transportation sector. For some stakeholders, drivers should benefit from high autonomy in the way they manage their activities, while for others, they should be protected against the growing risks of precariousness.

##### Flexibility and freedom

This principle requests high levels of autonomy for drivers in managing their activities. It calls for the removal of administrative burdens such as clean criminal records, competence certificates, and regional exams organized by the Passenger Transport Department. Algorithms would play a significant role in driver engagement and ride assignments, emphasizing the importance of putting drivers and clients in direct contact through geolocation. According to this view, drivers should have the freedom to accept or refuse rides, and the obligation to make rides should be eliminated, in favour of a suggestion of rides to operate. This perspective aligns with the idea that many workers seek entrepreneurial opportunities and value individual responsibility in organizing their work.

##### Protection and safety at work

By contrast, the discourse on protection and safety at work advocates a high degree of formalization in the access to the profession, with predetermined criteria and training to be completed. This would ensure that the driver’s profile is secure in terms of the service provided to the client. The legitimacy is given to institutions such as administrations or disciplinary councils to regulate and coordinate activities in the sector. Third-party authorities will prevent hard working conditions and deviant behavior from companies and drivers. This view also defends a collective responsibility for activities based on strict rules in terms of rights and duties of each actor.

#### Third discursive regime: mobility in the urban space

The third regime focuses on the civic order of worth in urban mobility. It encompasses contrasting views on how to address this issue. Those advocating for autonomous regulation prioritize technology as a key factor in organization. Conversely, normative discourses advocate for a comprehensive urban mobility policy, emphasizing integration and differentiation of various transport modes through administrative regulation.

##### Enlarged access to mobility through digitalization

The first position argues that there is a “natural” complementarity between the different modes of transport. These emphasize that different modes of transportation, including traditional taxis, should complement each other to cater to diverse mobility needs. It sees technological innovations as valuable tools to enhance accessibility, making transportation services available to a wider range of users. The future of the sector, according to this perspective, hinges on technological expertise.

##### Urban space development through political arbitration

By contrast, the urban policy discourse argues for the integration and coordination of various transportation modes under external authority. It advocates for political arbitration to ensure that each mode serves specific mobility purposes effectively. This perspective differentiates taxi services as safer due to their expertise in navigating the city and professionalism. It calls for stronger institutional regulations, including increased parking and dedicated lanes, potentially leading to a comprehensive reorganization of urban space.

Table 5 below synthesizes the various oppositions about the regulation.

|  |  |
| --- | --- |
| **Autonomy of the regulation** | **Heteronomy of the regulation** |
| **Market dynamics** | |
| Competition as a vector of service quality | Economic viability of the operators |
| Free pricing | Fixed fee |
| Deleting numerus clausus | Maintaining/increasing numerus clausus |
| Unification of paid passenger transportation services (commodification) | Segmentation of paid passenger transportation services (market niches) |
| **Flexible work arrangements** | |
| Flexibility and freedom | Protection and safety at work |
| Open access to the profession | Standardized access to the profession |
| Algorithmic management (access, match-making, fees, etc. monitored by the platform) | Institutional management (administrations, disciplinary councils) |
| Activity based on individual responsibility (entrepreneurship) | Activity based on collective responsibility (labour market) |
| **Mobility in the urban space** | |
| Enlarged access to mobility through digitalization | Urban space development through political arbitration |
| Natural complementarity between the different transportation modes | Forced integration of the different transportation modes (specific roles and privileges for each of them) |
| Transport accessibility | Transport safety |
| Technology-based expertise | Field expertise (territorial knowledge, professionalism) |

Table 5: Polarized positions about the future regulation of the passenger transportation sector in Brussels

### Conclusion

Our findings reveal the various ways by which the regulation of the passenger transportation sector could be (re)designed, according to the strategic discursive actions of the stakeholders of the field, referring to two opposite views of regulation. Such contrasted views have been highlighted in recent studies on conflicts in the gig economy (Tirapani & Willmott, 2023). In Brussels, the sector is currently experiencing a situation of anomie, in which all players act according to their own interests, putting forward their views on how the sector should be regulated. The orders of worth, however, are not only displayed in discourse or speech, but also in action, generating power dynamics whose bitterness is such that State regulation is paralyzed.

On a theoretical level, our research falls within the discursive stream of management studies (Vaara, 2010), highlighting the role of discursive practices in the development of regulation in the absence of an established framework (Inversi et al., 2022). Building on the Theory of Strategic Action Fields, we have overcome the analyses provided by the sociology of conventions by emphasizing the power dynamics in force around the opposition between autonomy and heteronomy, paving the way to a longitudinal explanation of the competing forms of regulation in an institutional field in transformation. Our paper makes a significant and critical contribution to the field of platform work regulation, with a focus on the wider political, social and economic context in which platform work is embedded (Veen et al., 2023b).

Empirically, our study provides an in-depth examination of the transformation of the passenger transport sector in Brussels into a political arena in the absence of a strong political intervention. It highlights various regulatory approaches influenced by the local context, institutions and power dynamics.

From a managerial perspective, the study suggests that future regulation of the sector may require a compromise between autonomy and heteronomy, blending market and industry value orders. This compromise would probably require state intervention, as proposed in a recent manifesto (Warhurst & Knox, 2022), bearing in mind the effects of liberalisation experienced in Europe with market powers[[21]](#footnote-22) (Burawoy, 2013).

Our article has however several limitations. The conventionalist perspective allows understand justification processes at a particular moment but the interplay of conventions may evolve and a second round of data collection would help better grasp the evolution of controversies over time. Furthermore, an interesting avenue for future research would be to explore the regulation of the passenger transport sector in other institutional contexts in order to ascertain whether new justification processes are appearing, reflecting other power dynamics.

# 

# Chapitre 4: “Improving labour relations in the gig economy with supportive management for workers? A critical assessment of an atypical platform”

### Abstract

While the literature on gig work addresses many concerns that relate to the impact of algorithmic management on working life, this case study investigates a platform company in Brussels that aspires to operate differently from Uber, by offering more ethics working conditions to support the autonomy of the drivers, through functional equivalents to the standard employment relation (Marsden, 2004). The article investigates the drivers' use of the platforms in order to grasp the specific way in which they enact such management practices. The structure/agency dynamics process shape the quest for institutional legitimacy of this platform. The findings reveal the crucial need to include workers' experiences of platform work in order to understand the legitimacy issues of managerial practices in the institutional field of platforms work and demonstrate that unusual managerial initiatives cannot transform the prevailing practices in the field without a strong institutional support.

Keywords: Legitimacy, case study, work relations, institutional debate, algorithms, management, technology

* Accepted at Academy Of Management, Seattle 2021
* Accepted at EGOS, Amsterdam, 2021
* Submitted at Economic and Industrial Democracy Journal – Chloé Brassart, François Pichault

### Introduction

Uber, the forerunner of an innovative but disruptive business model has led to numerous debates on the platform-based working relations it has established, around the world, i.e. gig work. Gig work is associated with the concept of algorithmic management, i.e. hard performance control systems and impersonal relationships between platforms and gig workers. The latter are often deprived of any kind of organisational support and personal work relationships (Duggan et al., 2020) so that scholars have started to critically study the effects of algorithmic management on the working life. A growing concern in this field of study is that algorithmic management comes at the expense of worker interests. These work problems raise questions in terms of regulation throughout the world (Frenken et al., 2020; Tzur, 2019; Thelen, 2018), turning these labour relations into an institutional problem. Relating debates still ongoing and takes specific forms according to sectoral and national contexts. We have been interested in a platform with a significant presence in the taxi sector in Brussels, which aspires to offer fairer working conditions to its self-employed drivers. The platform promotes to fill the disadvantages raised by the algorithmic management and in this way to regulate them in an organisational way. We dove into this atypical case in order to explore the conditions under which this initiative was able to build and maintain its institutional legitimacy.

Our paper wonders what happens when an economic player claims not to play the prevailing institutional game. Does the provision of relational management allow such players to make a difference with competitors in a sustainable way? In other words, to what extent is it possible to innovate in the field of work, by proposing a more relational management, and hence to acquire more institutional legitimacy?

Our contributions are twofold.

First, the paper contributes significantly to developing the institutional complexity issue around gig work relations through organisational and individual work dynamics evidence. We rebalance the approach of organisation-centred algorithmic management that has dominated research to date. Indeed, the case company adds a new perspective in moving beyond the moral reproaches levelled at algorithmic management based on an organisational initiative, the drivers' conceptions of work and the influence of institutional field.

Then, we bring an original case study that aspires to support workers' autonomy outside trade unions, cooperatives and collective initiatives. As an economic player in the institutional field of the platform economy, the company aims to change the rules of the game by moving away from the algorithmic control blamed on Uber. Our results show the agentic force coming from workers on organisational structures and their legitimacy within the institutional field.

The article is developed in four main parts. The first part discuss the principal areas of literature underpinning our research question: the legitimacy issues raised at the institutional levels, work relations in the gig economy, the initiatives currently studied to improve labour relations. In the second part, we detail the research methodology through the two levels of data collection and analysis. In the third part, following the introduction to the case company, we describe data from our empirical investigation, firstly, by analysing the company's proposal from the theoretical perspective of functional equivalents to Marsden's standard employment relationship (2004), and secondly by delving into the considerations and practices surrounding platform work outlined by the drivers. In the final substantive part we present a discussion that correlate structure-agency process, a dynamic that creates the moral legitimacy of the platform. However, it appears that this legitimacy is insufficient to cover the ambiguity of the institutional field, which is fuelling many theoretical issues debated and providing them with empirical insights. Finally conclusions from the study are drawn.

#### Legitimacy issue

In the transportation sector, new platform companies like Uber have gradually become considered as institutional entrepreneurs insofar as they were able to delegitimise the regulations in force and to penetrate the market instantaneously (Pelzer et al., 2019). The concept of institutional work describes "the purposive action of individuals and organisations aimed at creating, maintaining and disrupting institutions" (Lawrence & Suddaby 2006: 215). Such platforms tend to impose new rules of the game, more and more referred to as algorithmic management. They emerge as a new organisational field, i.e. “a recognised area of institutional life” (DiMaggio & Powell, 1983 : 148). According to this theoretical framework, all emerging platforms tend to follow the same organisational orientations for managing workers in order to gain the legitimacy required for their survival. Legitimacy can be defined as: “a generalized perception or assumption that the actions of an entity are desirable, proper, or appropriate within some socially constructed system or norms, values, beliefs, and definitions” (Suchman, 1995, p. 574).

However, the new rules of the game remain ambiguous, particularly when considering the world of work (Frenken et al., 2020). The gig economy has led to a new commodification of labour, i.e. a significant shift from traditional labour salaried relations to self-employment through which workers offer their services directly to clients, supported by platforms (Greer, 2016). In this way, Uber has introduced a new way of working into the traditional regulatory system in force in the transportation sector. Many studies have, however, denounced such dehumanised and alienated organisational practices, which leads to a somewhat pessimistic and fatalistic view of the gig economy (Bérastégui, 2021; Curchod et al., 2019).

#### Work relations in the gig economy

Platforms can be seen as incubators for micro-entrepreneurs who are managed through algorithmic control. Some of such platforms claim that they promote efficient transactions and offer flexibility and autonomy to workers. However, platforms are also depicted in the literature as imposing precarious working conditions to workers, along with few protections and benefits for them (Vallas & Schor, 2020). Existing studies rather show that the provision of services through platforms entails considerable disadvantages for workers in relation to the high levels of economic risk for the individual, but also with regard to the platforms' operating rules which strongly limit the flexibility and autonomy of workers (Schor, 2021; S. Vallas & Schor, 2020b). In the so-called gig economy, Uber is mainly described as a precursor of technological innovations in service provision. The platform is, however, denounced for its work organisation, where drivers are working under self-employed statuses (Adams-Prassl, 2019). Information and communication technologies used by Uber, among others, allow the platform to use remote coordination of activities towards drivers, along with structured control by algorithms (Möhlmann et al., 2021).

In fact, the controversy over the status of Uber drivers continues to grow on that basis in many countries (e.g., USA, UK, BE, IT, ES). The company's representatives argue that drivers are independent because their freedom to choose the volume and hours of work, the possibility to have several customers and to work for several applications. Opposing argument stresses that Uber imposes penalty systems, price fixing and service quality obligations (Bernard, 2020). Most studies highlight the control exerted by platforms through the supply and demand allocation algorithm (Rosenblat, 2016). The sustainability of gig work for individual workers, and their economic vulnerability, are ongoing topics of debate (Adams-Prassl, 2019; Rosenblat, 2016) and lead scholars to strongly push European and local legislative bodies to consider the classification of taxi drivers as employees (Wouters, 2019).

#### Initiatives to support gig workers

Faced with a lack of legal regulation and an uncertain legal environment, a growing worker resistance and mobilisation to lift conditions in the gig economy have attracted a lot of attention (Johnston, 2020; Vandaele, 2020). Wood et al. (2021) showed that the way gig workers consider their activity influences their protest attitude. Bureau & Corsani (2018) document two forms of collective action in the context of gig work. The first provides a system of mutual security covering the risk of irregular income. The second refers to an original form of shared and multi-activity business, seeking to create a kind of work mutualization. Both examples may be considered as ‘instituting factories’: “these organisations are developing and proposing new rules for situations and practices that are not adequately covered by an institutional architecture based on the binary distinction between salaried work and self-employment” (p. 281). However, However, studies show that unionisation and solidarity are weak because of the individualism and alienation of workers that underlie the gig economy (Sharma, 2022), and/or because of their limited scope in the face of the power of the global capitalist system (Mrvos, 2021).

Other alternative solutions take the form of platform cooperatives (Cañada et al., 2023; Tassinari & Maccarrone, 2020). They still use web-based applications to sell goods and services but are characterized by the direct participation of workers in the governance and management structures. Beyond their dedicated activism against algorithmic management, they, however, remain limited influence on the existing field and demonstrate the continuing need for institutional support (Bunders et al., 2022).

All the aforementioned initiatives try to breach the prevailing way of working in the field. These initiatives aim to support the worker who lacks the economic, social and legal support that a standard employment relationship provides. According to Marsden (2004), functional equivalents (FEs) to the standard employment relationship (SER) are important when considering non-standard workers, such as gig workers. FEs are mechanisms that provide security for these workers during the achievement of their activities. Three types of functional equivalents are distinguished, understood as alternatives to the 'key' components of a standard employment relationship: 'social' (development of skills, reputation, social capital, etc.), 'economic' (guarantee of payment, regularity of income, offer of services at a reduced price) and 'legal/regulatory' (credibility of commitments and trust in the execution of contracts). Such FEs then guarantee workers the conditions for operating with real autonomy.

The role of unions, corporations and even policy-makers in regulating gig work is currently investigated, but what happens if an economic actor tries to adopt a more relational approach for the management of their workers, based on the constitution of functional equivalents to the SER, while remaining embedded in the current institutional field? They do not want to create new forms of collective action: they just want to provide more social, economic, and legal support to their workers and make a difference with their competitors on this basis. Does it increase their institutional legitimacy compared to the new dominant players? We aim at answer this research question through the case study of Company K (the company name has been modified: it was the condition for a full access to the management staff and the drivers).

Research on institutional work does not only consider the influence of social, cultural and material structures but also the potential for emancipation from some of these structures (T. Lawrence et al., 2011). The agency/structure interrelationships are important to mobilise if we want to grasp the dynamics of emerging institutional fields.

This is why we oriented our study towards the discourse-based understanding of legitimization practices in the gig economy.

### Methodology

As argued above, Company K claims to take care of drivers differently from Uber, and challenges what is known about management systems of platforms. We therefore selected the single case study approach, appropriate to explore the peculiarities of a deviant case (Bennett & Elman, 2006; Levy, 2008). Following an abductive logic, the fieldwork started bearing in mind the concepts and results from previous studies and let appear new exploratory reflections when facing unexpected phenomena (Thietart, 2016).

#### Data collection

This qualitative case study of a platform company requires various empirical material : documents, interviews and observations. (Marcus, 1995), providing valuable information in different ways. We negotiated with the managing director of Company K the authorisation to collect anonymous data among the management team. Consequently, we integrated the company for several days and carried out non-participative observations of daily operations, which included discussions and interactions between platform managers, employees and ‘partners’ (i.e., label given by the platform to drivers); in particular, cases of conflict management resulting from issues of platform use or driver-customer relations (Akemu & Abdelnour, 2020). The interviews were spread over several days in order to develop a thorough understanding of the organisation over time. We joined the company's headquarters for 5 days (30 hours) and met each member of the staff (8 employees) for 45 minutes to 1 hour in semi-structured interviews. The team consists of a country manager, an operations manager, a marketing manager, a community manager, a project manager, an administrative and employee welfare manager, and two students operational officers.

The interviews detailed the platform's operating strategies and practices, and offered an overview of the issues and considerations that shape their relationship with the drivers. Observations and informal conversations were important for obtaining insight into the spontaneous and informal aspects of their organisational practices and representations (Benner, 1994). For example, while the staff often mentioned their reliance on 'what seems fair' during the interviews, the 'observations' and subsequent off-the-record talks sharpened our perception of the differences between the official discourse and the lived reality on a practical level for the company's employees.

We also collected interviews with drivers. We did not have the opportunity to interview drivers during their visits as they were often at work or too busy, but we collected their contacts and their agreement to participate in an interview. Therefore, we called them back as planned afterwards. This strategy failed due to a lack of cooperation from the drivers. We therefore chose to take rides with ride-hailing applications in Brussels. We conducted about 15 interviews, ranging from 20 to 60 minutes. We took routes that were long enough to be able to exchange as much as possible with the driver when the latter agreed. Moreover, we used drivers’ protests[[22]](#footnote-23) as a further opportunity to meet them. Due to operational time constraints, the interviews lasted between 15 and 45 minutes. We conducted about 10 interviews of drivers during these protests.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Type of data | Data sources | Size | Time period |
| Documents | Websites and social media  Internal and confidential documents | 10 | 2021 |
| Interviews | Platform’staff | 8 | October and November 2021 |
| Drivers | 25 | December 2021 – January 2022 |
| Observations | Daily management practices | 5 | October and November 2021 |

Table 6 : Data inventory

#### Data Analysis

Our analysis process is both descriptive and interpretative (Gill, 2014).

Following the initial data collection within the company, the interviews, notes from observations and from informal conversations have been fully transcribed.

Firstly, the formal documents and interviews were analysed in order to identify and detail the managerial systems that reflect the strategy of Platform K, which we organised according to the EF of Marsden (2004).

Second, our observation notes played an important role in describing conversations and sequences of interactions between the staff and drivers. We extracted themes about the concerns that led the driver to contact the platform, and the way in which the employees responded to them (Akemu & Abdelnour, 2020). Following a reflexive approach, we developed a preliminary coding framework for the concerns observed, which evolved as we collected interviews from the drivers in the second collection of data.

The second stage of analysis of these interviews was more a emergent process of interpretation rather than prefigured and established in advance . Once we had identified the meanings shared by the drivers about their platform work, examples of practices (Benner, 1985) were drawn to understand their relationships to platform work, without presenting a close and fixed account such as that concerning the platform's devices.

### Findings

Our findings are presented alongside our data collection on two levels. Firstly, the platform's managerial systems are analysed using Marsden's theory of functional equivalents to detail the extent to the company offers supportive devices to drivers. Secondly, the work concerns and strategies of the drivers are exposed to understand how they enact such supportive devices. At the end, we link the two levels to understand the structure-agency dynamic.

#### The company proposal

The platform K was created on the initiative of three friends in the emerging peer-to-peer economy. In 2013, the founders observed a demand among young people going out on the streets of Paris and proposed a carpooling system linking customers with non-professional drivers. Following the ban on non-professional transport services, the platform regulates its activity by requiring partners to have a licence. In Belgium, the platform is now present in several territories: Brussels, Leuven, Ghent and Antwerp. The company is also expanding internationally by setting up operations in the Netherlands and in Africa (Algeria, Angola, Morocco and soon in Cameroon).

When the platform was launched in Brussels,, the staff had a small flat in a building and they met drivers every day. They said they were "close" to the drivers, who got used to a more interpersonal dynamic. The platform does not want to regulate the drivers’ behaviour directly as Uber does.

##### The care service

The platform wants to stand out by offering features and services designed to support the driver's activity by calls and with a frontline office. On the one hand, a desire to provide administrative and social support to the driver is prevalent. Two days a week, the company's offices are open to offer a front-line service. The driver can come in with any question, complaint or recommendation and is welcomed by a staff member. Although only two days are dedicated to this type of service, the driver can come on the other days and is also received and welcomed. We observed that most of the visits are related to the technical and administrative features of the platform as well as to customer complaints. In addition, we met drivers who just wanted to "drop in for a coffee" and chat with the company's employees. This requires an exemplary behaviour to promote the company's welcoming image as well as interpersonal skills for all functions:

“*You have to be friendly, offer a coffee to every driver who comes in, be all smiles, and you clearly need interpersonal skills to get in here, because everyone has to greet the drivers. In all operational functions, you are asked to have empathy, human side, to be able to take a driver's side, to be able to get involved more or less professionally. We are not machines*.” (Community manager)

##### Evaluation system

The evaluation system is not based on a star rating —like competing platforms— but on the possibility for the customer to leave a comment, which is then managed by the care agent. One employee shares the difficulty of managing the driver-customer relationship as an intermediary platform:

"*When I first started working here, I had received an email from a customer complaining about a driver's service. I emailed the driver and he called me back and said 'who are you to talk to me like that?’ And in fact I was micromanaging the driver saying ‘you don't have to do this or this’. And the guy said to me : ‘ I know my job, I've been a driver for 10 years, you're not going to teach me my job’. I think they are right, at least in part*.” (Administrative manager)

This led to a reflection on how to deal with potential problems in the driver-client relationship. The support is rather qualitative, as it is based on feedback by comments or by email, and is more based on the appreciation of the seriousness of a conflict situation.

"*We intervene but it depends on what for. If the car is dirty, well, there is not much we can do about it. But if there are more serious things like conflicts, we send an email to explain the situation with regard to the client, and we specify, “ you have the information and you can do what you want with it. But if this regularly happens, we'll stop working together because it's no longer appropriate*.". (Operations manager)

Account suspensions are therefore rarer and involve a conversation with the driver to remind him/her the platform's expectations in order to be able to work together without unpleasant surprises.

"*We no longer say, 'you have to do this, or you have to do that’. So obviously now we suspend a lot less accounts; very regularly now when we suspend an account, we tell them 'we work like this, we expect this, you don't seem to agree with this way of working, so it's not serious but we're not made to work together*.” (Operations manager)

Account suspensions are mainly linked to behaviours that the platform explicitly considers inappropriate before the collaboration via training, contractual arrangements and, in France, a charter.

##### Compensation and reward systems

Economic support is provided by the platform through different mechanisms, namely compensation and rewards.

The platform compensates the driver at predetermined rates for different situations: if the customer cancels the ride, when the waiting time is too long, when the ride time or the approach time is longer than expected. The compensation rate depends on the worker's loyalty, calculated according to his or her rate of accepting and cancelling rides.

The platform also offers gifts and rewards (such as a state-of-the-art smartphone) to the best drivers. These "driver incentives" are calculated on the basis of a grid with a system of points weighted according to various criteria, such as the cancellation rate and the number of accepted journeys. Previously, seniority counted towards the driver's loyalty, but as our respondent told us, "we realised that when you start as a driver on our platform, you are also the voice of K, because you recruit other passengers, so we wanted to bring recognition to that.

This reward system is described by one respondent as a means to reinforce the quality of work:

" *They expect things, and we expect things. The balance of power is clearly disproportionate because if they expect things that we cannot provide, we will not provide them and they will probably continue to work with us. The balance of power is not in equilibrium. I think there is a point where you demand things to make K work, that's quite normal. As a service provider, we expect a certain quality of work, and so we want to* encourage it.”(Country manager)

##### Community management

One of the company's objectives is to create a community of drivers, and to ensure that "*K is perceived as a defender of drivers in both form and content*" (community manager). The company therefore creates extra-professional meetings to create privileged links beyond the daily working relationship. Events are organised with various activities for drivers and their families.

"*We want drivers to be our customers, our partners and also our friends*" (Community manager).

Behind the use of the term "partner", the company encourages the involvement of drivers in decisions. "*We try to make decisions together, because the decisions we make are often things that the drivers ask for*.” *(*community manager*).* For example, when the drivers asked for an increase in the price of their journeys, the platform launched a survey in order to collect their opinion on the price they thought was fair and increased their rate by taking into account the workers' responses.

Second, in this logic of community and cooperation with a view to transparency, the company has created a weekly newsletter to communicate various information such as evolution of the situation in the sector, mobility, company updates, etc.

Finally, the staff tell us that they have a close relationship with the initiators of driver collectives, which exist to demand rights and have a voice in the reform of the sector.

“*We regularly meet the unions at the office and at demonstrations*” (Gross manager)

They have created a booklet with their positions on the regulatory policies of the upcoming reform. During an event, they presented these positions and opened the discussion with the drivers.

Some employees have even taken Dutch lessons to be able to talk to the drivers who speak exclusively Flemish.

Finally, they involve the drivers in the choice of technological products and their applications to best meet their needs.

“*In Paris, they design the technological products, and our role is to see if for the Belgium, it suits the users. We can decide whether a feature is applied or not, depending on the feedback from the drivers. For example, we are working on binge-driving We will try to do it, and show the driver how it works beforehand*.” (Gross manager)

##### Pilot projects

The company hopes to solve the shortcomings identified by drivers in the operation of the platform. An employee told us that the company is aware of the ambiguities linked to the status of bogus self-employed and explains it especially with regard to pricing, over which the driver has no control at all. In an effort to overcome this tension, the company has launched an application allowing drivers to set their own prices.

" *In Lyon we asked drivers to imagine a price formula that suits them and to decide on a fair price. They necessarily chose a price offer that was more expensive than the market. It didn't work very well, which is logical because as long as you have lower offers from the competition it's complicated. The idea of doing it is still there, because if you want real independence that's where we have to go*.” (Country manager)

Finally, ongoing project raised, including the creating of a partnership with car dealerships in order to alleviate the cost of investing drivers in cars that meet legal luxury criteria.

These different elements are related to the functional equivalents of the standard employment relationship described by Marsden (2004), and are sum up in the table below. Drivers’ work experiences

Table 7: Managerial devices according to functional equivalents to standard employment relation (Marsden, 2004)

Our second level of analysis, relating to our interviews with the drivers, initially aims to understand to what extent the drivers mobilise/act on the devices proposed by the Our results answer this question in two steps.

Firstly, drivers, through their multi-platform management of trips, show a dominant use of one platform rather than another for reasons related firstly to technological innovation, and secondly because of the guarantee of trust linked to the image of the application. These results reveal an instrumental rationality of drivers towards the use of platforms.

Second, we looked at their management practices and identified various sustainability strategies. Finally, a series of practices and strategies supported by the drivers, independent of the platforms' devices, are identified.

##### An instrumental use of platforms

Drivers are multi-platform and prefer the Uber application for various reasons related to the technological ease, on the one hand, and the "advanced" technological and intuitive features provided by the application on the other: precise geolocation of users, easy and secure payment transaction, pop-up reminders of administrative documents, monitoring of driver-client relations.

“*My administrative documents expired at the end of the month, Uber sent me a message to warn me. That's the discipline, there are rules and they warn. They have more resources for the development and the follow-up of the application and the support service of the driver. Sometimes it goes wrong with the customer. If the customer s damaged our vehicle, Uber directs us to the police, and gives the identity of the customer to the police if necessary. It mediates*.”

Respondents also point to the trustworthiness of the app in terms of the number of rides. Based on the principle of network externality, in which a platform's value increases with the number of users, Uber has a large number of providers and customers, which multiplies the chances of completing a transaction.

"*I prefer Uber because it's a really advanced application. It doesn't bellow as much. K, it bugs a lot. Uber is fluid. Then Uber is the quantity, a lot of people order on Uber, it's international*”.

Finally, other respondents also admit to relying on the image that Uber offers in terms of service professionalism to operate their business.

"*Uber is known worldwide, so even for an international tourist it will be easier for him, he knows, he trusts on this app*. »

While this allows them to secure a clientele that trusts Uber's reputation, they argue they are keen to abide by the policies induced by the company.

"*It's normal when you work for a brand, you represent a brand, you are obliged to follow that brand's strategy, its prices, its way of working. You can't represent a brand and do whatever you want, in terms of pricing, marketing, politics, whatever you want*.”

These results show a preference in the use of platforms for Uber with respect to the advanced technology it offers, the guarantee in number of rides, the professionalism that the brand assures customers.

##### Individual strategies

We present below the discourse on the practices and strategies of drivers in the quest for sustainability of their activities. We have described these practices according to the two profiles of drivers we met: self-employed drivers and employee drivers, who have different visions and therefore different strategies for managing their activities according to their own realities.

* Self-employed drivers

The owner-drivers, under independent status, sometimes working alone, sometimes with salaried drivers, sometimes with a partner. The partnership of two independent drivers is usual and has the ambition to co-manage the trips. In order to optimise their working time, they associate with other drivers to achieve more runs, share the cars and the working time and then distribute the profits.

From an economic point of view, the drivers interviewed use different strategies to gain financial independence, on the one hand, and to build up financial security on the other.

The owners reach their emancipation through the creation of partnerships with other drivers to multiply the number of races and to mutualise the profits. In this way, they share the day and night schedules to optimise working times. Their objective is also to increase their fleet and ultimately, to have more and more employed drivers to expand their business. The use of platforms allows them to increase their profitability.

Indeed, there are two possible scenarios. On the one hand, the "beginner" drivers initially use only the platforms and create a private clientele progressively as they work. On the other hand, drivers have been working for years and the platforms have allowed them to ensure a complementarity of trips and therefore of income. They use the platforms after having met the demand of their private customers and sometimes only if they feel they have not made a sufficient profits. The platforms are therefore a secondary means of exploiting their driving activities.

About the relationship with their employees, they have very little control over the activities of their employee drivers, the application allows them to check the rate of profitability. This attitude of profitability control justifies their reticence towards the cash transaction authorised by Company K. Some people adhere to this principle in order to be able to do undeclared market activities, or to get tips but others totally boycott this opportunity because they do not consider these transactions to be sufficiently secured and because it requires more management effort.

"*In fact, the cash is especially useful for tipping: the fare is 28 euros, people often leave 30 euros. On the application, the fact of having to select this option, people don't do it. And I have a business on the side so it's good to have cash, it's always useful.”*

* Employee drivers

Some drivers were unemployed or had a difficult job before becoming a passenger transport driver. Not having sufficient financial resources to become self-employed, they start working for another driver who owns one or more vehicles. Their work relationship is governed by a wage contract which determines the hours of work and the wage. Several cases were mentioned: some drivers worked only during the day or at night, the hours varied from 6 to 14 hours per day, the remuneration was fixed or variable according to the income earned by the driver.

"*I am an employee, I get an income, with bonuses, and, of course, there are sometimes tips. In fact we try to be as legal as possible. I have my salary, the legal minimum imposed by the law, 12.64 euros per hour, and I work 5 days a week. Sometimes I also help my boss with some private races. Sometimes I work on Sundays, so I get a day off.”*

Other drivers are given complete autonomy to manage their own time and work schedule as long as they meet a minimum revenue target. They therefore manage their activities according to the variations of supply and demand. They are trusted by their boss. Finally, the management of the trips is totally defined by a negotiation between the owner and the employed driver. A significant objectification of the platform is recognised by the respondents. The choice of platforms is based on the professionalism the platform offer and the ease of use. They consider it important to be professional in their job, which is associated with different skills, with the corporate identity of the platform and the structured technology provided by the platform. For example, this star rating is precious for them because it is a recognition of a well-done job. They highlight the advantage of the star rating of Uber.

Furthermore, this pledge of trust and financial security of the wage relationship implies an autonomous management of the salaried driver who, in one way or another, has to meet the profitability objectives set by the boss.

"*Sometimes I take two days off. My boss doesn't care, he doesn't even know. Then afterwards I have to work hard the following nights to catch up with the workload. We always manage to do it somehow*.”

The salaried drivers see this activity as an opportunity to secure themselves socially and financially. They benefit from social protection and a guaranteed minimum wage. In highlighting these social benefits linked to their activities, they are grateful for the opportunity offered by the platforms in terms of ease of access and use. A person who does not speak French can easily use the platform and carry out the transport activity without having to speak the language properly.

"*I am a driver for more than five years. Before, I was unemployed and I'm an older person, so the job market is complicated. 45 is old, so I was getting depressed because I couldn't find a job. I like driving, I like the contact with people. I love my job, we give service to people... it's sad that Uber didn't come to Belgium sooner."*

Indeed, all the drivers interviewed were immigrants. These salaried drivers had a lot of difficulty finding employment and spoke very little French. They see these activities as a way to improve their language skills, which public institutions do not allow them to acquire.

*" I came to Belgium four years ago. I am Syrian. I took French classes so I learned a little but I never spoke because I didn't have a job and at home my wife doesn't speak French. By working as a driver, I speak with people, it helps me to practice*”.

Altogether, drivers seize the instrumental opportunity provided by a platform to develop economic, social and legal capital. With a fast and accessible use, Uber is privileged by this initially precarious and discriminated population to seize a more comfortable socio-economic situation, in construction with other drivers. These activities also allow for the development of local language skills as they allow for immersion in exchanges with clients.

##### Collective strategies

Other aspects here linked to the social dynamics of drivers feed this self-sufficient vision of drivers' activities. Indeed, WhatsApp groups have been created, to share information related to road traffic, controls, laws, protests. These groups are even used in case of need of help. For example, a woman driver tells us that she had a breakdown and was able to benefit from the solidarity of the members of these WhatsApp groups.

"*Once, I had to go and fill up my car. I had changed my car and I made a mistake, I put diesel instead of gasoline. I had a private errand scheduled so I was in trouble! I made a call on the WhatsApp group and directly a colleague came to help me. So I was able to do the race with my clients. There is a lot of solidarity between us*."

The feeling of professional belonging is strong drivers see the profession of the driver as something that not everyone can do. There is a professional community with specific skills. Attached to their brand image among customers, they prefer luxurious vehicles that they take great care of, and they are always dressed in a suit and tie.

"*You know, I have a 4.97 rating. I provide candy, gel... people who get into my car is my responsibility so I like to make the customer feel good. And with Uber it's our own car, we take care of it. With K, which allows cabs, it's different. I know some friendly cabbies, they are two or three on a car, the cars are not well cleaned because they have to work 24 hours a day*."

They also define a "good driver" as being able to adapt to the client (being talkative with those who are talkative, respecting the silence of others, keeping calm when faced with an agitated client, etc.). They emphasise their sense of usefulness to the citizens in the security they bring to their service.

“*We contribute to road and economy of Brussels. All the young people go out, have fun, drink. Imagine if there is no such service. A young person goes out with 50 euros? Well, imagine a student going out with 50 euros, he won't take a cab with 30 or 40 euros, he can't afford it. So he relies on us. And if this service doesn't exist, what is he going to do? He will take his father's or his mother's car, or his own car. It may create accidents, and dramas.* »

Finally, the dominant practices in the management of activities by drivers have limited relevance to the features offered by the Company K platform. Some drivers use and prefer this application for its features but this use remains marginal. Transactional rationalisation predominates and the drivers use autonomous strategies (individual and collective) specific to each one according to their professional and socio-economic situations.

These results demonstrate the phenomenon of agency, which ultimately reveals many of the drivers own regulatory mechanisms. The sources of motivation and control turn out to be exogenous to the platform's own devices.

The figure below illustrates the individual and collective strategies of emancipation.

Minimal intervention in job control

Minimal intervention in job control

Feeling of trust/autonomy

Feeling of trust/autonomy

Being

Professional

Being

professional

Recognition of professionnalism by rating

Star/increase customer base

Star/increase customer base

Figure 6 : Drivers’ sustainability conception and strategies

#### Platform boomerang effect?

In this section, we revisit the organisational side to understand the effect of these agency mechanisms on the platform. Mechanisms within the drivers are used by the platform in defining their policies and actions. The data extracts analysed below are taken from the observation periods and informal conversations with employees. First, we had access to the platform's promotional and intentional discourses. In a second step, the sample is the employees' discourse about the platform's strategy.

According to a principle of continuous evolution, the company relies on this effective management of activities carried by the drivers to design and evolve their platform devices.

« *Our fundamental difference is our values, in the way we operate in our relationships with drivers. We want to be transparent, inclusive. We don’t want not to make money "on their backs". We're not going to take a big commission for not using them. We take a commission to be able to live. The goal is to be profitable, but not at any price*” (Gross manager)

If previously the platform promoted a family philosophy and proximity between them and the drivers which implied in particular the use of first names, they then opted for the use of formal address to align with the need for recognition of professionalism of drivers.

« *At the beginning we used to be on first-name terms, but we changed, there were some remarks... now we are on a polite basis to be more professional. We wanted to increase the level of professionalism, for a question of quality of service also.* » (Administrative and employee welfare manager)

In the course of our conversations, we were told that this closeness to the drivers was not spontaneous but the result of strategic thinking. Indeed, there is an interest in information behind this human approach with the drivers, especially information related to the intentions of competitors.

"*From a strategic point of view, it's important that a driver feels confident, whether it's about platform problems that we can solve, but also about the information we can get about Uber, such as upcoming promotions, or when Uber has made such and such an announcement, so that we are directly informed. The drivers know that we respect them and that's important.* » (Community manager)

As mentioned earlier, another specific aspect of the platform is the payment in cash. While it is sold to drivers as an additional opportunity to get rides from another customer audience, it is sometimes seen as an extra charge by the driver, sometimes seen as an economic strategy. In addition, this payment options appeal to a less professional customer population.

«*It's a different type of customer, a more urban, more underground customer... if we had to caricature it, it's the guy who's going to come in with his joint in his mouth.»At the same time, it is a cooler and friendlier public, but it can also lead to abusive behaviour.* » (Administrative and employee welfare manager)

"*I registered on K, but I didn't use it much, I like Uber, it's disciplinary. K is more family-friendly, you pay cash, I prefer the security provided by Uber for the clients. I know the destination, I drop the client off and that's it. At K, the client comes next to you, he is friendly, he asks to smoke, to eat in the car*”. (Driver)

This customer base leads to complaints from drivers and consequently to a lot of intervention from the platform in the management of driver-customer relations. Indeed, material damages and inappropriate behaviours of customers are relayed by the drivers to the "care" service that the employees must manage. These customers, using the cash payment service, are associated with the customers guilty of abusive behaviour.

"*Problems between customers and drivers happen, especially with drunken customers who vomit in the car. So it's mostly property damage calls*." (Administrative and employee welfare manager)

In their day-to-day telephone care, employees also report that the main complaints they face are related to waiting time issues and cancellations.

"*Finally, the most complaints we get are about cancellation fees. We don't have a tech's as good as Uber. Uber charges for waiting time from two minutes, because it's via credit card. So in fact Uber passengers are hyper-disciplined and educated, because if the driver waits more than two minutes, they are charged. A lot of drivers stop working with us because of that."* (Operations manager)

In the evolution of their sanction policies, strategic thinking is taking place. A feeling of overpowering is felt by employees, misplaced according to them and contrary to the values of the platform.

"*We can suspend a driver from one day to the next, so I don't think that's good... it gives a form of omnipotence, it's a big control, so I'm not really aligned with that, but there are strategic imperatives. For example, one of the sanctions in case of a too high cancellation rate is to withdraw the customer's destination information from the driver. It's strategic, but it takes away the balance of the relationship that the platform initially promotes. »  (Community manager)*

Furthermore, one solution being considered is to strengthen the technology to delegate this task to algorithms, which will be based on the idea of rewarding drivers who have a low cancellation rate rather than punishing those with a high rate.

*"We plan to cancel the principle of suspending drivers according to the cancellation rate, but, on the other hand, there will be an algorithm that will exist to reward those who have a low cancellation rate. The algorithm that will do everything will be published, so the driver will know how it is calculated. This will reduce the subordination link that may exist between the platform and the driver, since it is the algorithm known to all that will regulate the behaviour, which will be accepted beforehand by the drivers*." (Administrative and employee welfare manager)

Finally, these elements of daily reality experienced by the employees reinforce the instrumental aspect of the platform. Despite a desire to involve a human interface, technology stands out as a central element in the relationship between platform and driver. This technology is a source of complaints because it is not sufficiently developed and is therefore the strategic axis on which the platform focuses its energy to develop it as well as possible and reduce these complaints.

"*The drivers are their daily life, we have to listen to them and help them.But sometimes it is just related to the application. But already taking into account their complaints and relaying them allows us to take them into account. We know that sometimes we lack a little bit of tech, we will be very close to the drivers, the balance is not great. We know what we lack; we have no choice but to welcome the drivers every day to avoid this lack of tech becoming a frustration*" (Gross manager)

K in relation to its strategy and philosophy gets legitimacy, drivers do not question its place and its devices, because the policies are turned to the interest of the driver.

"*What is surprising is that the drivers do not revolt. The closer we are to them, the more they will accept these kinds of policies. We are there to support them. At Uber there is no physical team. They all work in Amsterdam so they are not present. The drivers appreciate K more, because we have this humanity that Uber does not have*.." (Operations manager)

Moreover, the FEs proposed by the platforms are rarely used by the drivers as they are. They develop their own strategies, but these practices helps to feed the platform's discourse. As a result, this reenactment of discourse further legitimises the platform's promotional message.

" *The point is that drivers feel closer to the clientele, because at least they talk. They say that with K, there is a crazy exchange and they like it, because they have fun whereas with Uber rides, they don't dare to talk, clients often go home without saying hello, it's like using an automatic car* " (Operations manager)

### Discussion

The dynamic between the structure and the agency becomes the central point of our findings. The institutional field is ambiguous because both the dominant player, Uber, has not acquired total legitimacy among the stakeholder and gig-work is not unanimously perceived and defined in a formal way. The platform K proposes relational management to counter the shortcomings of algorithmic management, by proposing functional equivalents that can support the autonomy of drivers. On the drivers' side, various enactment towards gig work lead workers to develop their own strategies for emancipation and sustainability of their activities. They have developed a number of mechanisms to control opportunism and foster a zone of shared interests in order to enhance cooperation among them. The platform manages to acquire a certain legitimacy of existence among drivers by being close to them and listening to them. Consequently, it will be the least mobilised because of its technological flaws. The platform is in a logic of continuous evolution and adapts its systems according to the realities of the drivers. In these adaptations, several elements show that the devices are progressively moving towards the technological benefit proposed by Uber. An overview of this process is provided in the figure below.

AMBIGUOUS INSTITUTIONAL FIELD

AMBIGUOUS INSTITUTIONAL FIELD

Platform K

Social, economic and legal FE’s

Platform K

Social, economic and legal FE’s

Drivers

Self-sustaining strategies of emancipation

Drivers

Self-sustaining strategies of emancipation

Boomerang effect

Boomerang effect

Support autonomy

Support autonomy

Evolution of devices

Evolution of devices

Figure 7 : Structure-agency construction of moral legitimacy

The findings show that drivers have their own strategies shaping the sustainability of their activities, supported by the instrumental use of platforms. The inclusive strategies of the platform K based on drivers' practices allow them to gain legitimacy in the institutional field. Indeed, drivers will not claim or revolt against K because they go along with the interests of drivers. Uber is ultimately the most used platform, but also the most claimed. K is used in a secondary way. From a managerial perspective, drivers choose the Uber’s technology, as well as the professionalism that it instils. On the other hand, K is not challenged in any way in the debates inherent to working on a platform through its strategy of humanising their relationship with drivers. However, there is a boomerang related to the evolution process of the devices based on drivers work experiences. The platform K tends towards more and more technological and professional in the design of its devices. Indeed, by wanting to adapt to the needs of drivers they move progressively away from their initial strategy (which implied high human involvement and informal dynamics).

In this way, the platform acquires a moral legitimacy (Suchman, 1995), but through such isomorphism, these initiatives in managerial practices have weak impact in the institutional field as long as no/limited framework rose to regulate how these practices should be designed and carried out (Humborstad, 2014).

Faced with the institutional challenges of work and a lack of institutional support, platform workers may develop an instrumental attitude towards platforms and their own sustainability strategies, while at the same time denying moral legitimacy to dominant players such as Uber (Vallas & Christin, 2018). These findings confirm discussion arguing a change in work culture on the part of workers in the face of economic and institutional transformations, which influences their own agentivity (Murgia & Pulignano, 2021).These agentic influences on this organisation and the isomorphism effect involved, emphasise the role of national and sectoral regulations on the way in which the sustainability of work is constructed and encourage institutional stakeholders to provide a better framework for these organisational initiatives (Håkansson et al., 2020; Veen et al., 2023).

Scientific research has generally focused on the role of powerful actors, such as states and, more recently, multinational companies, and trade unions in their influence on labour relations in the gig economy (Greer, 2016; Tzur, 2019). Not surprisingly, research on organisations has also widely neglected efforts at the agency level where less powerful actors with limited resources attempt to transform and deinstitutionalise the rules that impede social and economic development. Our research ambition aims to contribute to these concerns.

On the one hand, the platform K created its foundation in a humanised perspective of working conditions allowing to respond to the economic, social and legal issues that Uber brings about algorithmic management. The literature on the existing gig economy has identified the dehumanisation of working conditions and the related alienation effects as the main issues (Glavin et al., 2021).These shortcomings are ultimately the determining factors of an ambiguous institutional field insofar as they prevent Uber from acquiring full legitimacy in this field (Frenken et al., 2020). In this way, the platform K aspires to change the rules and revealed to be entering a process of acquiring legitimacy in the shaping of this field (Suchman, 1995).

On the other hand, our paper shows that these drivers develop their own strategies in an emancipatory way. The following reflections concern the assumption that the concepts of autonomy, flexibility and emancipation have to be reconsidered and distorted from the normative ideals of standard wage employment (Chung, 2019). Processes of individualisation and deinstitutionalisation have created new norms at work (Beckmann & Hoose, 2022) and thus local work arrangements embedded in organisational and institutional context (Pulignano et al., 2020). Indeed, these norms are the result of dynamic interactions between actors and organisational structures influencing the change of an institutional field (i.e., a network of organisations and actors sharing the same context and interacting to define stable rules, values, and relationships in an exchange of information and mutual recognition (DiMaggio and Powell, 1983).

When a platform tries to move away from denounced practices such as those of Uber, it finds itself up against drivers who prefer the easy, accessible technology of algorithmic management. A pragmatic legitimacy is prevalent, which highlights the need of many individuals to gain easier access to the labour market hese results nuance the claims in the literature that workers are alienated and dominated by the AM (Adams-Prassl, 2019; Johnston, 2020; Rosenblat, 2016)

Our research indicates that other types of actors, often powerless, disenfranchised, and underfunded, who apparently have no choice but to comply, also do important institutional work (i.e. the drivers). The objective of this study was to understand to what extent a platform that wanted to address the shortcomings of the gig economy in terms of the sustainability of workers' activities could participate in the transformation of a field by gaining legitimacy. The answer is the result of a complex perspective between structure and agency. Indeed, drivers have practices that lead to self-sustainable strategies and instrumental use of platforms, that participate in the definition of their own values, norms and identity, i.e. ideological dimension of platform work (Haidar, 2022). The results address gaps in the literature in several ways. The article fills the critique of algorithmic management, often perceived as dehumanizing and precarious, by showing how drivers develop both technical and social resistance strategies. For example, drivers manipulate the algorithm to benefit from hourly promotions or to avoid being tracked by Uber, which addresses the absence of individual resistance strategies in the existing literature (Jiang, 2023). Additionally, drivers establish direct relationships with clients and organize collective movements, highlighting the importance of human relationships and community support networks, which counterbalance the often pessimistic and fatalistic views present in studies on the platform economy (Lee et al., 2015; Möhlmann et al., 2021).

Finally, the article highlights structural limitations and political support for Uber, which complicate workers' efforts to achieve fair working conditions. It calls for a better understanding and regulation of algorithmic management to protect workers, contributing to the literature on the need for stricter regulations and institutional support in the platform economy (Frenken et al., 2020; Tzur, 2019; Thelen, 2018). ​ These findings bring interesting contributions in line with studies showing that the motivations of gig workers to join trade unions are more instrumental and value-rational reasons (Geyer et al., 2023).

The article has however several limitations. The case study allows understand the case at a particular moment but the interplay of labour process may evolve and a second round of data collection would help better grasp the evolution of platform K over time. Furthermore, an interesting avenue for future research would be to explore the similar initiative in other institutional contexts in order to ascertain whether other subjectivities are appearing, reflecting other work practices. Furthermore, complementary material about individual worker characteristics and/or contextual variables would help to understand the origins of instrumental platform use.

# 

# 

# **Chapitre 5 : « L’expérience subjective du travail de plateforme - Récits et rationalités des chauffeurs à Bruxelles »**

# 

### Résumé

La préoccupation majeure concernant l'avenir du travail réside dans l'impact des technologies numériques sur les conditions de travail. Dans la littérature, l'accent est mis sur la gestion algorithmique et son contrôle sur le travail, conduisant à une vision générale du "*gig work*" comme source d'aliénation et de précarité. Cela est particulièrement illustré dans le cas d'Uber, considéré comme un exemple extrême. Cependant, des études récentes se penchent sur la façon dont les chauffeurs Uber perçoivent et réagissent au contrôle algorithmique, mettant en lumière leurs comportements selon leurs capacités de résistance. Peu de recherches se sont intéressées à la signification que les chauffeurs attribuent à la plateforme. Une démarche méthodologique basée sur récits d’expériences avec 20 chauffeurs de plateforme à Bruxelles et une analyse socio-matérielle a permis de mettre en évidence la diversité des rapports à la plateforme. Les résultats montrent une relation souvent positive envers la plateforme, malgré les défis, et mettent en avant la création de sens soutenue par les caractéristiques matérielles de la plateforme. Les résultats nous sensibilisent sur l'influence des contextes socio-économiques sur l'expérience des travailleurs et l'impact des normes et des systèmes de croyances sur la gestion algorithmique.

* En soumission à la Revue Management & Avenir

### Introduction

L'une des principales préoccupations concernant l'avenir du travail est la menace que font peser les technologies numériques sur la nature et les conditions de travail (Duggan et al., 2020). Dans le champ des études sur le travail de plateforme, les recherches se centrent principalement sur les dispositifs du management algorithmique et ses effets de contrôle sur le travail des individus (Cram et al., 2022; Pignot, 2023; Walker et al., 2021)menant à une caractérisation générale du « *gig work* » comme dérive vers l’aliénation et la précarisation du travail (MacDonald & Giazitzoglu, 2019). Ce phénomène s’illustre spécifiquement dans le secteur taxi à Bruxelles avec l’arrivée de la plateforme Uber, décrit comme un « cas extrême » (Möhlmann et al., 2021). En réaction à cette vision structurelle du travail de plateforme, des études s’intéressent à la façon dont les chauffeurs Uber perçoivent, jugent et réagissent au contrôle algorithmique (Wiener et al., 2021), à travers leurs capacités de résistance collective et individuelle (Newlands, 2021; Jiang, 2023; McDaid et al., 2023). Centrées sur les pratiques mises en œuvre par ces travailleurs en résistance, peu d’entre elles se sont intéressées au sens donné par les chauffeurs au contrôle de la plateforme. Des recherches préliminaires ont été menées dans cette dernière perspective en explorant le *sensemaking* autour des algorithmes (Möhlmann et al., 2022 ; *.*Vallas et Schor, 2020 ; Keith et al., 2020 ; Retkowsky et al., 2020). Nous souhaitons approfondir de telles recherches en mettant en évidence la diversité des expériences vécues par les chauffeurs lorsqu’ils s’engagent dans du travail de plateforme. Nous entendons prendre en compte l’importance des significations accordées à la plateforme, intégrant ainsi simultanément le rôle de la technologie et des travailleurs, en nous référant à la théorie de la socio-matérialité (Leonardi, 2013; Orlikowski, 2007).

Cette ambition s’accompagne d’une démarche méthodologique attentive à la voix des chauffeurs de plateforme, basée sur un matériel qualitatif recueilli par le biais d'entretiens ouverts (n = 20) lors de trajets commandées via les applications existantes sur le territoire bruxellois (Uber, Heetch et Bolt). Nous avons rencontré différents profils de chauffeurs et avons centré notre démarche sur la compréhension de cette pluralité de récits. Les récits ont permis de recenser les dimensions personnelles de l’expérience de chaque chauffeur; les dimensions contextuelles centrées sur les facteurs situationnels en jeu et les dimensions temporelles relatives aux changements qui façonnent l'expérience professionnelle au fil du temps (p. ex. chocs, transitions) (Wiener et al., 2023) (De Vos et al., 2020).

Les entretiens nous ont d’emblée montré l’existence de différents profils professionnels et de différentes manières de considérer le travail de plateforme que nous développons dans nos résultats, à partir de trois récits emblématiques. A l’opposé des études centrées sur le contrôle, l’aliénation et la précarisation du travail de chauffeur, nos données montrent une relation souvent positive à l’égard de la plateforme, à travers différentes logiques d’action qui affirment une création de sens soutenue, contre toute attente, par les caractéristiques matérielles de la plateforme.

L'article est organisé en cinq sections. Tout d'abord, nous présentons une brève synthèse des tendances actuelles de la littérature du travail sur le management algorithmique travail, qui fait apparaître comme thèmes majeurs la question de l’aliénation, du contrôle exacerbé et des risques de précarité (Standing, 2018), mais aussi, à l’inverse, des études sur les capacités d’agir de ces travailleurs (Newlands, 2021; Jiang, 2023; McDaid et al., 2023). Nous décrivons, dans un deuxième temps, notre démarche qualitative, comprenant la méthode de collecte et d'analyse des données, en y justifiant sa contribution. Dans la troisième section, nous présentons trois récits emblématiques de chauffeurs qui reflètent différentes logiques d’action relatives au travail sur plateforme. Une dernière section est consacrée à la discussion de nos résultats : nous y aboutissons à une réflexion originale sur le travail sur plateforme, mettant l’accent sur les perceptions des facilités offertes par la plateforme et leur influence sur les trajectoires professionnelles des chauffeurs*.*

#### Un centrage prioritaire sur le contrôle et l’aliénation

L'essor des entreprises opérant dans l’économie de plateforme ou impliquant un management algorithmique a suscité un intérêt croissant de la recherche pour l'évolution de la nature du travail et des conditions de travail (Berg, 2016). De Stefano (2016, p.6) identifie le travail de plateforme comme "*faisant partie de phénomènes plus larges tels que la précarisation et l'informalisation du travail* », notamment en permettant à une partie de la main-d'œuvre d'être indûment exclue du marché du travail et de la protection sociale (ILO, 2022). Il s'agit d'un changement majeur des rapports de pouvoir en faveur des employeurs, qui réduisent les coûts de main-d'œuvre en augmentant la "flexibilité numérique" et la "flexibilité salariale" (Friedman, 2014). Traditionnellement, les contrats de travail étaient fondés sur une loyauté bilatérale entre l'employeur et l'employé, alors que le "gig work" est, selon Stewart et Stanford (2017), injustement fondé sur une contractualisation unilatérale, pouvant faire à tout moment l’objet de modifications à des travailleurs au statut d’indépendant.

D’un point de vue organisationnel, Uber est prioritairement présenté comme un lieu de contrôle algorithmique, défini comme « l'utilisation managériale d'algorithmes intelligents et de technologies numériques avancées comme moyen d'aligner les comportements des travailleurs sur les objectifs organisationnels" (Wiener et al., 2023, p. 1). Dans une telle perspective, les algorithmes sont responsables de la mise en œuvre et de la transmission des instructions aux travailleurs (Cram et al., 2022), et conditionnent de cette façon leurs interactions avec les consommateurs, et permettent de tracer et orienter leurs actions (Ashford et al., 2018; Marquis et al., 2018). Uber utilise la technologie pour vérifier l'admissibilité des chauffeurs à travailler sur la plateforme, leur indiquer où prendre les passagers, faciliter les vérifications périodiques des requis administratifs des chauffeurs, leur donner des conseils sur la manière d'améliorer leurs performances et prendre des mesures disciplinaires à l'encontre des chauffeurs qui ne respectent pas les normes minimales. Les données sont en permanence utilisées pour fournir aux chauffeurs un retour d'information personnalisé et des recommandations ainsi que, dans les cas extrêmes, pour sanctionner ou licencier les chauffeurs. Le management algorithmique diffère des formes traditionnelles de supervision au travail dans la mesure où le contrôle (c'est-à-dire diriger, évaluer et récompenser/sanctionner les comportements professionnels des chauffeurs) provient d'algorithmes et non de managers, et peut être appliqué en continu et en temps réel (Mohlmann et al., 2021).

Il en résulte une approche du contrôle algorithmique qui limite l’autonomie au travail (Gandini, 2019 ; Kellogg et al., 2020 ; Newlands, 2021 ; Veen, Barratt, & Goods, 2019 ; Zuboff, 2019). L’autonomie est la liberté qu'ont les travailleurs d'exercer un contrôle sur certains aspects de leur travail (Langfred, 2007). Le contrôle algorithmique réduit l'autonomie des travailleurs, entre autres, en automatisant le vol de salaire (van Doorn & Badger, 2020), en créant des asymétries d'information qui réduisent la marge de manœuvre des travailleurs dans la prise de décisions optimales pour eux-mêmes (Rosenblat, 2018 ; Shapiro, 2018), en diminuant la prise de responsabilité humaine (Leicht-Deobald et al., 2019), et en disciplinant sans laisser de place à la croissance et au développement personnels (Kellogg et al., 2020).

Un tel déséquilibre dans les rapports de pouvoir est largement dénoncé dans la littérature sociologique et essentiellement présenté comme facteur d’aliénation et de dépendance (Spiekermann et al. 2022), conduisant à une précarisation accrue des travailleurs (Bernard, 2020).

L’aliénation du travail prend à l’origine sa définition dans les études marxistes sur le travail et représente « *la marchandisation du travail et l'éloignement du produit, l'éloignement de soi et l'éloignement de l'espèce* » (Tucker 1978 : 73-77). L’individu percevrait ainsi un état de détachement vis-à-vis de lui-même, de son travail ou des autres travailleurs, se manifestant sous la forme d'un sentiment d'insignifiance, d'absence de norme, d'impuissance, d'isolement social et d'éloignement de soi (de Seeman 1959 ;1972). Des auteurs n’hésitent pas à convoquer le concept foucaldien de subjectivation pour expliquer le contrôle normatif exercé par les plateformes sur les travailleurs (Cukier, 2017 ; Galière, 2020).

En ce sens, l’aliénation à l’aune de l’économie de plateforme se lit dans la remise en question de la capacité des travailleurs à maintenir des relations de travail satisfaisantes et dans un grand sentiment d'impuissance et de solitude (Glavin et al., 2021). Par ailleurs, des témoignages exposant les difficultés financières des chauffeurs illustrent la précarité du travail de plateforme. Celui-ci est dès lors souvent considéré comme problématique en raison de caractéristiques telles que la volatilité des revenus, les coûts cachés, les sanctions appliquées aux travailleurs et le manque de soutien et de possibilités de se défendre (Kessler, 2018; Rec, 2016; Tuc, 2016).

Si une telle lecture du contrôle et de l’aliénation résultant du travail de plateforme met en avant des phénomènes difficilement contestables, elle privilégie un déterminisme structurel excessif (Giddens, 1984 ; Newton, 1998 ; Reed, 2000), qui tend à sous-estimer les façons de penser et d’agir des travailleurs. Elle examine généralement les impacts des dispositifs managériaux et organisationnels de façon homogène et automatique, dans une vision quelque peu normative du travail qui occulte le rôle des travailleurs dans leur manière de s’approprier, de résister, de contester ou de transformer ces dispositifs de pouvoir. Et même si des études de plus en plus nombreuses sont consacrées aux formes collectives de résistance à l’égard du management algorithmique, que ce soit par le biais des organisations syndicales ou non (Newlands et al., 2018 ; Parth et al., 2021 ; Tassinari & Maccarrone, 2020), elles continuent de fonder leur raisonnement sur le caractère fondamentalement contrôlant et aliénant du travail de plateforme. Par ailleurs, plusieurs d’entre elles expliquent le non aboutissement de ces résistances en raison de leur portée limitée face au pouvoir du système capitaliste global (Mrvos, 2021).

#### Des réponses dans les capacités d’agir individuelles des travailleurs

Certaines études ont cherché à analyser les comportements de résistance individuelle des travailleurs des plateforme (Bucher et al., 2021; Cameron & Rahman, 2022; Möhlmann et al., 2021). Ces études contrastent avec les recherches précédentes qui suggèrent que les travailleurs de la *gig economy* sont largement impuissants et inactifs face à la gestion algorithmique oppressive et distante (Gandini, 2019 ; Peticca-Harris et al., 2020 ; Walker et al., 2021).

Comme le décrit Jiang (2023), deux types de résistances sont ainsi relevées dans la littérature consacrée aux chauffeurs Uber.

Le premier réside dans des contournements de type technique, notamment dans des stratégies utilisées pour manipuler l’algorithme. Pour pouvoir faire une pause, mais aussi bénéficier d'une promotion horaire, certains chauffeurs Uber vont rester en ligne, mais en se garant délibérément entre d'autres chauffeurs pour éviter de recevoir des demandes de course et profiter de leur pause (Lee et al., 2015). D’autres ont également appris à tirer parti de la tarification incitative en manipulant les données de l'offre. Ils se déconnectent de l'application, en espérant que l’algorithme reconnaîtra que l'offre est limitée. Dans ce cas, la plateforme peut augmenter le tarif. Lorsque la hausse est suffisamment importante, les chauffeurs se reconnectent et profitent de courses mieux rémunérées (Arubayi, 2021 ; Karanović et al., 2021). D’autres encore manipulent les données pour protéger leur vie privée en saisissant de fausses informations personnelles ou en utilisant des VPN pour que la plateforme ait du mal à suivre leur localisation et les informations connexes (Sannon et al., 2022).

Le deuxième type de résistance réside dans des stratégies d’action en dehors de l’utilisation de la plateforme. Les travailleurs cherchent par exemple à établir des relations à long terme avec le client, dans le cadre desquelles celui-ci peut contacter directement le travailleur au lieu de le trouver sur la plateforme (Rahman, 2021). Cela peut même amener des chauffeurs à donner leur numéro de téléphone aux clients et les encourager à demander leur prochaine course par téléphone au lieu d'utiliser la plateforme (Lee et al., 2015). Une autre stratégie réside dans la recherche d’entraide : pour avoir le sentiment de faire partie d'une communauté plus large et s'aider mutuellement à faire face aux défis de leur environnement de travail, les chauffeurs Uber s'engagent dans des discussions sur les forums en ligne et les médias sociaux (Lee et al., 2015; Möhlmann et al., 2021 ; Rosenblat & Stark, 2016).

De telles pratiques décrivent une main-d'œuvre qui est loin d'être "vaincue, couchée et largement non résistante" (Walker et al., 2021 : 27). Les travailleurs cherchent à supporter leurs conditions de travail en assumant la responsabilité individuelle de « prendre soin de soi » dans un environnement de contrôle (McDaid et al., 2023: 16). Les stratégies des chauffeurs consistent à résister aux contraintes imposées par Uber, à la fois sur la plateforme et en dehors. Cela inclut l'envoi répété de messages à Uber pour résoudre des problèmes, la déconnexion de l'application pour protéger leur santé, et l'organisation de mouvements collectifs et de protestations (El Bourkadi, 2023).

La résistance se manifeste également par la création de forums en ligne et de groupes sur les réseaux sociaux pour échanger des informations et des conseils, ainsi que par des actions syndicales et juridiques contre Uber.

#### Donner simultanément un rôle à la matérialité de la technologie et aux acteurs

Les études existantes ont permis des avancées certaines sur la compréhension du travail de plateforme. Ces études se centrent néanmoins essentiellement sur une approche « action-réaction » en matière de conditions de travail sans vraiment interroger le sens que prend le travail sur plateforme pour les chauffeurs concernés. A l’instar de l’approche sociomatérielle, nous souhaitons dépasser toute forme de déterminisme — qu’il soit d’ordre technologique ou social— pour explorer les interactions entre les caractéristiques matérielles de la plateforme et le sens que leur donnent les chauffeurs dans leur expérience de travail.

Il s’agit en quelque sorte d’attribuer simultanément un rôle aux humains et aux technologies, en reconnaissant à chacun sa propre intentionnalité (Leonardi, 2013 : 151) étant donné que la matérialité des technologies influence le travail et est en même temps influencée par la manière dont elle est interprétée par les acteurs (Orlikowski 2007). Autrement dit, le rôle des technologies dans les pratiques de travail n’est pas donné *a priori*, mais émerge au fur et à mesure, reflétant les particularités du contexte de travail dans lequel l'acteur social est intégré (Orlikowski & Scott, 2008).

Selon Orlikowski (2007), la technologie présente des fonctionnalités – un ensemble de propriétés matérielles et de caractéristiques intrinsèques – qui ne change pas dans l'espace et le temps d’un contexte à l’autre. Néanmoins, son utilisation et ses représentations peuvent être différentes en fonction du contexte dans lequel elle est utilisée. *L’agence matérielle* est une construction qui dépend, en partie, de la matérialité de l’artefact technologique, mais aussi de l’*enactment* effectué par son utilisateur selon qu’il considère que cet artefact lui donne la possibilité d'atteindre ses objectifs ou qu’il lui impose une contrainte. C'est par le biais des pratiques de travail que les normes, les préférences et les objectifs des travailleurs sont atteints ou entravés par les propriétés matérielles de la technologie.

En adoptant cette perspective sociomatérielle (Leonardi, 2011 ; Orlikowski, 2000), nous centrons notre questionnement sur l’imbrication permanente des éléments humains et technologiques en explorant les multiples sens attribués par les chauffeurs à leur expérience de travail sur plateforme, dans une démarche intégrative. Pour ce faire, nous sommes engagés dans une démarche de recherche inductive.

### Méthodologie

La philosophie empirique de notre recherche défend que les personnes, les idées, les objets, les artefacts, et autres sont tous réunis dans un réseau complexe d'associations qui prennent de l'ampleur au fil du temps ( Leornardi, 2013).

La méthode par les récits des expériences de travail permet, d’une part, d’examiner comment les répondants comprennent, interprètent et gèrent la matérialité technologique qui préexiste à leur interaction avec la technologie et, d’autre part, de comprendre par quels mécanismes « l'imbrication » se produit, c’est-à-dire la manière dont l’humain et la technologie interagissent et constituent au fil du temps une « entité sociomatérielle » (Leonardi, 2011 ; Mutch, 2013).

#### Collecte des données

La collecte des données s’est réalisée lors de courses commandées via des applications sur le territoire bruxellois de sorte à rencontrer les chauffeurs (Uber, Heetch et Bolt[[23]](#footnote-24)). En effet, j’ai d’abord tenté d’atteindre des chauffeurs via des connaissances, en vain. Si j’obtenais une réponse d’abord positive, la concrétisation du dit entretien ne se réalisait pas. Souvent ils ont déplacé les rendez-vous à de nombreuses reprises, et si j’obtenais une disponibilité, il est arrivé que le chauffeur interrompe la discussion systématiquement pour aller faire une course. Face à ces réticences, j’en ai alors déduit qu’une solution consistait à mener des entretiens avec les chauffeurs en faisant des courses dans Bruxelles. Durant ces courses, certains entretiens ont échoué par refus, ou en raison de méconnaissance de la langue française ou anglaise de la part du chauffeur. J’ai finalement obtenu 20 entretiens d'une durée de 30 à 50 minutes. Différentes réactions ont eu lieu : certains aimant le contact au client se sont livrés avec aisance et ont même accepté de continuer l’entretien une fois la course terminée ; d’autres ont d’abord craint que je ne sois journaliste. J’ai donc dans ce cas fourni des informations complémentaires sur mon identité et le sens et l’issue des entretiens. Une fois la conversation lancée, j’ai tenté de mieux que je pouvais de poser des questions ouvertes en visant l’objectif comprendre les perceptions et vécus des travailleurs sur leur expérience de travail sur plateforme.

Les entretiens ont commencé par la question "D’où venez-vous ? comment êtes-vous devenus chauffeur ?", qui a permis aux personnes interrogées de décrire la relation entre leur histoire et le travail de chauffeur de manière ouverte. Je leur ai ensuite demandé de raconter leur parcours professionnel, en les incitant à expliquer pourquoi ils sont restés dans un emploi ou l'ont quitté. Nous avons posé des questions sur les aspirations professionnelles, leur satisfaction de leur activité et les emplois qu'ils pourraient occuper à l'avenir. Les questions de suivi portaient sur les évaluations individuelles ("Pourquoi avez-vous considéré qu'il s'agissait d'un bon emploi ? – Comment vivez-vous l’existence de la plateforme dans votre travail ") et sur les interprétations des valeurs au niveau du terrain ("Pourquoi autant de travailleurs deviennent chauffeur de plateforme ? – comment se fait-il que les gens utilisent les plateformes malgré les débats qu’elles suscitent"). Nous avons ensuite posé des questions centrées sur les difficultés qui conditionnaient leur travail ainsi que leur manière d’y faire face (« Quelles sont les enjeux de votre travail en tant que chauffeur, comment y vous faites face ? »), mais aussi les difficultés plus personnelles dans la sphère privée si un lien semblait s’établir avec son travail.

#### Analyse des données

Nous avons très vite compris qu’il coexistait au sein du secteur différentes pratiques de travail associés à différents contextes et histoires du travail (Czarniawska & Wolff, 1998). Le travail de chauffeur sur plateforme brasse en réalité une variété d’activités, associés à des *verbatim* différents utilisés par les répondants pour se définir (salarié, indépendant, entrepreneur, patron, exploitant, leader, ...) que nous avons tenté de rapporter dans nos résultats sans en réduire la singularité. En effet, nous avons rapidement identifié des similitudes entre les répondants, liant leur histoire et les logiques d’action qui sous-tendent leur rapport au travail.

Nous avons codé et croisé ces éléments significatifs de leurs témoignages de manière inductive à l’aide du logiciel Nvivo. Dans la présentation des résultats, nous exposons trois récits emblématiques permettant de saisir finement l’imbrication racontée par les répondants, pour ensuite exploiter chaque récit à l’aide d’autres données et nourrir l’interprétation de nos résultats. Nous arrivons avec trois groupes de rationalités développées que nous discutons *in fine.*

### Résultats

Nos résultats sont d’abord présentés sur base de trois expériences partagées par des répondants (Ali, Hamid et Léon) qui se sont avérées emblématiques (c’est-à-dire représentatives vis-à-vis de l’ensemble de nos données empiriques) dans la compréhension des expériences de travail sur plateforme. Ces récits personnels retracent des éléments diachroniques et motivationnels de leur expérience qui déterminent *in fine* le sens donné à leur travail. Ensuite, des données supplémentaires inhérentes à ces expériences « symboles » nourrissent notre approche empirique afin d’affiner notre compréhension du sens donné des chauffeurs à leur travail de plateforme.

#### Ali

« J’entre dans la voiture de Ali, qui se montre assez distant, mais je comprends vite que son attitude plutôt silencieuse s’explique par un manque d’aisance en français. Après lui avoir expliqué tant bien que mal l’intérêt de ma course et l’objectif de notre conversation, Ali accepte d’échanger sur son parcours et l’atmosphère se détend.

Né en Syrie, il a fui les bombes de son pays il y a 5 ans pour arriver avec sa femme et ses trois enfants à Bruxelles. En Syrie, Ali tenait un commerce d’alimentation avec son père. Ici, en Belgique, il a joui de l’aide sociale par l’Etat qui lui permettait de toucher une rémunération, d’accéder à l’enseignement de quelques heures de français par semaine, mais sans avoir l’autorisation de travailler. Après quelques années et après avoir obtenu régularisation de sa situation, Ali commence à chercher du boulot, en vain. Il explique ces échecs consécutifs par le manque de confiance de la part des employeurs dû à sa couleur de peau et son français peu affirmé. Sa femme reste à la maison pour s’occuper de ses trois enfants, dont un est porteur d’un handicap lourd.

*« J’ai un garçon 8ans et demi, le deuxième 4ans et demi et le plus petit 3 ans. Le deuxième il a la trisomie 21*. »

Sa femme n’arrive dès lors pas à améliorer son apprentissage du français et se sent seule.

Ali a cherché à devenir chauffeur de taxi, mais les patrons lui demandaient de travailler de 6h du matin à 6h du soir, ce qui lui empêchait de suivre ses cours de français. Les cours octroyés par l’Etat ne lui permettant pas d’améliorer son français significativement, Ali s’inscrit dans une association offrant des heures de cours de français supplémentaires le matin jusque 13h.

Un jour, le cousin d’Ali lui propose de rouler pour lui et de commencer journée après ses cours à 15h. Après avoir passé les tests pour obtenir un certificat de capacité, Ali devient chauffeur.

*« Lundi au vendredi je vais à l’école jusque 13h puis de 15h à minuit je roule. Avant les cours de français c’était deux fois par semaine avec l’Etat mais j’ai trouvé une association où je peux apprendre le français 5j par semaine. Il y a beaucoup de différence madame, maintenant je peux dire bonjour, au revoir, désolé, … »*

Il m’explique qu’au début il avait vraiment du mal à comprendre, parler et lire le français, et que les applications mobiles lui ont permis d’avoir le job sans avoir besoin de connaitre parfaitement la langue. Son français s’améliore de semaine en semaine grâce aux interactions avec les clients et avec les autres chauffeurs.

Ali me confie aimer être chauffeur et est content de pouvoir gagner de l’argent grâce au travail, mais souffre néanmoins de son absence en famille.

*« Quand je rentre du lundi au vendredi, je vois les enfants ils sont déjà en train de dormir*. »

Financièrement, Ali gagne mieux qu’au CPAS. Sous statut salarié, il a un salaire minimum qui peut augmenter s’il fait plus d’heures et donc plus de chiffres. Pour pouvoir subvenir aux besoins de sa famille, Ali travaille 6 jours sur 7, ce qui permet à sa femme de ne pas travailler et s’occuper des enfants, et de payer les soins onéreux de leur enfant porteur d’handicap.

*« Il faut l’argent, car quand un enfant veut quelques choses, les deux autres veulent aussi. Ce n’est pas facile. »*

Il me souligne tout de même les avantages de le protection sociale et économique liée au statut salarié et identifie Uber comme une réelle opportunité de travailler, sans quoi il serait toujours au CPAS et exclu de la société.

***La plateforme comme sécurité***

Dans notre échantillon de 20 interviews des chauffeurs, 5 travailleurs se rapprochent de l’histoire d’Ali et s’ancrent dans le même récit où le travail sur plateforme s’avère représenter une nécessité dans leur trajectoire professionnelle et personnelle pour pouvoir s’émanciper.

Le point de départ commun de ces travailleurs dans ce récit est l’explication d’expérience(s) négative(s) sur le marché du travail en raison de discrimination (liée à leur identité d’immigré), un manque de de ressources (diplôme, connaissance de la langue française, …) ou en raison d’un sentiment d’exploitation lors d’un emploi passé.

En effet, deux situations antérieures à l’arrivée sur plateformes sont décrites. La première concerne les individus qui étaient sans emploi, discriminés sur le marché du travail amenant un sentiment d’exclusion et de précarité comme Ali.

La deuxième concerne les individus qui étaient dans un travail vécu et décrit comme pénible. Ces travailleurs avaient un emploi dans un métier manuel, mais considérait le salaire trop peu élevé par rapport aux exigences physiques de l’activité.

*« J’adore conduire et j’ai toujours bossé dans la livraison. Ça été une opportunité qui s’est offerte à moi et je l’ai saisie. J’ai toujours travaillé derrière un volant, depuis mes 18 ans. J’étais chauffeur pour une société de location, puis pour des pièces de voiture donc dans le secteur mécanique, j’ai livré un peu de tout, meme des colis, j’ai travaillé pour Delhaize, Carrefour… j’ai touché un peu à tout, mais j’en avais marre de porter, j’ai eu un souci de dos. A force de porter j’ai eu une déchirure musculaire, et donc j’ai dû arrêter. Mais bon, je dois continuer à travailler. Il me fallait un travail avec un volant, mais je ne pouvais pas porter du lourd, donc ici c’est le travail parfait pour moi. C’est un ami en commun qui nous a mis en contact*. » (Bilal)

*« Je peignais pour un patron. Le patron était sympa, mais il y a que moi qui travaille à la maison et le salaire c’était pas assez. Je ne suis plus tout jeune et j’avais mal partout ».*

Les répondants ont tous commencé à travailler comme chauffeur grâce à une connaissance plus ou moins proche : cousin, ami, ami d’un ami, … Les chauffeurs s’inscrivant dans ce cas de figure décrivent l’accès à l’activité de chauffeur comme une aubaine permise d’une part par un accord conclu avec une personne de leur entourage (une connaissance ou un proche) et d’autre part par les facilités technologiques de la plateforme. Les relations entre pairs ont permis la connaissance des expériences sur plateforme et ensuite l’accès au travail sur base de confiance accordée à la personne.

L’imbrication s’effectue dès lors avec des schèmes d’interprétation centrés sur la facilité d’usage de la plateforme et la communication entre pairs comme levier principal.

*« En fait, moi j'ai commencé, j'ai rencontré Uber il y a 5 ans. J'avais ma sélection médicale sur le permis. Il faut avoir une sélection médicale derrière, comme quoi t'es apte à transporter des personnes pour rémunération. Tu vois ? J'avais ça, et un pote à moi, il m'a dit: "viens rouler avec moi sur la plateforme Uber, tu vas voir que c'est un moyen de revenus, très... très facile". Et c'est vrai hein. T'sais bien, avec les boîtes, les gens ils veulent pas rouler parce qu'ils boivent quoi, c'est... Donc, voilà quoi, avec Uber, c'est un moyen de se faire de l'argent très facilement. »* (Elias)

En effet, la facilité d’utilisation leur autorise de prendre en charge des courses sans devoir parler précisément le français, d’arriver à la destination commandée sans connaitre les rues bruxelloises, de connaitre les codes professionnels sans avoir d’expérience notable dans le secteur.

*« Les plateformes sont hyper sophistiquées et très adaptées aux besoins du chauffeur. Même si on a une agression, une panne, ils nous envoient directement un message: "Qu'est ce qui se passe ?" Pour voir*». (Jean-Paul)

L’expérience de travail vécue par ces chauffeurs prend du sens à travers cette occasion vécue a posteriori comme une nécessité pour sortir de leur situation précaire antérieure.

Ces chauffeurs considèrent l’accomplissement de leur job comme une forme d’autonomie acquise, les menant à pouvoir s’émanciper. Ils jouissent d’un travail considéré comme stable (au regard de leur contrat salarié), dont les normes, les pratiques, les codes sont visibles et connus grâce à l’application et décernent de cette manière une légitimité en l’existence et l’utilisation de la plateforme et ses dispositifs. Les interactions induites par l’activité de chauffeur sont facilités par les ressources technologiques de l’application, qui structurent l’activité du chauffeur (organisation des courses, transactions financières, …). Les dispositifs de suivi, d’évaluation et de contrôle sont considérés comme des ressources leur permettant d’accomplir leur job aisément et de manière formelle. Cette considération positive leur donne un sentiment de sécurité et de clarté et mène à une légitimité du management algorithmique d’autre part. Certains répondants considèrent même les évaluations comme un gage de professionnalisme et un moyen de satisfaction par rapport à leur métier.

1. **Hamid**

« J’ai rencontré Hamid lors d’un rassemblant des chauffeurs organisés lors de la réforme politique du secteur. Grand, en costume cravate, chaussure en pointe, il accepte de répondre à mes questions avec un français parfait.

Originaire du Maroc, il est en Belgique depuis une vingtaine d’année et a progressivement lancé plusieurs activités dont celle d’exploitation de voitures de transport.

Hamid a tenté des études de commerce qu’il a rapidement abandonné. Quand je lui en demande plus sur son parcours d’entrepreneurs, Hamid me dit qu’il travaillait pour des patrons précédemment, mais qu’il a très vite voulu devenir son propre patron. D’abord, Hamid a lancé une activité complémentaire en plus de son emploi dans une entreprise de logistique et s’est lancé dans le secteur LVC peu après.

*« Quand on est indépendant, le plus dur, c'est d'avoir du cashflow. Et comme les banques ne nous prêtent plus facilement de l'argent…tu n’es pas super bien aidé. Je suis indépendant depuis bien 10 ans maintenant. Les six premiers mois, quand tu commences, tu es un peu dans le dur parce que si tu n’as pas mis de côté, bah tu es un peu en difficulté. Donc heureusement que j'avais mis de côté de mon ancien boulot, avec lequel on s'est entendu à l'amiable, je me suis séparé d'eux, ils m'ont payé des indemnités. Donc c'est avec ça que j'ai pu ne pas payer un crédit pour me lancer. J'avais déjà tout mon matos*. »

Aujourd’hui, Hamid est totalement indépendant et combine plusieurs activités, ce qui lui permet de profiter de flexibilité dans sa gestion du temps.

« *La flexibilité te permet de couper quand tu veux, aller profiter de la famille, chercher ton fiston. Moi, j'ai une famille, je prends mon fiston à l'école, je peux m'en occuper facilement et quand je veux. Tout ça, on ne trouvera pas ça dans un boulot avec... un horaire et un contrat, comme tout le monde le souhaite quoi. Mais moi j'ai été employé, je n'ai plus envie d'être employé quoi. Donc ça tombe parfaitement.* »

Hamid a vu le secteur LVC comme une opportunité d’activité entrepreneuriale et d’investissement.

*« Je ne suis pas chauffeur tout le temps, mais vraiment quand je suis disponible, tout le reste du temps, j’ai des chauffeurs qui travaillent pour moi*. *Donc je gère les chauffeurs, ce n’est pas mon activité principale. J’ai créé une société, et j’ai ensuite recruté les chauffeurs, j’en ai trois. Ce sont mes voitures. »*

Il souligne aussi la facilité de gestion de son personnel grâce à l’application Uber qui simplifie la relation entre lui et ses employés, tant au niveau du contrôle des activités que la gestion des courses des chauffeurs eux-mêmes. Avant l’arrivée des applications mobiles, au sein du secteur taxi traditionnel, la gestion des courses avait été déterminée selon un horaire fixe de 6h du matin à 6h du soir, qui n’était selon lui pas optimal et efficient.

*« C’est moi qui ai fait l’investissement. Mes salariés doivent gérer leur planning comme ils le veulent, en fonction de la demande. Ils doivent faire un temps plein, 38h, mais ils les font quand eux veulent le faire, ils sont flexibles ; ça ne sert a rien de les mettre au travail quand il n’y a pas de demande. C’est ça le grand avantage de Uber c’est la flexibilité et qui est le problème du secteur des taxis. Dans le taxi,ils ont fixé des tranches horaires, de 6h du matin à 6h le soir, et 6h du soir jusque 6h du matin donc tu as beaucoup à prester (12h par jour), mais ils ne sont déclarés que pour 8h, car sur les 12h tu es souvent immobilisé. Avec Uber, tu travailles quand tu veux. »*

L’expérience d’Hamid montre que Uber est un facilitateur de création d’activités et un outil facile et accessible pour la gestion des activités, et de la gestion du personnel.

Nous sommes dans une autre expérience de travail sur plateforme, côté entrepreneur montrant d’autres façon de considérer la plateforme au regard du parcours et profil spécifique de la personne »

##### La plateforme comme opportunité

Le récit d’Hamid est partagé par 8 chauffeurs rencontrés. La situation d’indépendant ou entrepreneur est la plus courante parmi les formes de travail sur plateforme (Deloitte, 2020).

Deux profils de ces chauffeurs se différencient néanmoins : ceux travaillant seuls pour leur propre compte en tant qu’indépendant et ceux qui sont patrons et jouent davantage un rôle de gestionnaires de flotte et/ou patrons des chauffeurs qu’ils engagent. Ces derniers travaillent encore en tant que chauffeur de manière sporadique, en complément des courses réalisées par leurs employés, selon les besoins. Dans les deux cas, ces travailleurs utilisent les plateformes tous les jours dans le cadre de leurs activités.

La plateforme représente une opportunité d’ouvrir ou étendre une activité entrepreneuriale dans le transport de personnes et de la gérer efficacement. C’est un gage de sécurité, car les ressources de contrôle sont précises.

Ici les raisons de devenir chauffeur indépendant représentent une opportunité d’ouvrir et et/ou exploiter un business, les répondants parlent de « saisir cette chance ». Il se place comme acteur de sa vie en profitant de l’ouverture d’un service rémunéré.

*« Je suis chauffeur depuis 6 ans maintenant j’ai créé mon entreprise en 2015, au tout début de Uber X. ce qui m’a motivé en fait c’est l’idée qu’ils ont lancé, de transporter des personnes d’un endroit à un autre, pour arrondir nos fins de mois. Avant, j’étais sans emploi. Ça m’a permis de sortir du chômage.* » (Bilel)

Yassine voulait d’abord travailler sur plateforme en plus de son job salarié pour arrondir les fins de mois et a fini par prendre gout au travail indépendant et a donc progressivement migré totalement vers cette forme d’emploi dans le métier de chauffeur, favorisée par l’existence d’Uber.

*« A l'époque c'était compliqué, parce qu'on va dire que j'ai bossé comme ça pendant deux ans, et ouais, c'était compliqué, parce qu'on va dire que j'avais la STIB d'un côté, et après je devais aller bosser dans le taxi des fois. Ça faisait des grosses semaines. Mais bon, on va dire que j'avais pour projet d'ouvrir ma propre société, tu vois. Donc, j'étais un peu obligé de... Dans la société actuelle, si tu veux quelque chose, t'es obligé de bosser un peu.(…) J'avais la sécurité de la STIB qui paye les factures et tout, et du coup l'argent que je faisais dans le taxi, voilà quoi.* *Parce qu'en vrai, si je n’avais pas la STIB, bah j'aurais galéré. »* (Yassine)

Ce dernier raconte avoir profité des avantages octroyés par le statut d’employé pour ouvrir progressivement son activité entrepreneuriale.

*« Avec un emploi stable ; tu peux aller te présenter partout, si tu viens de la STIB, tout le monde t'accorde ce que tu veux: un crédit auto, un crédit immobilier, ... Si tu as trois mois de fiche de paye, t'as un CDI, ils t'accordent tout. Tu vois, c'est limite ils vont plus faire confiance à un mec qui bosse à la STIB qu'a un mec qui est indépendant. Du coup, je suis resté le temps d’avoir tout préparé*. » (Yassine)

Une femme chauffeur raconte avoir participé à la séance ‘information donnée par Uber et a été convaincue : femme d’une cinquantaine d’année, elle voit en Uber une opportunité de prendre son avenir professionnel en main.

« *J’ai perdu mon emploi à l’usine et à mon âge c’était très compliqué de retrouver un job. J’ai un fils qui va aller à l’université j’ai dû prendre les choses en main. Mon mari m’a poussé à au moins prendre les infos pour Uber. Après la séance d’information, je me suis inscrite et mis toutes mes économies dans l’ouverture de mon activité, et en fait, j’adore* » (Sabine)

Dans cette trajectoire illustrée par les témoignages ci-dessus, les travailleurs décrivent un capital social composé de la capacité à mobiliser des ressources et fructifier les opportunités qui s’offrent à eux. Ils ont en commun la possession d’un réseau de connaissances facilitant la création d’entreprise (capital social mobilisable pour les démarches et la constitution d’une clientèle). En revanche, l’accès à cette activité entrepreneuriale est plus « facile » qu’un autre type d’activité indépendant.

*« J’ai commencé en étant salarié et ensuite j’ai ouvert un magasin. J’étais gérante d’un magasin et ça me prenait vraiment beaucoup de temps, c’était pénible, difficile et aujourd’hui je me suis plus libre, je jongle avec mon mari sur les horaires. Moi je veux plus être salarié. » (Asma)*

En plus d’un capital économique créé ou obtenu afin d’acquérir l’équipement nécessaire à leur activité (crédit auto, assurance, …), ces individus mettent en application des compétences ou des savoirs/savoir-faire/savoir-être permettant de développer une activité (ils apprennent progressivement les savoirs liés à a gestion de la clientèle, l’optimisation économique de leur activité, …).

La plateforme représente une opportunité supplémentaire pour faire fructifier leur activité.

« *Ici, on ne fait pas tous que Uber, il y a Heetch, Husk, ride me, etc. On a aussi nos clients privés, j’ai mon réseau social, je fais les mariages. Uber c’est juste qu’il a un portefeuille client que les autres non pas. Et il y en a qui bossent qu’avec Uber et ils s’en sortent très bien.* » (Amine)

L’utilisation de la plateforme représente un levier mobilisé dans une ambition entrepreneuriale et les dispositifs algorithmiques sont légitimés, car utiles à une gestion des courses et le suivi des travailleurs sans supervision directe. Le fait de suivre de loin les activités des travailleurs donne un sentiment de confiance entre les deux parties. L’absence de contrôle direct induite par l’utilisation de l’application donne un sentiment de confiance aux chauffeurs d’une part, et permet aux patrons de gérer plus de travailleurs en même temps d’autre part.

« *Je travaille que pour moi et j’ai un chauffeur qui travaille pour moi. Je travaille 12h par jour. Je choisis mon emploi du temps, si j’ai fait mon CA sur ma journée, je pars plus tôt … je suis libre et indépendant. On peut travailler sur plusieurs plateformes, on peut avoir nos clients privés, … on peut faire ce qu’on veut. Mon chauffeur c’est pareil, tant qu’il atteint les chiffres qu’on a fixé pour vivre, il gère son horaire ».* (Majid)

La variabilité des heures de travail est totalement intégrée et justifiée en comparaison à d’autres réalités de métier.

*« En fait, c'est comme quand un salarié décide de faire... voilà, des heures sup’. Ou des infirmiers qui font la nuit parce que ça gagne plus ou quoi, c'est un peu comme ça. Parce que tu es ton propre patron quoi. Tu fais des heures, tu as rendez-vous avec une copine, ou madame, tu vas à ton rendez-vous, tu fais ce qu'il y a à faire, et tu repars ».* (Jean-Pol)

Le dispositif technologique représente dès lors, d’une part, un support utile dans la structuration de leur activité en tant qu’entrepreneur et/ou dirigeant, et d’autre part, un filet de sécurité dans leur quotidien de travail face aux désagréments que leur métier implique.

« *En tant que chauffeur on peut aussi noter le passager. Un jour j’ai eu un gros problème avec un client, je lui ai mis une étoile. Le lendemain, j’ai été chez Uber pour expliquer la situation en détails. Ils m’ont dit que j’avais agi avec professionnalisme. Mais moi j’ai dit que s’il allait trop loin, j’ai du caractère, je le mettais dehors. Ils m’ont dit « oh non il ne faut pas faire ça, il aurait jamais été aussi loin’. Le problème c’est qu’ok moi je ne me laisse pas faire, mais je connais des femmes chauffeur qui sont moins à se défendre, la fille elle va être traumatisée. Donc j’ai dit qu’ils devaient interdire ce client aux chauffeur aux femmes par mesure de sécurité. Et ce qui est bien c’est que quand vous mettez une étoile à un client, vous ne l’avez plus jamais dans la voiture*. » (Sabine)

#### Léon

« J’ai rencontré Léon lors d’une manifestation du secteur LVC contre la réforme sparadrap[[24]](#footnote-25) instaurée par le gouvernement limitant les heures de travail sur plateforme. Il est d’origine algérienne, mais a toujours vécu en Belgique.

Léon a été chauffeur sous licence taxi depuis une vingtaine d’années, et a obtenu une licence LVC pour pouvoir travailler aussi avec les plateformes au début de l’apparition des plateformes. Il a toujours été indépendant, et s’est créé au fil de sa carrière une clientèle privée.

Les plateformes lui permettent d’arrondir son chiffre d’affaire et de trouver d’autres clients avec qui nouer des contrats à long termes.

Avec les débats relatifs aux conditions de travail des chauffeurs sur plateforme, Léon a décidé de s’unir à d’autres chauffeurs pour revendiquer leurs droits et défendre leurs intérêts auprès des plateformes et des autorités publiques. Inséré dans le secteur depuis longtemps, il dit connaitre beaucoup de monde et a une cartographie des groupes ethniques liés aux activités sur le territoire. Aujourd’hui, il est aujourd’hui à la tête d’un collectif : l’Union Syndicale des Chauffeurs Privés.

*« Je suis le secrétaire général de l’USCP (Union syndicale des chauffeurs privés). Au début on était une poignée de chauffeurs et on a vu que certains essayaient d’obtenir des différentes demandes auprès des plateformes et autorités et donc on a décidé de créer une structure pour devenir médiateur entre les chauffeurs et le gouvernement et entre les chauffeurs et plateformes. »*

Léon connait bien le secteur taxi dans lequel il s’inscrit depuis des années bien avant l’arrivée d’Uber. Il me raconte l’atmosphère pénible qui existait dans le secteur taxi à cause des comportements frauduleux des chauffeurs, de la mauvaise image caractérisée par le secteur, le monopole des centraux qui rendaient les relations électriques, … et l’absence de défense des chauffeurs salariés.

*Ici, on paie des impôts, c’est pour que la société fonctionne… par contre dans le taxi, il y a beaucoup de blacks, beaucoup de magouilles, et surtout de pratiques frauduleuses de la part des plus grosses structures qui exploitent les travailleurs…*

Il est aujourd’hui possible via l’application de débattre sur les conditions de travail précaires qui existent depuis des décennies dans le secteur taxi, mais qui n’a jamais été régulé ni débattu. La traçabilité permet de se rendre compte de la rentabilité des activités des chauffeurs et avoir une base d’informations pour réguler le secteur.

*Les politiques commencent doucement à comprendre que c'est plus facile maintenant. Je commande, je vois où est la voiture, je peux vérifier mon truc, la facture elle est disponible directement. Il y a une traçabilité si vous perdez quelque chose. Il y a plein de choses comme ça. Mais, il faut un encadrement. Un numerus clausus et un encadrement. Pourquoi ? Parce que ça garantit aussi la rentabilité pour les chauffeurs. Et ça ils peuvent la calculer facilement, tout est traçable.*

L’arrivée des plateformes a bouleversé cette dynamique monopolistique et nébuleuse du secteur et a permis d’éclater les problématiques des relations professionnelles et commerciales au grand jour[[25]](#footnote-26). Léon et ses collègues du collectif ont réussi à obtenir un espace de discussion avec des employés

*« On se réunit toutes les deux semaines avec la direction de Uber. Là on fait le point. On a aussi des contacts avec le support chauffeur et on essaie de résoudre les problèmes avec les chauffeurs dont le compte a été bloqué. On rassemble toutes les infos (nom, prénom, note, taux d’acception et d’annulation), on les transmet 24h à l’avance et eux regardent chaque cas particulier, eux se réunissent pour discuter et analyser le cas. Le chauffeur souvent il nous contacte par WhatsApp ou sur Facebook, avec un groupe qui s’appelle Uber drivers. »*

Léon souligne l’importance de l’existence de collectifs comme le sien face au manque d’actions et d’intervention des syndicats dans la défense des intérêts des travailleurs.

*« Le syndicat il défend les salariés, nous on est indépendant. Il y a un syndicat pour les indépendants, mais il est très général, il n’est pas spécialisé. Nous on est un syndicat sectoriel et c’est ce qu’il manque cruellement dans le secteur depuis des années. »*

##### La plateforme comme arène politique

Nous avons rencontré 4 chauffeurs témoignant du même récit que Léon. Ils ont une expérience significative dans le secteur de transport de personnes, que ce soit taxi et/ou LVC et utilise cette connaissance suffisamment précise du secteur, son histoire, ses enjeux pour légitimer leur position de leader d’association pour la défense des travailleurs.

Ces profils de chauffeurs dénoncent les dysfonctionnements des relations de travail et des performances dans l’histoire du secteur taxi au profit d’une considération positive de l’existence des plateformes permettant de clarifier et rendre visibles les rapports entre acteurs et les éléments transactionnels sur l’application.

Le problème n’est selon eux pas l’entreprise technologique elle-même, qui propose au contraire une plus-value sur le marché, mais plutôt les institutions politiques, trop peu engagées et vives dans l’accompagnement de la transformation des relations de travail.

D’une part, la technologie est valorisée et défendue, car elle a permis selon eux d’améliorer le service de transport fourni aux citoyens.

*« Le service est différent des taxis. Une fois, j'ai pris quelqu'un de Uccle, il m'a dit "moi, j'ai les moyens de prendre un taxi. Mais je ne vais pas prendre un taxi. Premièrement, je commande Uber, j'ai une voiture de luxe, deuxièmement, elle est propre, le chauffeur il est sympa, il ne me fait pas un détour pour augmenter la course, ou bien, il râle pas parce qu'il y a 'embouteillage, ou il est venu de loin, ou tout ça. Les chauffeurs de Uber, ils sont sympas. Ils ne se plaignent pas, des voitures propres, des voitures de luxe, et un bon service, et c'est moins cher".* (Asma)

D’autre part, la non intervention des politiques pour réagir et encadrer légalement à ces transformations sectorielles et de travail est incriminée.

*C'est les politiciens qui l'ont créé ce problème-là. Il n’y a pas de problèmes en fait en général. C'est libéral, c'est le marché, c'est l'économie mondiale. Maintenant, tout le monde travaille avec les moyens technologiques, on ne peut pas les en empêcher. Juste, il faut des lois qui soient rapides, qui suivent l'évolution, directement. Il ne faut pas attendre 7 ans pour instaurer des lois.* (Rachid)

Leur rôle se réalise en tant que médiateur entre les chauffeurs la plateforme et les politiques pour améliorer et pacifier les relations entre les parties. Prônant les mérites de la flexibilité et de l’autonomie de leur activité, ils travaillent cependant sur les enjeux algorithmiques qu’impliquent ces avantages. Conscients des relations régissant un exploitant et un chauffeur, un chauffeur et un client,

*Les chauffeurs de LVC, ce n’est pas tout le monde qui ont fait des études, ou ils sont très conscients. C’est des gens normaux, c’est des chauffeurs normaux, ils cherchent à gagner leur vie, ou ils ont des familles… C’est un boulot comme tous les boulots ! En fait, on fait presque un service à la population. Et ce service à la population, il faut qu’il soit réglé. Parce que c’est très dangereux de le laisser comme ça. Qu’Est-ce qu’on va faire ? Bah, dans ce cas-là, la seule solution, c’est de négocier, tout le secteur, tout le monde ensemble, pour trouver une solution.*

#### Une trajectoire en évolution - Mohammed

Trois tendances de sens donné au travail de plateforme que nous avons détectés dans les récits des chauffeurs ont été distingués et définissent des expériences de travail différentes. Cependant, il est tout à fait possible qu’un même chauffeur vive plusieurs expériences, ce qui illustre la variabilité qui peut exister dans le sens donné au travail ou la possibilité de donner plusieurs sens à un travail au fil du temps. En effet, il peut commencer en tant que salarié dans les mêmes dispositions de sens qu’Ali, puis se créer progressivement un capital social puis économique lui permettant de devenir chauffeur indépendant et même patron par la suite avec une ambition évolutive vers l’entrepreneuriat.

Un quatrième récit illustre cette réalité. Mohammed travaillait auparavant dans le bâtiment. Il décrit un travail pénible et exploité, mais l’impossibilité d’y trouver issue pour s’en sortir. Un ami qui exerçait depuis un petit temps pour Uber lui propose un jour de rouler pour lui et de cette manière, Mohammed s’est inséré dans le métier de chauffeur.

« Ça *m'arrivait de travailler, de m'arrêter, de travailler et de m'arrêter toujours pour des raisons de santé. Et puis j'ai un ami qui exerce ce métier là depuis le début de Uber à Bruxelles. Il était chauffeur de taxi, après il a changé vers Uber. Et ça fait depuis des années qu'il me propose de travailler avec lui. Il me dit "vient, ça rapporte mieux". Ça rapporte mieux pour quelqu'un qui travaille beaucoup, c'est-à-dire quelqu'un qui veut faire des heures, qui veut vraiment ne pas compter ses heures, il peut faire de l'argent. »*

La facilité d’usage est décrite dans le travail de plateforme vis-à-vis de ses lacunes liées à son arrivée récente en Belgique.

*« Je vais vous dire: déjà, je ne suis pas belge. Ici sur l’appli, la plupart du temps, il y a les alertes le GPS, tout est dans l’appli... Je ne connaissais pas trop les rues, donc même s’ils vont annoncer tel lieu ou tel endroit, je connais pas. Au début j’étais toujours sur l’appli. »*

Il souligne également les facilités de la fonction de chauffeur comparativement à ces métiers précédents dans le secteur du bâtiment qu’il décrit comme pénible voire risqué pour sa santé physique. Les horaires tant variable, le métier de chauffeur sur plateforme est aussi décrit comme plus confortable que celui de chauffeur de taxi qui était soumis à un horaire fixe de 12h.

*« Dans le bâtiment, c’est un travail forcé aussi, quand t'as du plâtre, des plaques, des trucs lourds à porter, machins. Et là, taxi, non, c'est propre, c'est clean. Surtout, si t'as ta voiture, tu roules dans une belle voiture, tu n’as pas de problèmes de dos. J'avais des problèmes de dos, là je n’ai pas de problèmes de dos avec le taxi, c'est à l'aise. Et il n’y a pas de casse-tête: tu prends le client et tu le déposes. Et aussi pour la gestion des déclarations, salaire et tout ça, il n’y a pas trop de chiffres. Il n’y a pas trop de chiffres, les prix de la plateforme sont déjà déclarés, sont déjà affichés à l'Etat, après tu fais tes déclarations, tes impôts tout ça, c'est plus simple. »*

Au fil des années, il arrive à se faire des contacts, à comprendre les filets du métier, se créée une petite épargne, commence à établir une clientèle privée et devient *in fine* chauffeur indépendant.

*« Moi je faisais la nuit. Pourquoi la nuit ? Parce que quand tu es débutant, je ne connais pas trop Bruxelles, je suis pas Belge, la circulation c'est moins intense, du coup il y a moins de vélos, moins de trams, moins de bus, moins de voiture la nuit, et c'est pour apprendre les rues et les axes de la ville ».*

Après avoir saisi les stratégies et pratiques de travail rentables avec l’application, il ne se voit plus revenir à un travail salarié pour des raisons de liberté et flexibilité octroyés par le statut d’indépendant avec le support d’une plateforme.

*« On n’a pas le choix parce que même si je change de métier, et je vais faire un autre métier, lequel ? Salarié ? Un salaire minimum, c'est 1600, c'est ça le Smic ? Allez, je vais faire plus d'heures le week-end, tout ça, je vais toucher 1800. Moi, je ne peux pas 1800. Parce que j'ai des enfants, j'ai trop de charges, j'ai trop de dépenses. Du coup, il faut que je bosse avec Uber. Même si je vais gagner 1.800 avec Uber, je suis libre. C'est le côté liberté que j'ai. Je m'en fous, je fais beaucoup d'heures, mais parfois, si je ne me sens pas bien, etc, je peux arrêter quand je veux. Dans un métier, dans un salaire, ou bien pour une société, t'es obligé de travailler. T'es malade, tu dois pointer, sinon tu dois aller chercher un certificat. »*

Aujourd’hui, Mohammed a des projets d’étendre ces services aux personnes PMR qui selon lui est un business rentable et prometteur pour l’expansion de son activité.

*« On avait un projet là avec mon pote. C'était de chercher une licence de personne à mobilité réduite. Comme ça, tu as des clients fixes. Il y a plusieurs personnes que tu prends une fois par semaine ou deux fois par semaine, les gens malades que tu récupères pour aller faire des dialyses, ou le kiné, ou machin. Et ça paye mieux. Les personnes à mobilité réduite, ça paye mieux. Du coup, pour nous, c'était un projet, c'est un futur projet.. ».*

Le récit de Mohammed illustre l’importance de la relativité liée au contexte individuel dans son passage d’une trajectoire à une autre. Dans son premier contexte de vie, étant arrivé depuis peu en Belgique, il exprime le peu de capital détenu et à exploiter, ce qui le conduit à un s’engager en tant que salarié avec une légitimation forte de la plateforme dans la nécessité de sortir de son emploi pénible. Avec le temps, il appréhende de plus en plus les ressources de la technologie, il nourrit alors une ambition entrepreneuriale et considère peu à peu la plateforme comme un levier pour le développement de ses activités.

### Discussion

Les trois récits emblématiques illustrent trois dynamiques d’imbrication (Leonardi, 2011) combinant contraintes/ressources personnelles, organisationnelles et technologiques.

#### Une transition vers la sécurité

Dans la première catégorie de narration, l’imbrication s’effectue *par rapport au marché du travail* avec des schèmes d’interprétation centrés sur la facilité d’usage de la plateforme et la communication entre pairs comme leviers principaux.

Les dispositifs de contrôle impliquant l’évaluation, les modalités transactionnelles des courses, la traçabilité permise par l’application sont appréciées par les chauffeurs ne possédant qu’un faible capital économique, social et culturel. Le principe organisateur des algorithmes économise les ressources cognitives des individus et structure leur travail de façon aisée. La manière dont les chauffeurs *enactent* le management algorithmique offert par la plateforme est donc caractérisée par une légitimation totale de ses caractéristiques intrinsèques. Il en résulte une acceptation de la matérialité technologique, sans aucune mobilisation stratégique. Orlikowski (2000) parle à ce sujet d’inertie, car l’appropriation de la technologie ne conduit pas à une transformation du mode de travail préexistant : il s’agit simplement de se conformer aux conditions prescrites par celle-ci. De cette façon, l’*enactment* mène à reproduire les conditions interprétatives, technologiques et institutionnelles existantes et à les renforcer au fil du temps.

#### Un tremplin d’opportunités

Dans cette deuxième narration, l’imbrication s’effectue *par rapport à l’activité économique* avec un accès simplifié au marché et la mobilisation des ressources et capitaux sociaux comme leviers principaux, dans une perspective opportuniste.

Les chauffeurs adoptent en effet ici une attitude instrumentale à l’égard de la plateforme. Sans se sentir contraints par le contrôle algorithmique, ils se concentrent sur la possibilité de créer une activité rentable en se constituant rapidement une clientèle privée, de manière bien plus simple qu’en devant mener les démarches administratives habituellement nécessaires pour créer une entreprise. L’existence de la plateforme stimule leur orientation entrepreneuriale, en renforçant leur sens de la concurrence, leur autonomie et leur proactivité. La plupart d’entre eux exploitent leur capital social, économique et culturel pour atteindre leurs ambitions entrepreneuriales. Leur positionnement vis-à-vis de la plateforme est ici marqué par le désir d'être indépendant à la fois de la plateforme et du marché du travail, et par la volonté de monter sa propre affaire en créant et en supervisant des chauffeurs salariés, en ouvrant d’autres entreprises ou en même envisageant un avenir en dehors des plateformes.

Les narrations regroupées dans cette deuxième catégorie font apparaître des chauffeurs qui exploitent stratégiquement les caractéristiques technologiques de la plateforme (organisation des courses, traçabilité et suivi de l’activité des chauffeurs, assurance d’un portefeuille de clients, …) pour construire une activité économique à part entière, ce qui ne manque pas d’alimenter le discours promotionnel des opérateurs de plateforme sur les bienfaits de la technologie en matière de vie entrepreneuriale autonome, flexible et rentable. L’*enactement* est ici caractérisé par une application pleine et entière des capacités technologiques (Orlikowski, 2000).

#### La voie du dialogue

Dans cette dernière catégorie de narration, l’imbrication s’effectue *par rapport à la réglementation* en vigueur avec la mobilisation de règles morales (service aux citoyens et amélioration des conditions de travail des chauffeurs) comme levier principal. La référence normative est centrale, car l’application technologique est perçue comme un moyen de tendre vers plus de justice dans le travail des chauffeurs en mettant fin aux pratiques de gestion informelles en vigueur dans le secteur du taxi (tout est transparent) et en démocratisant l’accès au transport de personnes (de nouveaux clients peuvent être servis).

Cette posture remet en cause la structure contrôlante de l’application. Au nom du maintien de l’autonomie, l’enjeu est ici d'améliorer les conditions d’activité des chauffeurs, à travers la recherche de compromis avec les opérateurs de plateformes. Les chauffeurs sont très bien informés sur le secteur et très motivés à utiliser la technologie : ils reconnaissent l’utilité de la plateforme vis-à-vis de leur activité, mais entendent en diminuer les désavantages en faisant appel à une régulation par les autorités publiques. Cette recherche de compromis s’inscrit dans une logique de changement adaptatif.

L’*enactement* est dans ce cas de figure plus ambigu. Les travailleurs s'engagent principalement dans des formes individuelles de résilience visant à adapter/personnaliser les règles du management algorithmique, au nom de principes moraux tels que le respect du bien-être et de la sécurité, tout en recherchant des compromis avec la plateforme pour assurer la soutenabilité des activités des chauffeurs qu’ils défendent. Leur militance se situe davantage dans le champ de l’arrangement que de la contestation. Les points discutés avec les opérateurs de la plateforme visent avant tout à atténuer les contraintes de l’algorithme pour éviter aux chauffeurs de prendre trop de risques financiers plutôt que de dénoncer les conditions de travail auprès des pouvoirs publics en vue d’un changement plus radical de l’économie de plateforme.

#### Dé-zoomer pour expliquer la complexité du phénomène

Notre démarche inductive remet donc en question la perspective unilatérale du rapport entre technologie numérique et acteurs humains qui voit le management algorithmique comme une menace pour l'autonomie des travailleurs. Ce type de posture déterministe ne rend pas compte de la complexité de l’expérience du travail sur plateforme (Cropanzano et al., 2022 ; Meijerink & Bondarouk, 2023). Notre étude exploratoire apporte trois types de contributions à la littérature sur le travail de plateforme.

Si la matérialité de la technologie est habituellement étudiée sous le prisme du management algorithmique, nos résultats invitent à la considérer également dans un rôle de levier (*enabler*) et de prendre la distance sur les effets aliénants du travail de plateforme (Gandini, 2019 ; Kellogg et al., 2020 ; Newlands, 2021 ; Veen, Barratt, & Goods, 2019 ; Zuboff, 2019).

Selon les témoignages des chauffeurs, le travail sur plateforme permet en effet de répondre à certaines insuffisances du contexte institutionnel comme l’exclusion du marché de l’emploi, la complexité administrative entourant la création entrepreneuriale ou le manque de régulation du secteur taxis. Les principales incertitudes décrites dans la littérature sur le travail de plateforme se réfèrent à l’opacité de la technologie, au manque d’autonomie et d’équité vécu par les travailleurs (Jiang, 2023). Celles que nos répondants expriment à travers leurs témoignages ne se rapportent guère à la plateforme elle-même, mais plutôt aux tensions qu’ils vivent dans leur trajectoire professionnelle. Dans les trois catégories de narration que nous avons examinées, le travail de plateforme est vu comme un tournant positif dans les trajectoires professionnelles où la matérialité de la technologie joue un rôle de levier, en permettant de réduire les incertitudes vécues par chaque travailleur: inclusion facilitée sur le marché du travail, simplification des démarches entrepreneuriales, clarification des règles du jeu dans le transport de personnes, etc.

Ensuite, la perspective *agency* que nous avons adoptée se concentre sur la manière dont les travailleurs donnent un sens à la technologie et interagissent avec elle dans diverses circonstances. Ici, la technologie n'est pas vécue comme une boîte noire, mais est souvent associée, dans le discours des chauffeurs, à la flexibilité, à l’absence de règles rigides ou formelles au profit d’un socle structurant et clarificateur, à la simplicité, à l'autonomie. Mais cela nécessite que les chauffeurs mobilisent également leurs ressources personnelles, leurs connaissances, leurs compétences et leurs aptitudes, pour pouvoir exploiter pleinement les ressources fournies par la plateforme (Meijerink & Bondarouk, 2018). Sans nier les contraintes auxquelles les travailleurs de plateforme font face, les témoignages recueillis montrent aussi que les individus sont outillés pour se saisir des ressources que leur fournit le management algorithmique.

Enfin, si la matérialité de la technologie présente des fonctionnalités similaires dans l'espace et le temps, les représentations qui lui sont associées peuvent être différentes en fonction du contexte dans lequel elle est utilisée. Ceci illustre l’idée selon laquelle les modes d’utilisation de la technologie sont déclenchés par sa flexibilité d'interprétation (Orlikowski, 1992). La flexibilité interprétative permet aux travailleurs d'être conscients des significations potentielles, des ressources et des normes ou règles intégrées dans les dispositifs algorithmiques, qui donnent lieu à un grand nombre de scénarios possibles. Les récits recueillis illustrent différentes interprétations et interactions avec l’artefact technologique, qui peuvent varier au fil du temps et du lieu (cf la section « une trajectoire en évolution »), ce qui implique une vision plus dynamique et relative du travail sur plateforme. Ceci rejoint les travaux concernant la façon dont les travailleurs peuvent percevoir le MA. Par exemple, Galière, (2020) nous démontrent que les travailleurs consentent aux dispositifs disciplinaires parce qu'ils les perçoivent comme des outils d'une justice hyper-méritocratique. La gestion algorithmique est associée à des caractéristiques discursives qui promeuvent une gouvernementalité entrepreneuriale, encourageant les travailleurs à se voir comme des entrepreneurs et à soutenir l'efficacité des plateformes numériques. Les résultats montrent que, bien que les travailleurs aient des griefs contre Deliveroo, ces plaintes concernent principalement les questions de tarification et d'assurance, plutôt que la gestion algorithmique elle-même. La gestion algorithmique est perçue comme un outil objectif et méritocratique, les travailleurs adoptant des stratégies individuelles pour maximiser leur revenu et leur efficacité, malgré les risques potentiels pour leur sécurité. Les dispositifs corrélés à la performance, renforcent cette perception en valorisant les efforts individuels et en créant un sentiment de compétition équitable.

Comme introduit en début de cet article, selon Jiang (2023), les chauffeurs Uber développent deux types de résistances. Le premier consiste en des contournements techniques, comme manipuler l'algorithme pour bénéficier de promotions horaires ou protéger leur vie privée en utilisant des VPN. Le second type inclut des actions hors plateforme, comme établir des relations directes avec les clients ou chercher du soutien communautaire via des forums en ligne. Ces stratégies montrent que les chauffeurs ne sont pas passifs face à leurs conditions de travail, mais cherchent activement à améliorer leur situation en prenant soin d'eux-mêmes dans un environnement contrôlé (McDaid et al., 2023).

El Bourkadi (2023) ajoute à ce types de stratégies d’ordre opérationnel, l'organisation de mouvements collectifs et de protestations. La résistance se manifeste également par la création de forums en ligne et de groupes sur les réseaux sociaux pour échanger des informations et des conseils, ainsi que par des actions syndicales et juridiques contre Uber. L’auteur précise que les expériences passées et les croyances religieuses influencent la manière dont les conducteurs perçoivent et gèrent leur travail avec Uber. Certains trouvent du réconfort et de la résilience dans leur foi, tandis que d'autres s'appuient sur leurs compétences entrepreneuriales et leurs expériences professionnelles antérieures pour naviguer dans les défis imposés par Uber, comme le montrent également nos résultats. Cette étude souligne que la gestion algorithmique d'Uber est renforcée par un manque de régulation et un soutien gouvernemental, ce qui complique la lutte pour des conditions de travail équitables et la reconnaissance des droits des chauffeurs. Les limitations structurelles et le soutien politique à Uber compliquent ces efforts, ce qui appelle à une meilleure compréhension et régulation de la gestion algorithmique au niveau institutionnel pour protéger les travailleurs dans l'économie des plateformes. C’est dans cette même voie que nos contributions s’inscrivent.

### Contributions

Uber s'engage actuellement avec près de quatre millions de personnes dans le monde, des résistances dans des pratiques variées et quotidiennes ont lieu, mais ne conduisent pas à un changement structurel de l’entreprise (Mrvos, 2021). Les travailleurs témoignent même de valeur envers la plateforme, malgré une incrimination forte du contrôle algorithmique dans la littérature. Ceci contribue à la constatation naissante que des chauffeurs Uber apprécient et ont une vision positive de leur travail sur Uber (Mohlmann, 2021), expliquée dans notre étude au regard de tensions institutionnelles vécues par le travailleur.

Par conséquent, les résultats de notre recherche présentent d’importantes implications pour les issues que prendront les débats sur le travail de plateforme. Cette voie d’opportunités que représente la plateforme dans notre recherche répond à des difficultés sociales, économiques et politiques témoignées par nos répondants (accès à un emploi stable et décent, développement d’une activité entrepreneuriale, défense des conditions de travail). Sans nier le rôle des plateformes en tant qu’acteurs responsables des risques associés au management algorithmique, nous souhaitons mettre l’emphase sur le rôle des institutions qui encadrent ces formes de travail (Byrnjolfsson & McAfee, 2014).

Nous soutenons que ces perspectives individuelles empreintes de tensions institutionnelles liées au travail devraient devenir une préoccupation pour les institutions publiques. Cette proposition s’accompagne d’une approche visant à dépasser la vision binaire et normative opposant le travail traditionnel vu comme positif à celui du *gig work* vu comme négatif. Nous encourageons plutôt la mise en place d’actions dans la soutenabilité des activités multiples spécifiques à un secteur (Frenken et al., 2019), dans le respect des besoins et ambitions des travailleurs concernés (Healy et al., 2017). Dès lors, le renforcement et la mise à jour des règles entourant la protection des indépendants et entrepreneurs, des actions soutenant l’accès au marché de l’emploi, la création des modalités de travail en matière de qualité de l'emploi, et le renforcement des implications institutionnelles dans le dialogue social nous semblent essentiels (Kalleberg et al., 2018).

En termes de recherches futures, deux voies que nous n’avons pu approfondir nous semblent intéressantes à investiguer.

D’abord, étant donné les perceptions subjectives du travail mises en évidence, des questions se posent quant à l'influence des systèmes économiques et sociaux sur l'expérience vécue. Des études seraient utiles pour examiner la façon dont le potentiel d'habilitation et de restriction de la gestion algorithmique est affecté par le contexte institutionnel dans lequel le travail de plateforme a lieu. Nous appelons donc à davantage d'études qualitatives et longitudinales l’influence du contexte socio-économique sur le travail de plateforme dans les expériences subjectives des travailleurs.

Ensuite, la majorité de nos répondants sont issus de l’immigration, avec une présence et connaissance du contexte national variable. Des études à propos de l’influence des données sociodémographiques sur les expériences subjectives de travail nous paraissant utiles dans cette volonté de mieux comprendre les réalités des travailleurs et de recherche des réponses adaptées.

# 

# 

# Chapitre 6 : Discussion transversale

Afin de mettre en évidence les contributions de notre travail et de les articuler à la compréhension du processus d’institutionnalisation du travail de plateforme dans le secteur taxi à Bruxelles, cette discussion transversale est présentée en deux temps : tout d’abord, nous proposons un rappel des éléments de réponse à chacune de nos trois questions de recherche ; ensuite, nous articulons ces différents résultats afin de fournir une réponse globale à la question de recherche principale. Enfin, une prise de recul est réalisée par rapport aux résultats pour contribuer à un point de vue critique sur la régulation à travers son processus d’institutionnalisation.

### Trois contributions localisées

Dans cette perspective de construction sociale (Berger & Luckmann, 1966) et dans une approche méthodologique valorisant le rôle du discours dans cette construction (Phillips & Hardy, 2002), notre démarche s’est réalisée en trois temps. De la sorte, trois articles, au cœur de ce travail, constituent trois contributions empiriques à des niveaux d’études distincts.

Revenons tout d’abord sur les principaux résultats de ces trois recherches empiriques avant de les intégrer dans une réponse à la question générale de thèse qui sous-tend ce projet doctoral, à savoir : « Comment le travail de plateforme s’institutionnalise-t-il en dépit des crises de régulation qu’il suscite ? » Cette dernière est déclinée en trois questions de recherche plus précises aux contributions empiriques propres. Penchons-nous sur chacune d’elles avant de revenir à une vision d’ensemble.

**Paper 1 - How do the discourses of institutional stakeholders shape the emerging regulation of the taxi sector, beyond the formal structuration of the field?**

À travers cette question, nous avons pu contribuer à la compréhension du débat suscité par l’avènement d’Uber dans le secteur traditionnel taxi grâce à une combinaison entre des apports théoriques de la sociologie des conventions (Boltanski et Chiapello, 2005 ; Boltanski et Thévenot, 2006) et une analyse des dynamiques de pouvoir (Fligstein et McAdam, 2012).

Cette première étude permet de comprendre comment les dynamiques du pouvoir nourries des processus de justifications concurrentes peuvent façonner la réglementation effective du secteur du transport de passagers en l'absence d'une intervention politique.

En effet, les résultats dévoilent le rôle structurant des pratiques discursives dans l'élaboration de la régulation émergente à l'œuvre dans un domaine où aucun cadre règlementaire légitime n'a été établi. En nous inspirant de la sociologie des conventions (Boltanski et Chiapello, 2005 ; Boltanski et Thévenot, 2006), nous avons proposé une distinction entre trois processus de justification, mêlant différents ordres de valeur (marché, travail et civique). En nous appuyant ensuite sur la théorie des champs d'action stratégique (Fligstein et McAdam, 2012), nous avons montré que ces processus de justification prônant des principes de vision autonome et/ou hétéronome de la régulation se traduisent par l'évolution d’alliances et d’oppositions entre les titulaires (centraux), les challengers (plateformes) et une série d'autres acteurs sur le terrain (associations professionnelles, exploitants de taxis, syndicats et quasi-syndicats de chauffeurs). Cette polarisation de positionnements et ces batailles à propos de la régulation résultent en une cacophonie générale au sein du champ, le plaçant dans une situation anomique renforçant l’absence de décision politique conciliante.

**Paper 2 - What happens if an economic actor tries to adopt a relational approach for the management of their workers, while remaining embedded in the current institutional field**?

Notre deuxième étude se situe à un niveau organisationnel et explore le cas d’une plateforme que nous décrivons comme atypique dans sa façon de se différencier d’Uber dans la gestion qu’elle propose aux chauffeurs.

Partant du constat qu’Uber a introduit de nouvelles règles du jeu en ce qui concerne les relations de travail et a, de cette manière, soulevé de nombreux débats sur l’éthique et la régulation nécessaire à la pérennisation de la « *gig economy* » (Bérastégui, 2021 ; Curchod et al., 2019 ; Frenken et al., 2020), nous avons été intriguée par une entreprise promouvant une gestion de chauffeurs sur plateforme plus humaine. Nous avons dès lors réalisé une étude de cas à propos de cette entreprise (plateforme K). Les analyses des dispositifs discursifs et matériels de la plateforme ont démontré la volonté de soutenir les activités des chauffeurs, que nous avons éclairées à l’aune de la théorie de Marsden (2004). Les dispositifs de la plateforme diffusent des incitants de types sociaux, économiques et légaux afin de garantir aux travailleurs les conditions d’exercice réel de leur autonomie.

Une seconde vague d’analyse, à l’issue d’entretiens menés cette fois auprès des chauffeurs de plateformes a été réalisée. Les résultats montrent une utilisation instrumentale des plateformes de la part des travailleurs, au gré d’une rationalité centrée sur la technologie. Des pratiques individuelles et collectives favorisent leurs propres sources d’émancipation, accordant *in fine* à la plateforme K une légitimité morale et non pragmatique (Suchman, 1995).

La plateforme K, en suivant un principe d’évolution continue, s’adapte progressivement à cette attitude instrumentale de la part des chauffeurs, et accorde par conséquent de plus en plus de place à la technologie dans ses dispositifs. Cette adaptation stimule finalement un effet d’isomorphisme organisationnel au sein du champ (DiMaggio & Powell, 1983).

**Paper 3 - Comment les travailleurs font-ils sens de leur activité sur plateforme face à un contrôle algorithmique décrit comme aliénant ?**

Nous avons en troisième lieu souhaité comprendre le rapport subjectif du travail des chauffeurs aux plateformes, à l’aune des courants théoriques de la sociomatérialité (Orlikowski, 2007 ; Leonardi, 2011).

En portant notre attention sur l’individu, nous avons recueilli des récits d’expériences de travail auprès de chauffeurs. Parmi ceux-ci, trois histoires se sont avérées symboliques à l’issue de nos analyses. Ces trois récits emblématiques mettent en lumière des imbrications sociomatérielles relevant la facilité d’usage, l’accès à une activité entrepreneuriale et la clarification des règles du jeu en réponse à des expériences de vie au travail difficiles. Selon les témoignages des chauffeurs, le travail sur plateforme permet de répondre à certaines insuffisances du contexte institutionnel telles que l’exclusion du marché de l’emploi, la complexité administrative entourant la création entrepreneuriale ou l’absence de régulation du secteur taxi. Les principales incertitudes décrites dans la littérature sur le travail de plateforme se réfèrent à l’opacité de la technologie, au manque d’autonomie et d’équité vécu par les travailleurs (Jiang, 2023). Celles exprimées par nos répondants ne se rapportent guère à la plateforme elle-même, mais plutôt aux tensions qu’ils vivent dans leur trajectoire professionnelle. Dans les trois catégories de narration que nous avons examinées, le travail de plateforme est vu comme un tournant positif dans les trajectoires professionnelles où la matérialité de la technologie joue un rôle de levier, en permettant de réduire les incertitudes vécues par chaque travailleur.

Le tableau ci-après synthétise notre démarche, dégageant trois études selon des objectifs distincts, des problématiques ciblées et des contributions spécifiques certes, mais dont l’articulation permettra de répondre à notre question générale de thèse : « **Comment le travail de plateforme s’institutionnalise-t-il ?».**Les processus de régulation des trois niveaux produisent de nouvelles institutions (normes, culture, rapport entre acteurs…) autour du travail, qui sont les dispositions sociales de l’institutionnalisation du travail de plateforme dans le secteur.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Étape** | **Objectif** | **Focus** | **Contribution** |
| **Une perspective institutionnelle** | Démêler la controverse bloquant la régulation juridique du secteur | Les discours et les dynamiques de pouvoir parmi les acteurs institutionnels (Boltanski et Thévenot, 2006 ; Fligstein et McAdam, 2012) | Dans une situation anomique et cacophonique, les positionnements polarisés et actions concurrentes des acteurs structurent la régulation émergente du secteur |
| **Une perspective organisationnelle** | Investiguer sur le cas d’une plateforme promouvant un management plus éthique que celui d’Uber | Les dispositifs discursifs et matériels de la plateforme (Marsden, 2004) et la manière dont les chauffeurs s’en emparent (DiMaggio et Powell, 1983) | Une proposition de management relationnel amène une légitimité morale, mais pas pragmatique |
| **Une perspective individuelle** | Comprendre le sens que donnent les travailleurs à leurs expériences de travail sur plateforme | Les récits d’expériences subjectives du travail (Orlikowski, 2007 ; Leonardi, 2011) | Les chauffeurs renvoient de la valeur à la plateforme au regard des incertitudes subjectives du contexte institutionnel |

Tableau 8 : Récapitulatif des contributions localisées

### 

### 

### Articulation des résultats empiriques

Revenons sur nos objectifs, les contributions visées et les moyens utilisés pour répondre à notre question générale de thèse : « **Comment le travail de plateforme s’institutionnalise-t-il en dépit des crises de régulation qu’il suscite ? »**

Lorsque nous avons réalisé la revue de littérature sur la régulation du travail de plateforme, nous avons constaté qu’au niveau institutionnel, les auteurs dénoncent tout un système qui tend à être de plus en plus néolibéral et qui permet aux acteurs économiques comme Uber de s’installer et d’imposer ses pratiques managériales aux travailleurs. De la sorte, les protections sociales octroyées par le droit social se détricotent au nom des libertés et de l’autonomie. Une régulation globale des droits aux travailleurs de plateforme est donc vivement réclamée. Au niveau organisationnel, les études se centrent sur ce qui constitue la boite noire du MA. Les auteurs tentent de comprendre comment le MA parvient à contrôler les comportements des travailleurs. Enfin, des études sur les travailleurs révèlent surtout des comportements/réactions de conformité ou de microrésistance, rappelant combien ceux-ci sont aliénés et précarisés.

Ces trois niveaux d’étude sont destinés à expliquer d’où viennent les problèmes soulevés par le travail de plateforme et sensibilisent de cette façon au besoin de le réguler.

En revanche, ces trois groupes de littérature ne permettent pas de comprendre la construction sociale de nouvelles normes et croyances qui permet au travail de plateforme de s’institutionnaliser dans le secteur taxi à Bruxelles. Uber, par exemple, s’est installé et a intégré notre paysage et pratiques quotidiennes, mais reste tout de même contesté et délégitimé sur le plan légal, public et scientifique : qu’est-ce qui constitue alors sa légitimité ?

Notre raisonnement poursuit ces questions de régulation, soulevées dans la littérature sur le *gig work*, ce dernier étant décrit le plus souvent comme le résultat immoral du management algorithmique requérant un rééquilibrage légal et/ou juridique (Tan et al., 2021). En revanche, nous nous efforçons de dépasser le débat idéologique et légal en cours. En d’autres termes, nous souhaitons dépasser les références normatives menant à des visions binaires des formes de travail, comme étant formelles ou informelles, standards ou non standards.

Notre travail se situe dans les coulisses de ces débats, pour étudier ce processus endogène de l’institutionnalisation. Nous sortons des descriptions techniques et structurelles du travail de plateforme pour nous intéresser au sens donné et exprimé par les acteurs et comprendre de cette manière les dispositions sociales qui le légitiment.

De la sorte, nous tentons de « dénaturaliser » la régulation du travail de plateforme, de manière à l’étudier en tant que phénomène social et ce, à partir des significations saisies dans les discours des acteurs aux niveaux institutionnel, organisationnel et individuel à la fois (Alvesson et al., 2008).

Le positionnement épistémologique interprétativiste et les théories néoinstitutionnelles que nous mobilisons ont permis de poursuivre de manière cohérente un processus heuristique de recherche en trois temps.

Par ailleurs, une des lacunes reconnues dans cette littérature est le manque de tentatives de relier différentes échelles d’analyse pour comprendre le processus d’institutionnalisation d’un phénomène (Micelotta et al., 2017 ; Zilber, 2020). Par conséquent, nos étapes de recherche constituent finalement trois échelles d’analyse que nous articulons pour répondre à une telle lacune méthodologique et empirique. Les limites sont détaillées en fin de parcours et débouchent par ailleurs sur une série d’ouvertures et de réflexions.

### **L’institutionnalisation du travail de plateforme dans le secteur taxi**

L’objectif de cette thèse était de comprendre de quelle façon a lieu le changement institutionnel avec l’arrivée de la technologie dans les relations de travail et ce, dans le secteur taxi.La théorie institutionnelle offre des concepts théoriques éclairants pour analyser ce processus d’institutionnalisation. Elle a donné lieu à de nombreux apports empiriques et théoriques à propos de la fabrication des règles, normes et pratiques, notamment à partir des changements qui impactent un champ (Greenwood et al., 2002a).

Lorsqu’un changement institutionnel est considéré, l'attention est surtout portée sur les « chocs » exogènes (Meyer, 1982) qui heurtent les arrangements initiaux, perçus comme stables (Clemens & Cook, 1999 : 447). Les chocs prennent la forme de bouleversements sociaux, de ruptures technologiques, de discontinuités concurrentielles et de changements réglementaires. Ces événements permettent à de nouveaux acteurs de se joindre aux acteurs existants dans un domaine organisationnel (Thornton, 2002 ; Thornton & Ocasio, 1999) et de changer les croyances initiales (Davis et al., 1994).

Le secteur taxi, initialement hautement régulé, a connu une entrée disruptive d’un acteur décrit comme innovant du point de vue technologique. Parallèlement à cette proposition commerciale menant à une concurrence décriée comme déloyale (Lesteven & Godillon, 2017), Uber use de stratégies de contournement des règles qui lui ont permis de s’installer dans le secteur. Le changement a dès lors eu lieu à la suite de l’arrivée d’Uber, qui constitue un événement, un choc qui déstabilise les pratiques établies. Uber a de cette façon conduit à un bouleversement social au moyen d’innovations technologiques menant à des « discontinuités concurrentielles et des changements réglementaires » (Greenwood et al., 2002, p. 60). L’effet a été la perturbation du consensus au niveau du champ par l’introduction de nouvelles idées dont la diffusion a mené à une désinstitutionalisation des pratiques et des normes existantes au profit de nouvelles (Hardy & Maguire, 2017).

Le champ évoqué – celui qui nous concerne se situe au niveau sectoriel – est le secteur taxi à Bruxelles, qui comprend de nouveaux groupes d'acteurs qui parviennent à dépasser les frontières traditionnelles du secteur et qui interagissent fréquemment les uns avec les autres (Scott, 1994). Ces acteurs qui dépassent les frontières traditionnelles du secteur sont les plateformes, dont Uber qui a ouvert le bal de cette ouverture.

Une série d’actions de la part de différents acteurs dits « institutionnels » bloque la possibilité de trouver des espaces de discussions et de compromis. Une absence de décision politique renforce ces dynamiques de pouvoir qui se disputent la régulation du secteur.

À ce niveau macro, le sujet de la régulation a été étudié afin de démêler le débat que le travail de plateforme suscite au niveau institutionnel. Notre recherche exploratoire a, de cette façon, commencé par explorer comment les questions de régulation sont interprétées, représentées et développées de manière normative. Cette analyse se base sur les processus de justifications défendues par les acteurs institutionnels interrogés, en d’autres mots sur des logiques discursives : « des modèles de croyances, de pratiques, de valeurs, d'hypothèses et de règles qui structurent la cognition et guident la prise de décision dans un champ donné » (Thornton & Ocasio, 1999 : 804).

Une des logiques prône une régulation favorisant l’encadrement des relations de travail en vue de protéger les travailleurs. Une autre logique défend le fonctionnement industriel, c’est-à-dire un fonctionnement du marché dans lequel des logiques marchandes sont en jeu, mais inscrites dans des cadres qui canalisent les forces concurrentielles au moyen, par exemple, d’une segmentation des marchés et d’un numerus clausus. Une autre logique encore conçoit la technologie comme un moyen de réguler permettant de garantir le marché libre, d’optimiser le service de mobilité et de le rendre efficace et sûr. La technologie serait considérée comme une réponse de régulation en ce qui concerne le travail, le marché et la mobilité.

L’arrivée d’Uber a par conséquent mené à la disparition progressive des pratiques et croyances initiales du secteur taxi au bénéfice de nouvelles pratiques médiées par la technologie et des justifications soutenant leur légitimité. L’analyse des logiques montre des interprétations nouvelles de cette régulation, qui ont finalement acquis une « valeur », même si elles sont en contradiction avec les conventions légales existantes, dans la mesure où elles régissent le champ dépourvu de toute régulation, que nous avons alors qualifié de champ anomique (Greenwood et al., 2002).

Les trois logiques discursives (*On behalf of formalization*, *Towards an industrial development Long live free market, cf. article 1****)*** diffusées dans le champ sont par ailleurs concurrentes et créent une complexité institutionnelle : elles « coexistent, mais prescrivent des moyens et des fins incompatibles dans la situation sociale étudiée » (Greenwood et al., 2011). Elles sont concurrentes tout d’abord parce qu’elles induisent des représentations initiales du contexte sectoriel totalement différentes, qui sont les points de départ des processus de justification. Ensuite, elles impliquent des primautés de registres discursifs spécifiques (Marché ; Travail ; Mobilité) soutenus par des principes de régulation difficilement compatibles. Comme évoqué précédemment, ces logiques sont soutenues tantôt par des acteurs traditionnels, tantôt par de nouveaux acteurs qui ne font pas partie initialement du champ, ce qui renforce la complexité de l’ensemble.

Dans la mesure où cette concurrence entre logiques persiste, et qu’aucune logique ne domine et ne permet de stabiliser la situation, elle crée un champ de bataille. Cette métaphore empruntée à DiMaggio et Powell (1983) illustre comment des acteurs de terrain, en particulier ceux qui détiennent un pouvoir important, rejettent l’ascension d’une nouvelle logique et s’efforcent de créer un bouclier de défense (*le dit « Powershield » mentionné dans le titre notre premier article*). En absence de décision politique, le champ se recompose et se régule au regard des logiques qui mettent en compétition les registres du marché, du travail et de la mobilité.

Cette complexité institutionnelle rend les frontières du champ instables et perméables, et donne ainsi l’occasion aux acteurs organisationnels de proposer de nouvelles pratiques (Vermeulen et al., 2016). Le champ informel ouvre l’espace à des acteurs extérieurs, dont des acteurs économiques qui réagissent stratégiquement à ce contexte complexe (Greenwood et al., 2011), comme la plateforme K.

#### Une tentative de réponse organisationnelle

La plateforme K se démarque particulièrement, car elle propose une réponse organisationnelle aux débats institutionnels en cours, destinée à équilibrer les rapports de travail sur la plateforme. En effet, il s’avère que les dispositifs discursifs et matériels proposés par K se constituent en rapport avec les logiques discursives véhiculées par les acteurs institutionnels, qui prescrivent des « attentes culturelles, des valeurs, des compréhensions divergentes » au sujet de la régulation (Greenwood et al., 2011 : 341).

Ces différents schèmes discursifs de la régulation polarisés au sein du secteur sont des ressources culturelles ou « outils » utilisés par la plateforme pour créer leur ligne d'action et leur ligne narrative (Swidler, 1986). Face à la cacophonie ambiante, la plateforme entend trouver une solution managériale équilibrant technologie et éthique du travail à travers des équivalents fonctionnels à la relation d’emploi standard de type sociaux, économiques et juridiques (Marsden, 2004).

La stratégie poursuivie est de compenser les risques associés au management algorithmique en fournissant un soutien aux activités des chauffeurs. Cette idée de combinaison entre dispositifs technologiques et soutien à caractère humain est, selon Greenwood et al., (2011), « une réponse stratégique » reconnue et décrite comme la tentative d’une organisation d'associer certaines des valeurs, normes et pratiques prescrites par les logiques concurrentes.

Malgré cette intention louable de favoriser l’autonomie des chauffeurs vis-à-vis de la technologie, nos résultats montrent que ces derniers ont, d'une part, une attitude essentiellement instrumentale envers les plateformes, et qu’ils développent d’autre part leurs propres stratégies individuelles et collectives pour assurer leur autonomie et la soutenabilité de leurs activités. D'un point de vue pragmatique, les chauffeurs préfèrent les potentialités technologiques aux dispositifs de gestion humaine.

L’entreprise K obtient une légitimité morale de la part des chauffeurs qui lui permet de s’insérer dans le champ. Cependant, l’absence de légitimité pragmatique de la part des travailleurs à son égard ne lui permet de répondre aux tensions soulevées dans le secteur et de réduire la complexité institutionnelle du champ. Son rapprochement progressif du fonctionnement d’Uber montre l’influence prédominante du capital technologique et de la rationalité instrumentale des chauffeurs.

Ce phénomène d'homogénéisation dans les organisations et son lien avec le contexte social et l'environnement sont le résultat de ce qu'on appelle l’« isomorphisme institutionnel » (DiMaggio et Powell, 1983). Comme le souligne Powell (1991, cité par Rizza, 2008), en dépit de leur importance reconnue, les processus d’isomorphisme ne constituent qu’une partie des tendances présentes dans un champ. Il importe de relever les sources d’hétérogénéité dans les formes organisationnelles à partir des désaccords et des ajustements opérés par les acteurs à l’égard des critères qui leur sont imposés de l’extérieur (DiMaggio et Powell, 1997). C’est à ces différents écarts ou appropriations locales que nous allons être particulièrement attentive dans la suite du document.

#### Le changement institutionnel à partir du primat technologique

Les chauffeurs accordent une légitimité pragmatique aux potentialités technologiques, si bien qu’ils choisissent la plateforme qui présentera les fonctionnalités les plus utiles à leurs activités.

Dans notre troisième étape de recherche, les entretiens approfondis avec les chauffeurs confirment ce primat technologique et le renforcent même dans la mesure où les chauffeurs attribuent une valeur positive aux plateformes à la suite des incertitudes vécues dans leur histoire personnelle et professionnelle : exclusion du marché du travail, pénibilité au travail, manque d’accessibilité à l’entreprenariat, manque de représentation et de dialogue social (cf. *article 3*). En d’autres mots, leurs expériences antérieures dans la sphère formelle du travail décrites comme négatives les amènent à tenir un discours valorisant à l’égard de la plateforme, au vu des opportunités qu’elle propose, et qui légitime *in fine* le management algorithmique.

Par ailleurs, ces résultats nous montrent que les chauffeurs ne choisissent pas entre deux plateformes : ils choisissent le travail de plateforme et renoncent à un travail relevant de la sphère formelle, ce qui dépasse le caractère purement pragmatique de leurs décisions.

Pour reprendre les distinctions établies dans la littérature, la légitimité cognitive concerne les actions qui simplifient ou aident à la prise de décision et contribuent donc à résoudre des problèmes vécus, au-delà des « exigences techniques du moment » (Selznick, 1957 : 17). Le travail de plateforme a acquis cette légitimité cognitive, car il fait sens, il représente une zone connue dans un contexte incertain ou fait d’incertitudes grâce aux attributs fonctionnels et techniques de la plateforme (Greenwood et al., 2002b).

Cette légitimité cognitive du travail de plateforme fait apparaitre l’importance de la matérialité de la technologie, en référence à la théorie sociomatérielle (Orlikowski, 2007). Selon ce courant, la technologie présente des propriétés qui offrent des possibilités d’action aux individus en fonction du contexte dans lequel ils les mobilisent, des perceptions et vécus de ces derniers (Leonardi, 2013).

La technologie implique de cette façon de nouveaux rapports sociaux au travail et ouvre des possibilités de transformation. En effet, cette étape d’analyse nous a permis de saisir la puissance symbolique de la technologie sur les trajectoires professionnelles des travailleurs, qui influence indubitablement le changement institutionnel, que nous expliquons ci-dessous.

#### Un processus d’amplification

Ces résultats, expliquant les relations entre le matériel et le social, c’est-à-dire entre la technologie et les chauffeurs, à l’instar de nombreuses études (Leonardi 2011, Curchod et al. 2020), sont des ouvertures intéressantes à propos du changement institutionnel (Vaujany et al., 2019). Leonardi (2011) parle d'imbrication en soulignant que si le matériel peut exister indépendamment de l’humain, son utilisation dépend de la perception de l’individu au sujet de ses caractéristiques, lui fournissant aussi bien « des possibilités que des contraintes » (Faraj & Azad, 2012). Ces qualités sont relatives et relationnelles, c'est-à-dire qu'elles dépendent de la perception et de l'interprétation de l’individu à propos de ce matériel.

Partant de là, en brassant les résultats de chaque niveau d’analyse, nous observons que la technologie y détient, à chaque fois, une valeur spécifique. Au niveau institutionnel, elle est promue en objet de régulation et comme un moyen de justifier un positionnement institutionnel. Au niveau méso, la technologie fait l’objet d’une utilisation instrumentale qui lui attribue une légitimité pragmatique dans les activités des chauffeurs. Au niveau micro, elle trouve une légitimité cognitive en étant associée à une valeur de liberté vis-à-vis du contexte incertain vécu par les travailleurs. La relation entretenue avec la technologie est moteur de changement. Les différents acteurs valorisent la technologie au centre d’un arrangement institutionnel, organisationnel ou individuel adéquat.

En conséquence, la technologie occupe une fonction plus complexe que celui d'un simple « outil ». Dans la symbolique qu’elle représente, la technologie occupe une place croissante dans les valeurs du travail, influençant les choix des travailleurs, les pratiques organisationnelles et les possibilités de régulation du travail. De cette façon, aux trois niveaux, le processus de légitimité autour de la technologie poursuit un processus d’amplification.

En d’autres mots, de nouvelles valeurs prennent ainsi racine dans la place accordée à la technologie par les travailleurs et les organisations. Ces valeurs deviennent progressivement des croyances autour du travail. Une telle amplification signifie que les significations que les acteurs mettent en avant peuvent finir par « se cristalliser en logiques durables » et peuvent alors façonner les futurs processus institutionnels du travail (Zilber, 2008). Dans cette veine, la légitimité accordée par les chauffeurs à la technologie les conduit à approuver la logique discursive qui en fait un vecteur de nouvelles formes de mobilité qu’il s’agit de réguler, au détriment des deux autres logiques dans lesquelles la régulation du marché et du travail est promue.

Nos résultats montrent que nous sommes au cœur d’un changement progressif où l’ancien *ordre* des valeurs, les anciennes représentations du travail sont remises en question, alors qu’en émergent de nouvelles, et que la technologie y est profondément impliquée. En l’absence d’intervention de la part des autorités publiques, d’autres sources d'autorité et de légitimité matérialisent cette institutionnalisation et aboutissent à un cadre institutionnel du travail dans lequel la technologie acquiert de plus en plus de valeur.

#### Un changement en plusieurs étapes

Le modèle de Greenwood et al. (2002) présente le début du changement à partir de « chocs précipitants », qui sont d'ordre social, technologique et réglementaire. Ceux-ci sont des antécédents sociaux, règlementaires et fonctionnels qui permettent ou empêchent certains événements d’avoir lieu (de Leeuw & Gössling, 2016). Nous démontrons que les chocs externes perturbent les logiques et structures institutionnelles, initiant des processus de changement qui révèlent les faiblesses du système initial et renforcent l'importance des alternatives.

En effet, le contexte sectoriel que nous avons découvert au début de cette recherche doctorale a montré différentes pratiques de travail informelles existant depuis des années. Plus précisément, l’introduction de l’ordonnance 1995 a mené à des conséquences inattendues.

D’une part, le nombre de licences ayant été rapidement atteint (initialement gratuites), elles ont fait l’objet d’un marché interne et non déclaré de vente et achat de ces licences. Cela a mené à une augmentation exponentielle des prix des licences rendant l’introduction de nouveaux exploitants sur le marché difficile. Des relations de travail basées sur des forfaits location se sont ensuite progressivement installées et normalisées, rendant le travail des chauffeurs difficile et leurs activités peu viables.

D’autre part, les centraux, qui n’étaient soumis à aucune réglementation, étaient au cœur des activités commerciales. Les chauffeurs obtenaient des courses de leur part grâce au *dispatching.* Néanmoins, en raison de nombreuses plaintes de la part des clients auprès des centraux au sujet de mauvais comportements de la part des chauffeurs, les centraux envoyaient des délégués sur le terrain pour vérifier le comportement de ces mêmes chauffeurs et prenaient des sanctions s’ils le considéraient nécessaire, à savoir le bannissement d’accès au *dispatching* durant un laps de temps défini.

Enfin, mentionnons les mésententes au sein du comité consultatif du secteur taxi et des difficultés à discuter et à régler les problématiques du secteur telles les prix des courses, la précarité des chauffeurs… Nous soutenons en conséquence que le monopole et la domination de certains acteurs dans le secteur traditionnel ont empêché les ressources et les possibilités de changer les règles du jeu et de rendre le marché accessible à l’innovation.

Ces pratiques exercées dans l’ombre et installées depuis des années sans correction légale ont initialement créé des conditions propices à l’arrivée disruptive d’un nouvel entrant proposant une technologie efficace et proposant une nouvelle organisation du secteur au moyen de la technologie. La désinstitutionnalisation a en effet débuté à l'arrivée inattendue d'Uber en 2014 dans le secteur des taxis. La phase de préinstitutionnalisation a vu le développement d'une solution technologique intuitive et originale, couplée à un contournement astucieux de la législation sur les voitures de transport avec chauffeur (LVC) via la Platform Rider Association.

La théorisation par Uber a consisté à dénoncer les prix pratiqués par les taxis officiels, à rejeter la régulation du marché du travail et à mettre en avant la technologie comme principe organisateur de la mobilité à Bruxelles, construisant ainsi une légitimité pragmatique et morale auprès des chauffeurs et des clients. La théorisation est la production d'un discours qui légitime l'apparition de la nouveauté. La force d'Uber est d'avoir réussi à faire prévaloir une justification de la technologie comme principe organisateur de la mobilité, en faisant passer les logiques de marché et de travail au second plan et en promettant de régler toutes les faiblesses du système précédent. Il s’agit donc bien d’une théorisation réussie, qui s'accompagne d'un discours modernisateur et qui pousse l'ensemble du champ à s'aligner sur cette perspective nouvelle, y compris les chauffeurs eux-mêmes et les clients. Cela a permis de développer un discours d'innovation sur la façon de réguler le secteur.

La diffusion a été marquée par l'alignement des autres acteurs du secteur sur les pratiques d'Uber, notamment par le développement d'applications comparables et par l'utilisation instrumentale de ces applications. Nos résultats montrent que le travail de plateforme devient progressivement la norme dans le secteur dans la mesure où des individus choisissent de travailler pour Uber plutôt que dans un cadre standard appartenant à la sphère formelle du travail. L’institutionnalisation du travail de plateforme se construit donc à l’aune de cette sociomatérialité, c’est-à-dire de la place symbolique que prend progressivement la technologie dans le champ du travail. C’est le rapport à la technologie et à l’efficacité qu’elle permet qui prédomine, car les plateformes touchent des personnes éloignées du marché du travail ou ayant subi des expériences négatives.

Enfin, la réinstitutionnalisation s'est traduite par une adaptation progressive du cadre réglementaire en 2022 pour tenir compte de l'arrivée des plateformes, avec une indifférenciation croissante entre taxis et LVC.

Cette démonstration du changement institutionnel montre que les transformations sont le fruit de différentes temporalités. Notre première recherche, détaillée dans notre premier article, utilise une approche historique et contextuelle pour comprendre les débats dans le secteur des taxis après l’arrivée d’Uber. En retraçant le contexte sectoriel, nous situons l’arrivée d’Uber comme un événement perturbateur, suscitant diverses réactions parmi les acteurs interrogés.

Bien que le début de la désinstitutionalisation provoquée par l’arrivée d’Uber soit datée spécifiquement en 2014, nos articles 2 et permettent de situer le changement dans les pratiques quotidiennes des individus. Nos résultats montrent que les micro-actions contribuent significativement au changement institutionnel, sans nécessiter de perturbations externes majeures.

Les dynamiques temporelles sous-jacentes au changement institutionnel incluent à la fois des perturbations externes et des processus progressifs et graduels. Ces changements lents peuvent avoir des conséquences majeures à long terme, transformant progressivement les structures et les normes institutionnelles. En suivant une approche combinant différents niveaux d'analyse (macro, méso et micro), notre analyse du changement institutionnel permet de saisir les divers processus temporels par lesquels les significations et les règles émergent et évoluent.

Le schéma ci-dessous, que nous avons emprunté à Greenwood et al. (2002a) et que nous avons adapté à notre recherche, nous permet de situer les contributions de nos résultats, que nous discutons ensuite.

Figure 8 : Stages of institutionnal change – Traduction et adaptation de la source : Greenwood et al. (2002a)

Si l’innovation sociale défendue par Uber a légitimité la place des plateformes dans le secteur taxi à Bruxelles, la question de savoir si elle permet une réelle émancipation des travailleurs fait l’objet d’une ouverture réflexive sur l'ensemble de nos résultats. Il s’agit ici de demander si, au-delà de l’innovation commerciale améliorant indubitablement la mobilité à Bruxelles, l’innovation touche également le champ du travail, en créant des libertés prônées par Uber et perçues comme telles par les chauffeurs. Dans la section suivante, nous proposons une lecture différente de nos résultats permettant de questionner cette émancipation exprimée par les chauffeurs.

### Une dynamique agence/structure qui reste déséquilibrée

En sociologie, deux courants de pensées existent et s’opposent. L’un défend que tout changement dans la vie sociale dépend des acteurs, et portent donc l’unité d’analyse sur ces derniers. Ceux-ci sont considérés comme autonomes, proactifs et autodirigés et donc à la source des changements étudiés. Les systèmes sociaux sont dans cette veine dérivés des actions individuelles. À l’inverse, un autre courant de pensée défend que les actions individuelles dépendent des systèmes sociaux et sont donc soumis à des effets de structures. Autrement dit, l'environnement des acteurs détermine leurs réponses aux situations qu'ils rencontrent dans le monde extérieur (Battilana & D’Aunno, 2009).

Nous pensons par ailleurs que la complexité du monde social nous empêche d’opter pour un courant plutôt que l’autre. Bien que nos résultats mettent en avant les stratégies et pratiques des acteurs comme étant le moteur du changement, nous portons également notre attention sur les effets de structures agissant sur la façon dont le changement a lieu. Tout d’abord, nous nuançons nos résultats en considérant l’appropriation de la part des chauffeurs du discours entrepreneurial véhiculé par Uber dans le secteur étudié. Ensuite, il convient de tenir compte des difficultés structurelles et dynamiques entrepreneuriales qui caractérisent le public migrant présent dans notre étude. Et enfin, nous évoquons les dynamiques sectorielles et historiques exposées au début de ce document qui influencent indubitablement l’appropriation de la plateforme dans le secteur taxi.

Un premier aspect essentiel de cette perspective sur le changement concerne l'évolution d'une nouvelle culture de la « subjectivité » du travailleur, qui s'adapte de plus en plus aux pressions et aux exigences du marché. Selon Du Gay (1992), « la gestion d'une entreprise dans une culture entrepreneuriale implique de cultiver des individus entrepreneuriaux, des individus autonomes, autorégulés, productifs et responsables » (Du Gay, 1992). Nos résultats montrent une valorisation de la technologie dans les trajectoires professionnelles des chauffeurs vis-à-vis d’incertitudes vécues auparavant, qui légitiment le travail de plateforme. Par ailleurs, ces individus sont vraisemblablement aussi influencés par les pratiques et discours des plateformes, qui leur promettent non seulement de les rendre plus autonomes, mais aussi de se développer personnellement. Ces discours font écho à leurs expériences passées et, en conséquence, cette culture entrepreneuriale est totalement intégrée par les chauffeurs rencontrés. À l’instar des travaux de Foucault, nos résultats nous encouragent à reconnaitre que les significations dans le secteur étudié reflètent finalement les changements normatifs plus larges qui se produisent au fil du temps. Le concept de subjectivation explique que les environnements culturels influencent les formes de subjectivité que les travailleurs expriment dans leurs situations de travail. Il est important de noter ici que les exigences culturelles dominantes ont un impact sur la subjectivité des travailleurs, ce qui, à son tour, influence l'exercice du pouvoir et de l'autorité au travail. Dans la perspective foucaldienne, le pouvoir repose sur l'émergence de dispositifs normatifs qui semblent promouvoir l'autonomie individuelle, le choix et la liberté, tout en incitant les acteurs à se conformer aux exigences de l'entreprise, ce qui est le cas d’Uber (Galière, 2020). Le résultat est la production non seulement d'un travail flexible, mais aussi de travailleurs flexibles, de subjectivités néolibérales, qui, par leur nature même, sont enclines à s'adapter aux contextes de marché perçus comme positifs et favorables à leur vie.

Un deuxième point d’attention vient s’ajouter à cette perspective de subjectivation : le public interrogé est majoritairement issu de l’immigration. De nombreuses recherches montrent que les migrants se tournent davantage vers des activités entrepreneuriales. En raison de leur capital humain, social et financier relatif selon les profils de chauffeurs interrogés, les migrants font face à des opportunités limitées sur le marché du travail traditionnel (Komito & Bates, 2011). De manière générale, les activités entrepreneuriales sont les formes de travail les plus répandues parmi les publics migrants non seulement en raison du besoin de créer leurs propres opportunités d'emploi, mais aussi pour créer de la richesse dans le pays d'accueil (Chrysostome & Lin, 2010). Il a été remarqué que l'entrepreneuriat peut servir de stratégie aidant les migrants à s'intégrer dans l'économie formelle et à accéder à une ascension économique et sociale (Danes et al., 2008). Souvent, les migrants rejoignent des groupes de personnes de la même origine ethnique qu’eux. En fonction de leurs caractéristiques personnelles et des ressources disponibles dans leur communauté, ils peuvent choisir de rester au sein de leur groupe ethnique où se créent les opportunités entrepreneuriales ou d'explorer d’autres opportunités économiques sur des marchés traditionnels considérés moins attractifs pour la population locale (Valdez, 2008). De nombreux auteurs, telles que Rath et Swagerman (2016), se sont intéressés à ces facteurs dans le contexte européen, à savoir les caractéristiques personnelles d'un individu telles que son capital humain, son accès au capital financier, son expérience et son groupe ethnique (taille des réseaux ethniques, principe de coopération et de solidarité ethnique), combinées aux conditions structurelles du pays d'accueil, telles que les conditions du marché et les questions réglementaires. Par exemple, dans le cas de « liens forts » au sein d’une communauté ethnique, l'entrée dans l’entrepreneuriat est relativement aisée pour les initiés, mais plus difficile pour les étrangers. Cela crée ce qu’on appelle des « enclaves ethniques » (Andersson & Hammarstedt, 2015). Le secteur taxi est mondialement reconnu pour être composé de personnes issues de l’immigration, et il est favorable à ces dynamiques entrepreneuriales (Clark & Drinkwater, 2010 ; Lejeune, 2019). Comme évoqué dans notre section contextuelle au début de ce document, beaucoup des chauffeurs sont indépendants, et ceux qui sont salariés sont finalement dans une sorte d’autoemploi via le système de forfait location. Dans nos résultats, nous observons que beaucoup de chauffeurs ont rejoint l’application Uber sur les conseils et à l’aide d’un cousin ou d’un ami proche. Les ressources accessibles au sein des réseaux de migrants constituent un avantage pour ces derniers. Toutefois, les entrepreneurs migrants doivent avoir accès à un réseau plus large et diversifié de contacts pour développer leur entreprise de manière durable (Lassalle & Scott, 2018). Dans notre recherche, les résultats ont montré que pour certains chauffeurs les applications permettent de se construire son propre portefeuille client en créant de la confiance avec certains passagers et en leur proposant leurs services en dehors de l’application. Cette stratégie permet au chauffeur de sortir de « l’enclave ethnique » et de l’exclusivité du travail sur Uber, et de multiplier des opportunités d’activités de courses, et donc de revenus. Cela renforce la représentation de la plateforme en tant qu’opportunité d’émancipation.

Enfin, si Uber représente bien une solution permettant de régler les faiblesses du système antérieur, nous y observons néanmoins une forme de reproduction des rapports de force en faveur d’acteurs dominants. De cette façon, les comportements opportunistes de la part des exploitants de taxi ainsi que ceux de la part des centraux avec l’envoi de délégués sur le terrain étaient normalisés et jamais sanctionnés, ni régulés. L’avènement des plateformes dans le secteur taxi a finalement perpétué ces dynamiques et croyances historiquement ancrées au moyen d’autres instruments, à savoir la technologie. Celles-ci se sont même renforcées du fait de la prolifération d’opportunités vécues par les chauffeurs grâce à la plateforme, perçues finalement comme des libertés que nous questionnerons dans la section suivante. Ces observations nous amènent à penser qu’il existe une forme de reproduction. Les nouvelles formes d'organisation sont « isomorphes » avec les organisations précédentes (c'est-à-dire similaires ou compatibles avec elles) (DiMaggio et Powell 1983). Les acteurs reprennent leurs scénarios existants, mais avec une légitimité plus forte, dans la mesure où toutes les parties prenantes approuvent les pratiques d’Uber. L’activité proposée par l’application Uber est légitimée par les utilisateurs grâce à l’efficacité qu’elle permet en terme de marché et de mobilité. L’innovation réside de cette façon dans l’efficacité du marché et de la mobilité créant un effet isomorphe sur les rapports de pouvoir dans le champ du travail.

Ces trois ajouts de lecture sur l’impact des structures permettent de proposer une réflexion sur cette émancipation grâce au pouvoir de l’agentivité issue de nos résultats. Si ceux-ci ont permis de souligner l'importance des stratégies et des pratiques des acteurs (les stratégies opportunistes d'Uber pour entrer dans le champ, les logiques discursives des autres opérateurs, les innovations relationnelles de la plateforme K pour tenter de contrecarrer le management algorithmique d'Uber, les pratiques instrumentales des chauffeurs à l'égard des plateformes, etc.), cela signifie-t-il que ces stratégies et pratiques consacrent le primat de l'agentivité sur les structures dans ce champ en évolution permanente ? Nous ne le pensons pas. Tout d'abord, au niveau micro, nous ne pouvons négliger les processus de subjectivation à l'œuvre par lesquels les acteurs individuels reprennent à leur compte les normes dominantes. Ensuite, au niveau méso, c'est avant tout la matérialité de la technologie qui permet aux chauffeurs migrants de sortir de l'enclave ethnique à laquelle ils sont souvent cantonnés, quelles que soient les initiatives que des plateformes alternatives comme la plateforme K développent. Enfin, au niveau macro, le processus d'institutionnalisation en cours fait évoluer l'ensemble du champ qui finit par adopter des modes de fonctionnement similaires, au-delà des clivages traditionnels préexistants et des jeux d'acteurs. Nous observons en conséquence que les aspects structurels restent largement présents, reflétant les dynamiques de pouvoir qui y sont à l'œuvre.

Ce paradoxe entre ce sentiment d’émancipation des chauffeurs vis-à-vis de la plateforme et les mauvaises conditions de travail sur plateforme démontrées dans la littérature sont le résultat le plus interpellant concernant la question des moyens de réguler le travail de plateforme. En d’autres mots, nos résultats montrent un discours d’émancipation des chauffeurs valorisant les plateformes comme un moyen de sortir de situations difficiles ; ce qui est perçu et ce qui est démontré dans la littérature quant à l’effet aliénant et la domination des algorithmes nous questionne particulièrement et doit être selon nous le point de départ d’une réflexion sur la façon de réguler.

L’innovation institutionnelle ne conduit pas nécessairement à l’émancipation des travailleurs, car elle devrait aller de pair avec une évolution des capabilités, qui est absente en raison de la tendance à la subjectivation au niveau individuel, de la légitimité pragmatique liée à la technologie qui domine le champ au niveau méso et de l'isomorphisme qui finit par dominer l'ensemble du champ au niveau macro.

Ces résultats nous questionnent sur la question de la régulation, et sur les fondements qui la sous-tendent, à savoir l’accès à la justice sociale.

#### La justice comme moyen de régulation

Nos résultats suggèrent que les significations véhiculées au sein du champ finissent par déboucher sur de nouvelles conceptions culturelles du travail. Ces dernières mériteraient ainsi d’être mieux prises en compte dans les réflexions menées au sujet de la régulation du travail. Nos résultats appellent à une réflexion approfondie sur cette question des libertés accordées par les plateformes ainsi qu’à la révision des bases de la justice dans le monde du travail.

Une actualité juridique illustre notre réflexion et nous pose question sur la façon dont une légitimité dans le champ du travail peut conduire à des changements ou à des créations de réglementations. Le gouvernement belge a adopté une nouvelle loi pour s'aligner sur la proposition de directive de l'Union européenne visant à améliorer les conditions de travail des *gig workers* et à promouvoir la croissance durable du travail sur plateforme. « Une présomption réfutable de l'existence d'un contrat de travail s'appliquera aux personnes travaillant dans l'économie de plateforme lorsque l'analyse de leur situation professionnelle montre qu'un nombre minimum de critères définis par la loi sont réunis. Il s'agit, par exemple, de l'exclusivité, de la géolocalisation, de la fixation de tarifs, de la restriction de leur liberté de déterminer leurs propres heures de travail ou périodes d'absence[[26]](#footnote-27). »

Cette loi invite les travailleurs à entamer des démarches individuelles pour demander une requalification de leur statut, selon une série de critères prédéfinis. Néanmoins, les résultats de notre recherche doctorale suggèrent qu’elle ne constitue pas une manière de réguler le travail de plateforme dans la mesure où la plupart des chauffeurs s’approprient le statut d’indépendant sur la plateforme au regard des opportunités que cela leur offre. Cette loi ne propose pas de nouvelles libertés, n’ouvre pas de nouvelles opportunités : elle est juste une possibilité de prouver une requalification de son statut.

Il est évident que l’économie des plateformes construit de nouveaux risques et insécurités pour les travailleurs. Cependant, ces risques sont considérés comme des libertés. Quoi qu’il en soit, cela nécessite la prise en compte des perceptions de la technologie et du contexte social des individus par les réflexions politiques, selon des considérations plus profondes sur l’(in)justice sociale, comme le proposent de Nanteuil-Miribel et Zune (2016).

À l’instar des travaux d’Amartya Sen, l'approche par les capacités est intéressante, car elle ne se concentre pas seulement sur la codification des droits des travailleurs, mais sur la capacité et la liberté des personnes à exercer ces droits, améliorant ainsi les conditions sociales de leur travail. Cette approche permet également d'introduire la notion de responsabilité humaine, la capacité et l'opportunité pour un individu de faire des choix, incluant l’importance de la diversité personnelle et environnementale. En effet, selon Sen (1992), la diversité humaine « n'est pas une complication secondaire à ignorer ou à introduire plus tard, c'est un aspect fondamental de notre intérêt pour l'égalité » (cité par Walker, 2005 : 109).

La liberté permet aux individus de faire des choix authentiques, nécessitant la mise en place de structures collectives appropriées. En pratique, la « capacité » suppose de réunir un ensemble de conditions institutionnelles pour que ces choix soient possibles et qu’ils se traduisent par des accomplissements. Si le travail de plateforme ne représente que la seule issue de liberté vis-à-vis de ses incertitudes, l’individu n’est pas pleinement muni de capacités. En l'absence de structures publiques adaptées, les choix supposés se transforment en incapacités (Zune & de Nanteuil, 2018).

Dès lors, nous rejoignons les propositions de Zune et de Nanteuil (2018) selon lesquelles la régulation du travail, même si elle demeure essentielle pour établir des limites et proposer des cadres, ne peut se limiter à des classifications par une approche centralisée et binaire. Elle doit tenir compte des perceptions des acteurs à propos de la liberté en fonction des contextes sociaux, identifier les risques de nouvelles formes d'injustice et exploiter de nouvelles possibilités de transformation sociale. En d’autres mots, les perspectives de régulation devraient plutôt envisager de nouvelles approches d'intervention publique afin qu'elles puissent s'adapter à la multiplicité des réalités. Nous explicitons notre proposition dans la section suivante.

#### Une inspiration conceptuelle de la régulation pour rééquilibrer les rapports entre structure et agence

Notre étude, en se centrant sur l’institutionnalisation, n’a pas pour ambition de décrire les pratiques de l’ordre de l’informel destinées à devoir être changées en fonction des règles formelles. Notre contribution consiste à saisir à partir de quel processus de légitimité a lieu un changement institutionnel et quelles dynamiques de l’ordre de l’informel permettent la stabilité d’une forme de travail. Au-delà de toute décision de régulation ou de préoccupations au sujet de pratiques de gestion algorithmique, une appropriation symbolique a inévitablement lieu et influencera la façon dont ces éléments se vivent et s’amplifient en régulation sociale sur le terrain. Il nous semble essentiel d’envisager cette compréhension dans les questions de régulation du travail de plateforme et pour toute considération des formes de travail dans le nouveau monde du travail (Mercure & Vultur, 2019).

Dans une perspective d’ouverture, nous soutenons une approche de la régulation qui permettrait de rééquilibrer les rapports entre structure et agence. Lamers et al. (2022) ont proposé un cadre des capabilités pour mieux saisir la dignité des travailleurs dans les formes de travail dans l’économie de plateformes. Ce cadre conceptuel ajuste et étend le schéma de l’approche par les capabilités d’Amartya Sen pour l'appliquer au contexte microéconomique du travail sous management algorithmique (MA), en excluant des concepts tels que ceux des « biens » et de la « production de marché », qui selon ces auteurs ne sont pas pertinents pour le développement des capabilités au travail. Il incorpore des éléments spécifiques au contexte du travail, tels que la culture organisationnelle et le modèle commercial de la plateforme. Les capabilités représentent les opportunités offertes aux agents pour ce qu'ils peuvent faire et pour être au travail, telles que la possibilité d'apprendre, de prendre des décisions, d'exécuter un travail significatif et d'avoir un impact.

Lamers et al (2002) expliquent que les conditions pour le développement des capabilités se divisent en plusieurs catégories :

* les moyens qui sont les pratiques de gestion des ressources humaines algorithmiques considérées comme des outils que les travailleurs peuvent utiliser pour influencer leur vie professionnelle et développer leurs capabilités ;
* les facteurs de conversion qui sont les conditions individuelles nécessaires pour transformer ces moyens en capabilités et incluent les compétences personnelles, les attitudes et les environnements de travail ;
* les choix qui représentent la liberté des travailleurs de transformer leurs capabilités en fonctionnements ;
* les fonctionnements qui sont les réalisations des travailleurs qui constituent une vie de travail digne ;
* le contexte sociolégal et organisationnel qui est le cadre dans lequel le développement des capabilités se produit, influençant directement et indirectement les opportunités des travailleurs.

Cette approche permet une transition de l'innovation à but lucratif vers l'innovation par les capacités (Ziegler, 2010), non pas pour exclure l'innovation commerciale, mais pour intégrer l'innovation dans un débat plus large et d’inclure de cette façon les finalités qui ont lieu dans le champ du travail. Les conflits, y compris culturels, font partie intégrante du processus. Cette approche est proposée car elle permet de tenir compte à la fois des effets de structures et ceux de l’agence en mettant en relation les contraintes socio-structurelles et la capacité d'action des individus.

### L’institutionnalisation, une façon de dépasser le clivage formel/informel de la régulation

Notre projet doctoral avait pour objectif d’étudier la régulation du travail dans le secteur des taxis à Bruxelles. Cet objectif visait à dépasser le caractère binaire du concept de régulation, c'est-à-dire le clivage entre le formel et l'informel. Pour ce faire, nous avons fixé plusieurs objectifs : dénaturaliser le concept de régulation, nous concentrer sur le discours des acteurs et étudier la problématique à trois niveaux d’analyse.

Au début de ce document, nous avons abordé le concept d’informalité. L'informalité se réfère aux emplois sans protections légales et sociales, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur du secteur informel. L'économie informelle est définie comme une économie sans réglementation facile d'accès, incluant les emplois indépendants dans des petites entreprises non enregistrées et les emplois salariés non protégés. Le développement technologique a profondément modifié la nature de l'emploi et les types de relations professionnelles, rapprochant le travail de plateforme des phénomènes d’informalité.

Les plateformes opèrent souvent sans réglementation adaptée, incorporant des caractéristiques de l'économie informelle, ce qui nécessite des recherches pour comprendre ces nouvelles formes de travail et leur impact sur les normes du travail. Les théories néoinstitutionnelles sont mobilisées pour comprendre comment les normes culturelles et les conflits influencent la régulation du travail et l'institutionnalisation des nouvelles formes de travail. L'étude met en lumière les limitations des approches traditionnelles de la régulation et propose une perspective plus dynamique et contextualisée de la régulation sociale du travail de plateforme.

Notre étude s’est penchée sur l'impact d'Uber dans le secteur des taxis, illustrant comment une nouvelle forme de travail s'institutionnalise malgré les crises de régulation qu'elle suscite. Uber a introduit des changements majeurs dans le secteur taxi, provoquant des débats sur la régulation de ces nouvelles formes de travail et sur la nécessité de réformes pour intégrer ces nouvelles réalités économiques et technologiques. Le concept de régulation est analysé comme un phénomène social construit par les acteurs dans des conditions spatio-temporelles spécifiques, et non simplement comme un ensemble de règles légales. L'institutionnalisation est présentée comme un processus permettant de dépasser le clivage formel/informel, en intégrant des dynamiques sociales et culturelles qui légitiment les nouvelles formes de travail.

En effet, nos résultats montrent que réguler le travail des plateformes ne consiste pas simplement à catégoriser, bannir ou cibler les comportements déviants. Il est crucial de prendre en compte le caractère social de la régulation et le processus de légitimation des innovations sociales. Cela nous offre des indications claires sur la perception du travail par les acteurs et permet d'identifier les zones invisibles du travail de plateforme, à partir des significations qui le légitiment. Ces zones invisibles soutiennent la légitimité pragmatique liée à l’utilisation de la technologie et expliquent comment et pourquoi une forme de travail initialement considérée comme non standard devient la norme pour certains individus. La régulation du travail ne se résume pas à une simple distinction entre travail formel et informel, mais à diverses formes plus complexes de relations de travail

Notre recherche doctorale propose une perspective riche sur le processus d'institutionnalisation. Cela nous a permis de saisir le caractère social de la régulation et de comprendre comment une forme de travail se légitime. Nous avons également exploré la complexité des nouvelles formes de travail introduites par la technologie. Uber, par exemple, offre non seulement une flexibilité organisationnelle, mais aussi une flexibilité d'application et d'appropriation. Cela séduit les zones d'ombre de la réalité de travail de la population immigrée qui sont perméables à ces nouvelles formes d’emploi. Alors que l'informalité est théoriquement une sortie du système, les chauffeurs perçoivent leur travail pour une plateforme comme une entrée dans le système formel. Bien que l'opinion générale considère Uber comme une forme informelle et excluante d'emploi, ces individus se sentent plus intégrés et voient ce travail comme un levier d’émancipation et d’intégration dans la société.

En fin de parcours, notre recherche, en mettant en lumière les défis posés par les nouvelles formes de travail introduites par les technologies en matière de normes, propose des pistes pour une régulation plus adaptée à ces réalités émergentes. Les solutions actuelles sont souvent des compromis sectoriels qui ne résolvent pas les tensions institutionnelles fondamentales. Des réformes macroinstitutionnelles sont nécessaires pour réintégrer le travail des plateformes dans des logiques de justice sociale. La formation de ces règles et des conventions est un processus social qu’il est également important d’appréhender. Nous pensons que les régulations envisagées doivent passer par des études sur la nature complexe des nouvelles formes d’emploi et des conflits qu’elles soulèvent. Dans cette recherche doctorale, nous avons montré que la régulation du travail de plateforme ne peut consister en une dénonciation du système capitaliste, des comportements opportunistes des plateformes et de la domination du MA, ni des comportements aliénés et de résistances des travailleurs. Nous estimons que cette problématique relève d’un phénomène complexe de nouvelles institutions de travail dans lesquelles la technologie devient centrale.

# 

# Conclusion générale

### Rappel de l’objectif

L'objectif du projet RW dans lequel s’inscrit cette recherche doctorale était de contribuer à une compréhension plus approfondie des phénomènes d'informalité du travail. En raison d’une littérature existante dénonçant une crise de régulation au sujet du travail de plateforme, nous avons souhaité sortir des débats normatifs et des descriptions caractérisant aujourd’hui les études pour saisir le caractère endogène de la régulation. En d’autres termes, nous avons souhaité dénaturaliser le rapport entre travail et régulation afin de saisir la fabrication sociale des règles. En l’absence de réponses règlementaires permettant de réguler les relations de travail de plateforme, une régulation sociale institutionnalise progressivement le travail de plateforme à partir de sources de légitimité construite par les acteurs. Pour comprendre ce processus d’institutionnalisation, nous nous sommes intéressée au sens que donnent les différents acteurs au travail de plateforme à travers leurs discours. Nous avons exploré le terrain à différentes échelles, que nous articulons en fin de parcours. De la sorte, trois articles ont fait l’objet d’un travail exploratoire et empirique, dont les contributions sont mobilisées dans la réponse à notre question générale de thèse. Cette méthodologie en trois temps, à trois niveaux d’analyse, représente à la fois un défi dans leur articulation, mais également une richesse de compréhension vis-à-vis de notre problématique : comment le travail de plateforme s’institutionnalise-t-il en dépit des crises de régulation qu’il suscite ?

### Les théories institutionnelles comme architecture théorique et méthodologique

Choisir les théories néoinstitutionnelles pour former l’architecture théorique et méthodologique de cette thèse était une évidence, et cela pour deux raisons.

Tout d’abord, ce courant théorique met en avant le caractère endogène de la régulation ou, autrement dit, les mécanismes sous-jacents qui régissent les institutions et les constructions de légitimité dans le cadre d’une crise de régulation. La régulation est dans ce cadre considérée dans son caractère processuel, impliquant la fabrique des règles à partir des normes et croyances véhiculées parmi les acteurs. Les apports théoriques de ce courant nous ont permis de construire notre cohérence méthodologie et épistémologique en situant le processus d’institutionnalisation comme une construction sociale, à partir duquel nous proposons un compte rendu interprétatif.

Ensuite, il s’agit d’un courant théorique qui suggère des méthodologies plurielles et l’articulation de différents niveaux d’analyse qui nous semblaient essentielles pour saisir la complexité que représente l’institutionnalisation du travail de plateforme. En effet, une série de lacunes empiriques à propos de la fragmentation des niveaux dans les études néoinstitutionnelles sont relevées et ont poussé des auteurs à imaginer des pistes d’articulation, des concepts qui permettent de lier les niveaux, qui nous ont inspirée et correspondaient à nos objectifs de recherche (Cooper et al., 2008 ; Micelotta et al., 2017).

### Contributions à l’étude de la régulation du travail de plateforme

Notre démarche doctorale a débuté par la volonté de comprendre les enjeux de régulation que provoquent les mutations des relations de travail sous l’effet des avancées technologiques décrites dans la littérature. Nous observons qu’elle met en avant trois catégories distinctes de facteurs explicatifs, à savoir le système capitaliste, les pratiques managériales des entreprises au moyen des algorithmes et les comportements de conformité ou microrésistances des travailleurs. Ces explications permettent de comprendre les fonctionnements et d’expliquer pourquoi le travail de plateforme indigne et requiert des interventions politiques et règlementaires afin de rééquilibrer les relations de travail. Ces enjeux au sujet de la régulation véhiculent l’idée selon laquelle le travail de plateforme suscite une crise de la régulation dans la mesure où aucune décision politique ou juridique ne permet d’apaiser l’indignation que provoque le travail de plateforme.

En revanche, peu d’études permettent de comprendre le processus par lequel le travail de plateforme s’institutionnalise en dépit de cette crise. Il ne trouve de légitimité ni dans la sphère publique, ni dans la sphère légale, ni dans la sphère scientifique, ce qui nous amène à nous demander de quelle façon il continue malgré tout de se répandre dans le champ du travail et selon quel processus de légitimité il s’institutionnalise.

Nos résultats nous conduisent à penser le travail de plateforme non pas comme l’objet de la crise à laquelle nous sommes confrontés, qui serait résorbable grâce à une régulation. Saisir le processus d’institutionnalisation suggère plutôt que le travail de plateforme représente un changement continu dans lequel la technologie implique une multitude de réalités et de significations qui, finalement, changent indubitablement les conceptions et les normes initiales au sujet du travail.

L'utilisation de méthodes discursives pour examiner cette dynamique institutionnelle nous a permis d’observer la multiplicité des significations qui expliquent la complexité de la régulation du travail de plateforme. Une telle appréciation des différents niveaux est cruciale pour comprendre la façon dont une forme de travail s’institutionnalise hors des cadres règlementaires et malgré les débats qu’il suscite. Un phénomène commun toutefois intéressant concerne l’ascension progressive de la place symbolique de la technologie dans le champ du travail. Nos résultats suggèrent la nécessité de placer l’humain et ses multiplicités au centre de ces préoccupations de régulation dans la littérature afin de saisir les enjeux symboliques et leur puissance dans l’institutionnalisation du travail de plateforme.

### Contributions aux théories institutionnelles – méthodologiques et empiriques

Étant inspirée par les lacunes empiriques relevées dans les études néoinstitutionnelles, principalement par Micelotta et al. (2017), nous avons réalisé une tentative d’articulation de différentes unités d’analyses. Nous avons de cette façon montré la faisabilité des complémentarités méthodologiques et théoriques dans la compréhension de notre objet de recherche et avons proposé une tentative d’articulation afin de saisir la complexité que représente un changement institutionnel. Cela nous a permis de saisir le processus de construction des institutions plutôt que le produit final lui-même (Lawrence et Suddaby, 2006).

Le contexte est un premier élément significatif de la façon dont le travail de plateforme s’institutionnalise. En effet, il fait partie des systèmes d'interprétation à travers lesquels les individus élaborent des valeurs, des symboles et des significations qui existent à différents niveaux (Zilber, 2007). Les acteurs interrogés à chaque unité d’analyse (institutionnelle, organisationnelle et individuelle) s’inscrivent dans un champ social, ce qui signifie que la construction subjective de la réalité dépend de leurs perceptions et du sens donné à leur contexte.

Le deuxième élément central est la place symbolique de la technologie dans ce processus d’institutionnalisation. Les recherches antérieures n'ont pas exploré pleinement la manière dont les pratiques sociomatérielles au niveau micro émergent et se développent dans des contextes institutionnels complexes influencés par des normes, des croyances et des logiques multiples qui, dans le cas étudié, sont contradictoires (Lawrence et Suddaby, 2006). Nos résultats démontrent que, parallèlement à l’observation que ces changements institutionnels s'accompagnent souvent de changements technologiques rapides, la technologie joue un rôle essentiel dans la matérialité de ces changements. Les valeurs du travail évoluent, car la technologie introduit de nouvelles formes de liberté qui ne sont pas toujours accessibles dans les modèles traditionnels de travail. Les résultats montrent que les objets technologiques ou matériels ne sont pas simplement un outil passif, mais sont générateurs de significations qui maintiennent, créent ou perturbent les institutions. La technologie devient ainsi un élément central dans les valeurs du travail, influençant les intentions des différents acteurs et remodelant les régulations traditionnelles du travail.

### Implications managériales

Nos résultats montrent que le travail de plateforme contribue à la modification des conceptions collectives du travail et de l'emploi. Nous mettons en évidence la nécessité pour les institutions étatiques d'explorer ces opportunités de choix pour les travailleurs. Les témoignages des chauffeurs reflètent un désir profond d’obtenir plus de capacités d’émancipation, que ce soit au sein d’un statut protégé, dans la liberté d'entreprendre ou encore dans l’accès au dialogue social. À partir de la légitimité cognitive du travail de plateforme, une légitimation de l’informalité a finalement lieu. La régulation se forme à partir des opportunités que représente la plateforme pour les travailleurs, car les structures traditionnelles et formelles (le syndicat, les protections liées au salariat, marché du travail dans la sphère formelle…) ne semblent pas répondre aux besoins d’émancipation de ces travailleurs. Cette perspective élargit la problématique à un niveau plus global, suggérant que si la technologie permet aux travailleurs de combler certaines lacunes, il est impératif de revoir et de repenser le système actuel lié à la justice du travail. Nos résultats suscitent par conséquent des réflexions sur la portée des structures formelles du travail et sur leur pertinence face à la multiplicité des réalités de travail. Ces réflexions s’accompagnent d’une nécessité de remettre l’humain au centre des préoccupations de régulation avec toutes les nuances qu’il implique, non pas en vue de requalifier ou de formaliser des formes de travail, mais de soutenir les possibilités d’émancipation, en considérant la puissance que détient la technologie sur celles-ci. N’est-ce pas là l’occasion de penser la régulation dans un souci d’inclusion, en fournissant des ressources capacitances au niveau institutionnel afin d’éviter que des acteurs économiques tels qu’Uber ne s’en chargent et ne développent en la matière des comportements opportunistes ? Nous encourageons une considération de la régulation dans une perspective de rétablissement de la justice, au moyen de nouveaux cadres d’analyse tels ceux relevant des capabilités (Lamers et al., 2022).

### Limites et pistes de recherches futures

Outre les limites relevées dans chaque article au sein de la littérature qu’il rejoint, notre recherche doctorale rencontre elle aussi une série de limites. Le phénomène est si vaste et implique tant de considérations que sa compréhension est loin d'être achevée. Notre contribution ne représente qu’une tentative de compréhension supplémentaire. Réaliser une thèse, c’est aussi effectuer des choix et procéder de cette façon à certains renoncements, du fait du temps imparti et des objectifs qui nous sont chers.

De premières pistes de recherche sont proposées pour prolonger les contributions de notre travail.

Tout d’abord, nous avons évoqué à plusieurs reprises le rôle qu’ont joué les syndicats existants ainsi que les actions collectives qui ont menées par les chauffeurs, mais nous n’avons pas approfondi de quelles façons ils ont participé à l’institutionnalisation du travail de plateforme. Étudier davantage la question de l’action collective et du rôle des syndicats permettrait d’enrichir les études relatives aux espaces de régulation saisis par les acteurs non étatiques (Inversi, 2022). En Belgique, les syndicats se sont positionnés en faveur de la défense du salariat sans vouloir entendre les arguments des chauffeurs souhaitant rester indépendants. Néanmoins, CSC Transcom a ouvert Freelance United pour la défense des travailleurs non standards. Cette initiative constituerait un cas d’étude pertinent du rôle de l’action collective dans la régulation du travail du transport rémunéré de personnes.

Plusieurs limites méthodologiques existent et leur dépassement pourrait faire l’objet de travaux intéressants.

Dans un premier temps, à chaque niveau, l’analyse mériterait d’être poursuivie. Au niveau institutionnel, une récolte de données supplémentaires sur les positionnements des acteurs et de leurs relations permettrait de comprendre l’évolution de la situation et de valider le caractère longitudinal de notre recherche. Depuis notre étude, une série de décisions ont été prises au niveau régional. Leur prise en compte permettrait de voir l’évolution de la cacophonie ainsi que la complexité institutionnelle relevée dans nos analyses. Aussi, une continuité de l’étude de cas de la plateforme K serait une piste pertinente pour la compréhension de l’effet isomorphique analysé dans ce projet doctoral et de l’impact sur le champ. Une vague supplémentaire d’entretiens approfondis avec des chauffeurs permettrait également de saisir plus finement les appropriations de la technologie dans le temps. Enfin, des informations plus précises au sujet de leurs profils et de leur identité seraient des variables intéressantes à prendre en considération à propos de la légitimité accordée au travail de plateforme.

Dans un second temps, notre recherche doctorale situe l’institutionnalisation du travail de plateforme sur un terrain précis, celui du secteur taxi à Bruxelles. Or dans d’autres secteurs, la technologie tend à répondre à d’autres incertitudes. Les résultats ne seraient certainement pas les mêmes pour chaque activité économique, secteur ou type de travail considéré. Malgré tout, le mécanisme serait sensiblement aussi intéressant à étudier : il s’agirait de déceler les logiques de régulation à l’œuvre, les réponses organisationnelles existantes, le rapport à la technologie à chaque échelle. Ce procédé permet de voir comment une légitimité dans le champ du travail au niveau du terrain peut entrainer des changements de réglementations, des institutions du travail connues et stables depuis des années. L’absence de comparabilité des cas affaiblit en conséquence nos contributions. Multiplier les études de cas dans des contextes similaires et diversifiés permettrait selon nous d’accroître et de nuancer la compréhension de l’institutionnalisation du travail de plateforme.

D’autres angles théoriques et d’analyse peuvent renforcer note compréhension des complexités liées au travail de plateforme et à sa régulation.

Nous avons étudié la légitimité cognitive auprès des travailleurs, mais, suivant les suggestions d’Aldrich et Fiol (2007), une étude quantitative destinée à mesurer la composante « prise pour acquis » de cette légitimité serait intéressante. Ces auteurs utilisent ce terme « pris pour acquis » pour décrire le moment où un sujet n’est plus remis en question. Une stratégie de mesure proposée est donc d’inclure et d’analyser le nombre d'organisations ou le nombre d'articles de presse légitimant cette forme de travail, ce qui permettrait d’observer dans quelle mesure cette légitimité se répand progressivement (Deephouse & Suchman, 2008). Pangrazio et al. (2023) se sont intéressés aux discours véhiculés dans les médias à propos de la régulation du travail de plateforme en Australie et proposent par conséquent un exemple d’étude supplémentaire qui permettrait de saisir la légitimité accordée au travail de plateforme dans la sphère publique. Cette approche de terrain et d’analyse alimenterait notre propos.

Enfin, l’approfondissement du lien entre l’institutionnalisation du travail de plateforme et les différentes phases de régulation étudiées par la théorie de la régulation (Boyer, 2003) pourrait donner lieu à un autre développement. La théorie de la régulation de Boyer est un courant de recherche qui vise à expliquer les transformations structurelles à travers l'analyse des normes institutionnelles et des modèles de régulation dans les économies capitalistes. De nombreux apports théoriques pourraient éclairer et compléter les prolongements à donner à nos résultats à propos de la régulation du travail de plateforme et les situer dans des considérations plus larges (Boyer, 2003).

# 

# Bibliographie

Abdelnour, S., Hasselbladh, H., & Kallinikos, J. (2017). Agency and Institutions in Organization Studies. *Organization Studies*, *38*(12), 1775‑1792. https://doi.org/10.1177/0170840617708007

Acquier, A., Carbone, V., & Massé, D. (2017). À quoi pensent les institutions ? : Théorisation et institutionnalisation du champ de l’économie collaborative. *Revue Française de Gestion*, *43*(265), 25‑49. https://doi.org/10.3166/rfg.2017.00120

Adams-Prassl, J. (2019). What If Your Boss Was an Algorithm? Economic Incentives, Legal Challenges, and the Rise of Artificial Intelligence at Work Automation, Artificial Intelligence, & Labor Law. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, *41*(1), 123‑146. https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/cllpj41&i=135

Akemu, O., & Abdelnour, S. (2020). Confronting the Digital : Doing Ethnography in Modern Organizational Settings. *Organizational Research Methods*, *23*(2), 296‑321. https://doi.org/10.1177/1094428118791018

Aldrich, H., & Fiol, C. (2007). Fools Rush In? The Institutional Context of Industry Creation. *Entrepreneurship: Concepts, Theory and Perspective*, *19*, 105‑127. https://doi.org/10.1007/978-3-540-48543-8\_5

Alharahsheh, H., & Pius, A. (2019). *A Review of key paradigms : Positivism VS interpretivism*. *1*.

Alvesson, M., Lee Ashcraft, K., & Thomas, R. (2008). Identity Matters : Reflections on the Construction of Identity Scholarship in Organization Studies. *Organization*, *15*(1), 5‑28. https://doi.org/10.1177/1350508407084426

Alvesson, M., & Spicer, A. (2019). Neo-Institutional Theory and Organization Studies : A Mid-Life Crisis? *Organization Studies*, *40*(2), 199‑218. https://doi.org/10.1177/0170840618772610

A.M. Vermeulen, P., Zietsma, C., Greenwood, R., & Langley, A. (2016). Strategic responses to institutional complexity. *Strategic Organization*, *14*(4), 277‑286. https://doi.org/10.1177/1476127016675997

Andersson, L., & Hammarstedt, M. (2015). Ethnic Enclaves, Networks and Self-Employment among Middle Eastern Immigrants in Sweden. *International Migration*, *53*(6), 27‑40. https://doi.org/10.1111/j.1468-2435.2011.00714.x

Aroles, J., Mitev, N., & de Vaujany, F.-X. (2019). Mapping themes in the study of new work practices. *New Technology, Work and Employment*, *34*(3), 285‑299. https://doi.org/10.1111/ntwe.12146

Aroles, J., Vaujany, F.-X. D., & Dale, K. (Éds.). (2021). *Experiencing the New World of Work* (1re éd.). Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/9781108865814

Ashford, S. J., Caza, B. B., & Reid, E. M. (2018). From surviving to thriving in the gig economy : A research agenda for individuals in the new world of work. *Research in Organizational Behavior*, *38*, 23‑41. https://doi.org/10.1016/j.riob.2018.11.001

Battilana, J. (2016). Agency and Institutions : The Enabling Role of Individuals’ Social Position: *Organization*. https://doi.org/10.1177/1350508406067008

Battilana, J., & D’Aunno, T. (2009). Institutional work and the paradox of embedded agency. *Institutional Work*, 31‑58. https://doi.org/10.1017/cbo9780511596605.002

Bearson, D., Kenney, M., & Zysman, J. (2021). Measuring the impacts of labor in the platform economy : New work created, old work reorganized, and value creation reconfigured. *Industrial and Corporate Change*, *30*(3), 536‑563. https://doi.org/10.1093/icc/dtaa046

Beckmann, F., & Hoose, F. (2022). *From Loopholes to Deinstitutionalization : The Platform Economy and the Undermining of Labor and Social Security Institutions* (1.0) [jeu de données]. University of Salento. https://doi.org/10.1285/I20356609V15I3P800

Belleflamme, P., & Neysen, N. (2021). A Multisided Value Proposition Canvas for Online Platforms: *Journal of Business Ecosystems*, *2*(1), 1‑14. https://doi.org/10.4018/JBE.2021010101

Benlian, A., Wiener, M., Cram, W. A., Krasnova, H., Maedche, A., Möhlmann, M., Recker, J., & Remus, U. (2022). Algorithmic Management. *Business & Information Systems Engineering*, *64*(6), 825‑839. https://doi.org/10.1007/s12599-022-00764-w

Bennett, A., & Elman, C. (2006). QUALITATIVE RESEARCH : Recent Developments in Case Study Methods. *Annual Review of Political Science*, *9*(1), 455‑476. https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.8.082103.104918

Bérastégui, P. (2021). *Exposure to Psychosocial Risk Factors in the Gig Economy : A Systematic Review* (SSRN Scholarly Paper 3770016). Social Science Research Network. https://doi.org/10.2139/ssrn.3770016

Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. S. (2018). *Digital labour platforms and the future of work : Towards decent work in the online world*. International Labour Organization.

Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality*.

Berger, P. L., & Luckmann, Th. (1967). Aspects sociologiques du pluralisme. *Archives de sociologie des religions*, *12*(23), 117‑127. https://www.jstor.org/stable/30117775

Bernard, S. (2020). Des salariés déguisés ? L’(in)dépendance des chauffeurs des plateformes numériques. *Sociologie du travail*, *62*(4), Article 4. https://doi.org/10.4000/sdt.35722

Blokker, P., & Brighenti, A. (2011). An interview with Laurent Thévenot : On engagement, critique, commonality, and power. *European Journal of Social Theory*, *14*(3), 383‑400. https://doi.org/10.1177/1368431011412351

Boltanski, L. (2011). *On Critique : A Sociology of Emancipation*. Polity.

Boltanski, L., & Thévenot, L. (2006). *On Justification : Economies of Worth*. Princeton University Press.

Bourdieu, P., & Wacquant, L. (1992). *Réponses* (Vol. 4). Paris: Seuil. https://www.academia.edu/download/36105334/Bourdieu\_Pierre\_Wacquant\_Loic\_Pour\_une\_anthropologie\_reflexive\_1992.pdf

Boyer, R. (2003). Les institutions dans la théorie de la régulation. *Cahiers d’economie Politique*, *n° 44*(1), 79‑101. https://www.cairn.info/revue-cahiers-d-economie-politique-1-2003-1-page-79.htm

Bucher, E. L., Schou, P. K., & Waldkirch, M. (2021). Pacifying the algorithm – Anticipatory compliance in the face of algorithmic management in the gig economy. *Organization*, *28*(1), 44‑67. https://doi.org/10.1177/1350508420961531

Bunders, D. J., Arets, M., Frenken, K., & De Moor, T. (2022). The feasibility of platform cooperatives in the gig economy. *Journal of Co-operative Organization and Management*, *10*(1), 100167. https://doi.org/10.1016/j.jcom.2022.100167

Bureau, M.-C., & Corsani, A. (2018). Collective actions on the margins of the salariat. *Transfer: European Review of Labour and Research*, *24*(3), 279‑295. https://doi.org/10.1177/1024258918775505

Cameron, L. D., & Rahman, H. (2022). Expanding the Locus of Resistance : Understanding the Co-constitution of Control and Resistance in the Gig Economy. *Organization Science*, *33*(1), 38‑58. https://doi.org/10.1287/orsc.2021.1557

Cañada, E., Izcara, C., & Zapata Campos, M. J. (2023). Putting Fairness into the Gig Economy : Delivery Cooperatives as Alternatives to Corporate Platforms. *Societies*, *13*(3), Article 3. https://doi.org/10.3390/soc13030068

Cennamo, C., & Santalo, J. (2013). Platform competition : Strategic trade-offs in platform markets. *Strategic Management Journal*, *34*(11), 1331‑1350. https://doi.org/10.1002/smj.2066

Chanteau, J.-P., & Labrousse, A. (2013). L’institutionnalisme méthodologique d’Elinor Ostrom : Quelques enjeux et controverses. *Revue de la régulation. Capitalisme, institutions, pouvoirs*, *14*, Article 14. https://doi.org/10.4000/regulation.10555

Chen, M. A. (2007). *Rethinking the Informal Economy : Linkages with the Formal Economy and the Formal Regulatory Environment* (46; Working Papers). United Nations, Department of Economics and Social Affairs. https://ideas.repec.org/p/une/wpaper/46.html

Chrysostome, E., & Lin, X. (2010). Immigrant entrepreneurship : Scrutinizing a promising type of business venture. *Thunderbird International Business Review*, *52*, 77‑82. https://doi.org/10.1002/tie.20315

Chung, H. (2019). Dualization and subjective employment insecurity : Explaining the subjective employment insecurity divide between permanent and temporary workers across 23 European countries. *Economic and Industrial Democracy*, *40*(3), 700‑729. https://doi.org/10.1177/0143831X16656411

Cioffi, J. W., Kenney, M. F., & Zysman, J. (2022). Platform power and regulatory politics : Polanyi for the twenty-first century. *New Political Economy*, *27*(5), 820‑836. https://doi.org/10.1080/13563467.2022.2027355

Clark, K., & Drinkwater, S. (2010). Recent trends in minority ethnic entrepreneurship in Britain. *International Small Business Journal*, *28*(2), 136‑146. https://doi.org/10.1177/0266242609355831

Collier, R. B., Dubal, V. B., & Carter, C. (2017). Labor Platforms and Gig Work : The Failure to Regulate. *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.2139/ssrn.3039742

Cooper, D., Ezzamel, M., & Willmott, H. (2008). *Examining ’Institutionalization’ : A Critical Theoretic Perspective\** (p. 673‑701). https://doi.org/10.4135/9781849200387.n29

Cozzolino, A., Verona, G., & Rothaermel, F. T. (2018). Unpacking the Disruption Process : New Technology, Business Models, and Incumbent Adaptation. *Journal of Management Studies*, *55*(7), 1166‑1202. https://doi.org/10.1111/joms.12352

Cram, W. A., Wiener, M., Tarafdar, M., & Benlian, A. (2022). Examining the Impact of Algorithmic Control on Uber Drivers’ Technostress. *Journal of Management Information Systems*, *39*(2), 426‑453. https://doi.org/10.1080/07421222.2022.2063556

Curchod, C., Patriotta, G., Cohen, L., & Neysen, N. (2019). Working for an Algorithm : Power Asymmetries and Agency in Online Work Settings. *Administrative Science Quarterly*, 0001839219867024. https://doi.org/10.1177/0001839219867024

Cutolo, D., & Kenney, M. (2021). Platform-Dependent Entrepreneurs : Power Asymmetries, Risks, and Strategies in the Platform Economy. *Academy of Management Perspectives*, *35*(4), 584‑605. https://doi.org/10.5465/amp.2019.0103

Czarniawska, B., & Wolff, R. (1998). Constructing New Identities in Established Organization Fields : Young Universities in Old Europe. *International Studies of Management & Organization*, *28*(3), 32‑56. https://doi.org/10.1080/00208825.1998.11656739

Daidj, N., Delécolle, T., & Diridollou, C. (2022). Towards the transformation of technological platforms’ business models : The Uber example. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*, *47*(2‑3), 269‑283. https://doi.org/10.1504/IJESB.2022.126720

Dal Zotto, P., Colombero, S., Pigni, F., & Haggège, M. (2018). Customers becoming creators : How firms leverage technology and consumers for new value. *Journal of Business Strategy*, *39*(4), 42‑65. https://doi.org/10.1108/JBS-06-2017-0087

Danes, S. M., Lee, J., Stafford, K., & Heck, R. K. Z. (2008). The effects of ethnicity, families and culture on entrepreneurial experience : An extension of sustainable family business theory. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, *13*(03), 229‑268. https://doi.org/10.1142/S1084946708001010

Darmody, A., & Zwick, D. (2020). Manipulate to empower : Hyper-relevance and the contradictions of marketing in the age of surveillance capitalism. *Big Data & Society*, *7*(1), 2053951720904112. https://doi.org/10.1177/2053951720904112

Deephouse, D. L., & Suchman, M. (2008). Legitimacy in Organizational Institutionalism. In R. Greenwood, C. Oliver, R. Suddaby, & K. Sahlin, *The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism* (p. 49‑77). SAGE Publications Ltd. https://doi.org/10.4135/9781849200387.n2

de Leeuw, T., & Gössling, T. (2016). Theorizing change revisited : An amended process model of institutional innovations and changes in institutional fields. *Journal of Cleaner Production*, *135*, 435‑448. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.06.119

de Nanteuil-Miribel, M., & Zune, M. (2016). Éditorial : Économie collaborative et (in)justice sociale. *Revue Française de Socio-Économie*, *17*(2), 5‑12. https://doi.org/10.3917/rfse.017.0005

Diaz-Bone, R. (2014). Methodological Positionings and Perspectives : Comparing Economics of Convention With the Institutional Logics Approach. *Journal of Management Inquiry*, *23*(3), 324‑327. https://doi.org/10.1177/1056492613517465

DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The Iron Cage Revisited : Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, *48*(2), 147‑160. https://doi.org/10.2307/2095101

DiMaggio, P., & Mohr, J. (1985). Cultural Capital, Educational Attainment, and Marital Selection. *American Journal of Sociology*, *90*(6), 1231‑1261. https://www.jstor.org/stable/2779635

Diridollou, C., Delecolle, T., Loussaïef, L., & Delchet-Cochet, K. (2016). Légitimité des business models disruptifs : Le cas Uber. *La Revue des Sciences de Gestion*, *N° 281-282*(5), 11‑21. https://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2016-5-page-11.htm?contenu=resume

Dirringer, J. (2018). Quel droit social en Europe face au capitalisme de plateforme ? *La nouvelle revue du travail*, *13*, Article 13. https://doi.org/10.4000/nrt.3965

Dou, G., Lin, X., & Xu, X. (2018). Value-added service investment strategy of a two-sided platform with the negative intra-group network externality. *Kybernetes*, *47*. https://doi.org/10.1108/K-06-2017-0215

Du Gay, P. (1992). *Work-based subjectivity and identity : Assisted self-service in contemporary British retailing* [Phd, The Open University]. https://oro.open.ac.uk/57386/

Dufresne, A., & Bauraind, B. (2022). Le nouveau « plan Taxi » à Bruxelles : Vers une ubérisation du secteur ? *Chronique Internationale de l’IRES*, *179*(3), 3‑13. https://doi.org/10.3917/chii.179.0003

Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy : A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, *30*(1), 114‑132. https://doi.org/10.1111/1748-8583.12258

Edward, W. (2020). The Uberisation of work : The challenge of regulating platform capitalism. A commentary. *International Review of Applied Economics*, *34*(4), 512‑521. https://doi.org/10.1080/02692171.2020.1773647

El Bourkadi, S. (2023). Uber structure's managerial algorithmic communication and drivers' health issues: sensemaking of work strategic resistance. Frontiers in Communication, 8.

Evans, D. S., Hagiu, A., & Schmalensee, R. (2006). *Software Platforms*. https://doi.org/10.7551/mitpress/3740.003.0003

Faraj, S., & Azad, B. (2012). The Materiality of Technology : An Affordance Perspective. In P. M. Leonardi, B. A. Nardi, & J. Kallinikos (Éds.), *Materiality and Organizing* (1re éd., p. 237‑258). Oxford University PressOxford. https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199664054.003.0012

Fleischer, V. (2010). Regulatory Arbitrage. *Texas Law Review*, *89*(2), 227‑290. https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/tlr89&i=233

Fligstein, N., & McAdam, D. (2012). A Political–Cultural Approach to the Problem of Strategic Action. In D. Courpasson, D. Golsorkhi, & J. J. Sallaz (Éds.), *Research in the Sociology of Organizations* (Vol. 34, p. 287‑316). Emerald Group Publishing Limited. https://doi.org/10.1108/S0733-558X(2012)0000034013

Frenken, K., Vaskelainen, T., Fuenfschilling, L., & Piscicelli, L. (2020). *An Institutional Logics Perspective on the Gig Economy* (p. 83‑105). https://doi.org/10.1108/S0733-558X20200000066005

Frow, J. (1987). Accounting For Tastes : Some Problems In Bourdieu’S Sociology Of Culture. *Cultural Studies - CULT STUD*, *1*, 59‑73. https://doi.org/10.1080/09502388700490041

Gaillard, H., Pinzon, J.-D., & Bertolucci, M. (2021, octobre). La diversité comme sujet sensible : Réflexion et méthodologie d’analyse à partir de la phénoménologie de Jean-Paul Sartre. *16èmes Rencontres Internationales de la Diversité (RID) et 38ème Université d’Eté de l’Audit Social, Aix-en-Provence,*. https://hal.science/hal-03693173

Galière, S. (2020). When food-delivery platform workers consent to algorithmic management : A Foucauldian perspective. *New Technology, Work and Employment*, *35*(3), 357‑370. https://doi.org/10.1111/ntwe.12177

Garud, R., Kumaraswamy, A., Roberts, A., & Xu, L. (2022). Liminal movement by digital platform-based sharing economy ventures : The case of Uber Technologies. *Strategic Management Journal*, *43*(3), 447‑475. https://doi.org/10.1002/smj.3148

Geyer, L., Vandaele, K., & Prinz, N. (2023). Riding together? Why app-mediated food delivery couriers join trade unions in Austria. *Economic and Industrial Democracy*, 0143831X231195151. https://doi.org/10.1177/0143831X231195151

Gill, M. J. (2014). The Possibilities of Phenomenology for Organizational Research. *Organizational Research Methods*, *17*(2), 118‑137. https://doi.org/10.1177/1094428113518348

Glavin, P., Bierman, A., & Schieman, S. (2021). Über-Alienated : Powerless and Alone in the Gig Economy. *Work and Occupations*, *48*(4), 399‑431. https://doi.org/10.1177/07308884211024711

Graham, M., Woodcock, J., Heeks, R., Mungai, P., Van Belle, J.-P., du Toit, D., Fredman, S., Osiki, A., van der Spuy, A., & Silberman, S. M. (2020). The Fairwork Foundation : Strategies for improving platform work in a global context. *Geoforum*, *112*, 100‑103. https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2020.01.023

Greenwood, R., Raynard, M., Kodeih, F., Micelotta, E. R., & Lounsbury, M. (2011). Institutional Complexity and Organizational Responses. *Academy of Management Annals*, *5*(1), 317‑371. https://doi.org/10.5465/19416520.2011.590299

Greenwood, R., Suddaby, R., & Hinings, C. R. (2002a). Theorizing Change : The Role of Professional Associations in the Transformation of Institutionalized Fields. *The Academy of Management Journal*, *45*(1), 58‑80. https://doi.org/10.2307/3069285

Greenwood, R., Suddaby, R., & Hinings, C. R. (2002b). Theorizing Change : The Role of Professional Associations in the Transformation of Institutionalized Fields. *The Academy of Management Journal*, *45*(1), 58‑80. https://doi.org/10.2307/3069285

Greer, I. (2016). Welfare reform, precarity and the re-commodification of labour. *Work, Employment & Society*, *30*(1), 162‑173. https://www.jstor.org/stable/26655454

Gross, T., & Zilber, T. B. (2020). Power Dynamics in Field-Level Events : A Narrative Approach. *Organization Studies*, *41*(10), 1369‑1390. https://doi.org/10.1177/0170840620907197

Haidar, J. (2021). Introduction : Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism. In J. Haidar & M. Keune, *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism* (p. 1‑27). Edward Elgar Publishing. https://doi.org/10.4337/9781802205138.00007

Haidar, J. (2022). The multidimensional configuration of platform work : A mixed-methods analysis of the Argentinian case. *Economic and Industrial Democracy*, 0143831X221099663. https://doi.org/10.1177/0143831X221099663

Håkansson, K., Pulignano, V., Isidorsson, T., & Doerflinger, N. (2020). Explaining job insecurity for temporary agency workers : A comparison between Sweden and Belgium. *Economic and Industrial Democracy*, *41*(2), 254‑275. https://doi.org/10.1177/0143831X17707824

Hardy, C., & Maguire, S. (2017). Institutional Entrepreneurship and Change in Fields. In R. Greenwood, C. Oliver, T. Lawrence, & R. Meyer, *The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism* (p. 261‑280). SAGE Publications Ltd. https://doi.org/10.4135/9781446280669.n11

Harvey, C., & Maclean, M. (2008). Capital Theory and the Dynamics of Elite Business Networks in Britain and France. *The Sociological Review*, *56*(1\_suppl), 103‑120. https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.2008.00764.x

Haveman, H., & David, R. (2008). *Ecologists and Institutionalists : Friends or Foes?* (p. 571‑593).

Healy, J., Nicholson, D., & Pekarek, A. (2017). Should we take the gig economy seriously? *Labour & Industry: A Journal of the Social and Economic Relations of Work*, *27*(3), 232‑248. https://doi.org/10.1080/10301763.2017.1377048

Heeks, R., Graham, M., Mungai, P., Van Belle, J.-P., & Woodcock, J. (2021). Systematic evaluation of gig work against decent work standards : The development and application of the Fairwork framework. *The Information Society*, *37*(5), 267‑286. https://doi.org/10.1080/01972243.2021.1942356

Heinrich, K., Vu, M. A., & Vysochyna, A. (2022). *Algorithms as a Manager : A Critical Literature Review of Algorithm Management*.

Helmke, G., & Levitsky, S. (2004). Informal Institutions and Comparative Politics : A Research Agenda. *Perspectives on Politics*, *2*(4), 725‑740. http://www.jstor.org/stable/3688540

Hirsch, F., Alizadeh, A., Wiener, M., & Cram, W. (2023). *Algorithmic Control in Platform and Traditional Work Settings : An Updated Conceptual Framework*.

Hoang, L., Blank, G., & Quan-Haase, A. (2020). The winners and the losers of the platform economy : Who participates? *Information, Communication & Society*, *23*(5), 681‑700. https://doi.org/10.1080/1369118X.2020.1720771

Howcroft, D., & Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A Typology of Crowdwork Platforms. *Work, Employment and Society*, *33*(1), 21‑38. https://doi.org/10.1177/0950017018760136

Huault, I. (2009). *Mats Alvesson. Dénaturalisation et émancipation comme projet scientifique en management*.

Huault, I., Perret, V., & Spicer, A. (2014). Beyond macro- and micro- emancipation : Rethinking emancipation in organization studies. *Organization*, *21*(1), 22‑49. https://doi.org/10.1177/1350508412461292

Humborstad, S. I. W. (2014). When industrial democracy and empowerment go hand-in-hand : A co-power approach. *Economic and Industrial Democracy*, *35*(3), 391‑411. https://doi.org/10.1177/0143831X13484605

Inversi, C., Dundon, T., & Buckley, L.-A. (2022). Work in the Gig-Economy : The Role of the State and Non-State Actors Ceding and Seizing Regulatory Space. *Work, Employment and Society*, 09500170221080387. https://doi.org/10.1177/09500170221080387

Jarrahi, M. H., Sutherland, W., Nelson, S. B., & Sawyer, S. (2020). Platformic Management, Boundary Resources for Gig Work, and Worker Autonomy. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, *29*(1‑2), 153‑189. https://doi.org/10.1007/s10606-019-09368-7

Jiang, J. (2023). *COVERT RESISTANCE AGAINST ALGORITHMIC CONTROL ON ONLINE LABOR PLATFORMS - A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW*.

Johnston, H. (2020). Labour geographies of the platform economy : Understanding collective organizing strategies in the context of digitally mediated work. *International Labour Review*, *159*(1), 25‑45. https://doi.org/10.1111/ilr.12154

Kalleberg, A. L., Reskin, B. F., & Hudson, K. (2000). Bad Jobs in America : Standard and Nonstandard Employment Relations and Job Quality in the United States. *American Sociological Review*, *65*(2), 256‑278. https://doi.org/10.2307/2657440

Keller, R. (2007). *L’analyse de discours du point de vue de la sociologie de la connaissance : Une perspective nouvelle pour les méthodes qualitatives*. https://opus.bibliothek.uni-augsburg.de/opus4/frontdoor/index/index/docId/46051

Kellogg, K. C., Valentine, M. A., & Christin, A. (2020). Algorithms at Work : The New Contested Terrain of Control. *Academy of Management Annals*, *14*(1), 366‑410. https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174

Kenney, M., Bearson, D., & Zysman, J. (2021). The platform economy matures : Measuring pervasiveness and exploring power. *Socio-Economic Review*, *19*(4), 1451‑1483. https://doi.org/10.1093/ser/mwab014

Khan, H. A. (2018). *Workplace Autonomy in the Gig Economy : A Lonely Ride?* 30.

Komito, L., & Bates, J. (2011). Migrants’ information practices and use of social media in Ireland : Networks and community. *Proceedings of the 2011 iConference*, 289‑295. https://doi.org/10.1145/1940761.1940801

Koutsimpogiorgos, N., van Slageren, J., Herrmann, A. M., & Frenken, K. (2020). Conceptualizing the Gig Economy and Its Regulatory Problems. *Policy & Internet*, *12*(4), 525‑545. https://doi.org/10.1002/poi3.237

Kretschmer, T., Leiponen, A., Schilling, M., & Vasudeva, G. (2022). Platform ecosystems as meta-organizations : Implications for platform strategies. *Strategic Management Journal*, *43*(3), 405‑424. https://doi.org/10.1002/smj.3250

Labrousse, A. (2006). Éléments pour un institutionnalisme méthodologique : Autonomie, variation d’échelle, réflexivité et abduction. *Économie et Institutions*, 5‑53. https://doi.org/10.4000/ei.1107

Lamers, L., Meijerink, J., Jansen, G., & Boon, M. (2022). A Capability Approach to worker dignity under Algorithmic Management. *Ethics and Information Technology*, *24*(1), 10. https://doi.org/10.1007/s10676-022-09637-y

Lassalle, P., & Scott, J. M. (2018). Breaking-out? A reconceptualisation of the business development process through diversification: the case of Polish new migrant entrepreneurs in Glasgow. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, *44*(15), 2524‑2543. https://doi.org/10.1080/1369183X.2017.1391077

Lawrence, T. B., Suddaby, R., & Leca, B. (2009). *Institutional Work : Actors and Agency in Institutional Studies of Organizations*. Cambridge University Press.

Lawrence, T., & SUDDABY, R. (2006). Institutions and institutional work. In *Handbook of Organization Studies* (Vol. 2, p. 215‑254). https://doi.org/10.4135/9781848608030.n7

Lawrence, T., Suddaby, R., & Leca, B. (2011). Institutional Work : Refocusing Institutional Studies of Organization. *Journal of Management Inquiry*, *20*(1), 52‑58. https://doi.org/10.1177/1056492610387222

Leca, B., Battilana, J., & Boxenbaum, E. (2008). *AGENCY AND INSTITUTIONS: A REVIEW OF INSTITUTIONAL ENTREPRENEURSHIP*. 52.

Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E., & Dabbish, L. (2015). Working with Machines : The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers. *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1603‑1612. https://doi.org/10.1145/2702123.2702548

Lehdonvirta, V. (2018). Flexibility in the gig economy : Managing time on three online piecework platforms. *New Technology, Work and Employment*, *33*. https://doi.org/10.1111/ntwe.12102

Lejeune, G. (2019). La dimension ethnique dans le travail des chauffeurs de taxi parisiens : Sociabilité, pratiques et organisation du travail quotidien. *Emulations - Revue de sciences sociales*. https://doi.org/10.14428/emulations.varia.022

Leonardi, P. M. (2013). Theoretical foundations for the study of sociomateriality. *Information and Organization*, *23*(2), 59‑76. https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2013.02.002

Levy, J. S. (2008). Case Studies : Types, Designs, and Logics of Inference. *Conflict Management and Peace Science*, *25*(1), 1‑18. https://doi.org/10.1080/07388940701860318

Lobel, O. (2018). *Coase and the Platform Economy* (SSRN Scholarly Paper 3083764). https://doi.org/10.2139/ssrn.3083764

Lounsbury, M., Steele, C. W., Wang, M. S., & Toubiana, M. (2021). New Directions in the Study of Institutional Logics : From Tools to Phenomena. *Annual Review of Sociology*, *47*, 261‑280.

MacDonald, R., & Giazitzoglu, A. (2019). Youth, enterprise and precarity : Or, what is, and what is wrong with, the ‘gig economy’? *Journal of Sociology*, *55*(4), 724‑740. https://doi.org/10.1177/1440783319837604

Mahoney, J., & Thelen, K. (2010). *Explaining Institutional Change : Ambiguity, Agency, and Power*. Cambridge University Press.

Mansell, R., & Steinmueller, W. E. (2020). *Advanced Introduction to Platform Economics*. Edward Elgar Publishing.

Marcus, G. E. (1995). Ethnography in/of the World System : The Emergence of Multi-Sited Ethnography. *Annual Review of Anthropology*, *24*(1), 95‑117. https://doi.org/10.1146/annurev.an.24.100195.000523

Markman, G. D., Lieberman, M., Leiblein, M., Wei, L.-Q., & Wang, Y. (2021). The Distinctive Domain of the Sharing Economy : Definitions, Value Creation, and Implications for Research. *Journal of Management Studies*, *58*(4), 927‑948. https://doi.org/10.1111/joms.12707

Marquis, E. B., Kim, S., Alahmad, R., Pierce, C. S., & Robert Jr., L. P. (2018). Impacts of Perceived Behavior Control and Emotional Labor on Gig Workers. *Companion of the 2018 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing*, 241‑244. https://doi.org/10.1145/3272973.3274065

Mateescu, A. (2023). Explainer : Challenging Worker Datafication. *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.2139/ssrn.4584505

McDaid, E., Andon, P., & Free, C. (2023). Algorithmic management and the politics of demand : Control and resistance at Uber. *Accounting, Organizations and Society*, *109*, 101465. https://doi.org/10.1016/j.aos.2023.101465

McInerney, P.-B. (2008). Showdown at Kykuit : Field-Configuring Events as Loci for Conventionalizing Accounts. *Journal of Management Studies*, *45*(6), 1089‑1116. https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2008.00784.x

Meijerink, J., Jansen, G., & Daskalova, V. (2021). Platform economy puzzles : The need for a multidisciplinary perspective on gig work. In J. Meijerink, G. Jansen, & V. Daskalova (Éds.), *Platform Economy Puzzles*. Edward Elgar Publishing. https://doi.org/10.4337/9781839100284.00009

Mercure, D., & Vultur, M. (2019). Dix concepts pour penser le nouveau monde du travail. *http://journals.openedition.org/lectures*. https://journals.openedition.org/lectures/37232

Micelotta, E., Lounsbury, M., & Greenwood, R. (2017). Pathways of Institutional Change : An Integrative Review and Research Agenda. *Journal of Management*, *43*(6), 1885‑1910. https://doi.org/10.1177/0149206317699522

Möhlmann, M., & Zalmanson, L. (2017). *Hands on the wheel : Navigating algorithmic management and Uber drivers’ autonomy*.

Möhlmann, M., Zalmanson, L., Henfridsson, O., & Gregory, R. (2021). ALGORITHMIC MANAGEMENT OF WORK ON ONLINE LABOR PLATFORMS : WHEN MATCHING MEETS CONTROL. *MIS Quarterly*.

Moisander, J., Groß, C., & Eräranta, K. (2018). Mechanisms of biopower and neoliberal governmentality in precarious work : Mobilizing the dependent self-employed as independent business owners. *Human Relations*, *71*(3), 375‑398. https://doi.org/10.1177/0018726717718918

Montgomery, T., & Baglioni, S. (2020). Defining the gig economy : Platform capitalism and the reinvention of precarious work. *International Journal of Sociology and Social Policy*, *41*(9/10), 1012‑1025. https://doi.org/10.1108/IJSSP-08-2020-0400

Montgomery, T., & Baglioni, S. (2021). Defining the gig economy : Platform capitalism and the reinvention of precarious work. *International Journal of Sociology and Social Policy*, *41*(9/10), 1012‑1025. https://doi.org/10.1108/IJSSP-08-2020-0400

Moody, K. (2017). *On New Terrain : How Capital Is Reshaping the Battleground of Class War*. Haymarket Books.

Mrvos, D. (2021). Illusioned and Alienated : Can Gig Workers Organise Collectively? *tripleC: Communication, Capitalism & Critique. Open Access Journal for a Global Sustainable Information Society*, *19*(1), 262‑276. https://doi.org/10.31269/triplec.v19i1.1236

Muldoon, J., & Raekstad, P. (2022). Algorithmic Domination in the Gig Economy. *European Journal of Political Theory*, 14748851221082078. https://doi.org/10.1177/14748851221082078

Murgia, A., & Pulignano, V. (2021). Neither precarious nor entrepreneur : The subjective experience of hybrid self-employed workers. *Economic and Industrial Democracy*, *42*(4), 1351‑1377. https://doi.org/10.1177/0143831X19873966

Newlands, G. (2022). GIG WORKERS Mechanisms and consequences. *The Routledge Handbook of the Gig Economy*.

Orlikowski, W. J. (2007). Sociomaterial Practices : Exploring Technology at Work. *Organization Studies*, *28*(9), 1435‑1448. https://doi.org/10.1177/0170840607081138

Orlikowski, W. J., & Scott, S. V. (2008). 10 Sociomateriality : Challenging the Separation of Technology, Work and Organization. *Academy of Management Annals*, *2*(1), 433‑474. https://doi.org/10.5465/19416520802211644

Pangrazio, L., Bishop, C., & Lee, F. (2023). Old Media, New Gigs : The Discursive Construction of the Gig Economy in Australian News Media. *Work, Employment and Society*, *37*(3), 606‑624. https://doi.org/10.1177/09500170211034663

Parton, N. (2008). The Social Construction of Reality : A Treatise in the Sociology of Knowledge, Peter L. Berger and Thomas Luckman, Harmondsworth, Penguin Books, 1967, pp. 249, ISBN 978-0140135480. *The British Journal of Social Work*, *38*(4), 823‑824. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcn068

Patriotta, G., Gond, J.-P., & Schultz, F. (2011). Maintaining Legitimacy : Controversies, Orders of Worth, and Public Justifications. *Journal of Management Studies*, *48*(8), 1804‑1836. https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2010.00990.x

Pelzer, P., Frenken, K., & Boon, W. (2019). Institutional entrepreneurship in the platform economy : How Uber tried (and failed) to change the Dutch taxi law. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, *33*, 1‑12. https://doi.org/10.1016/j.eist.2019.02.003

Pernicka, S. (2019). *The Disruption of Taxi and Limousine Markets by Digital Platform Corporations in Western Europe and the United States : Responses of Business Associations, Labor Unions, and Other Interest Groups*. https://escholarship.org/uc/item/5q75j2cc

Phillips, N., & Hardy, C. (2002). *Discourse Analysis : Investigating Processes of Social Construction*. SAGE Publications.

Pignot, E. (2023). Who is pulling the strings in the platform economy? Accounting for the dark and unexpected sides of algorithmic control. *Organization*, *30*(1), 140‑167. https://doi.org/10.1177/1350508420974523

Pollman, E., & Barry, J. M. (2016). Regulatory Entrepreneurship. *Southern California Law Review*, *90*(3), 383‑448. https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/scal90&i=427

Prabhat, S., Nanavati, S., & Rangaswamy, N. (2019). *India’s « Uberwallah » : Profiling Uber drivers in the gig economy* (p. 5). https://doi.org/10.1145/3287098.3287139

Prassl, J. (2018). *Humans as a Service : The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. Oxford University Press.

Pregenzer, M., Remus, U., & Wiener, M. (2021). *Algorithms in the Driver’s Seat : Explaining Workers’ Reactions to Algorithmic Control*.

Pulignano, V., & Doerflinger, N. (2017). Expanding social actor-based explanations in labour market dualisation research : A combined macro-micro and micro-macro approach. *Employee Relations*, *40*, 00‑00. https://doi.org/10.1108/ER-12-2016-0239

Pulignano, V., Doerflinger, N., & Keune, M. (2020). Re-introducing the company in the analysis of labour market dualisation : Variety of patterns and diversity of outcomes between standard and non-standard workers in multinational subsidiaries in Belgium, Germany and Britain. *Economic and Industrial Democracy*, *41*(3), 586‑609. https://doi.org/10.1177/0143831X17731610

Ramirez, C. (2013). ‘We are being Pilloried for Something, We Did Not Even Know We Had Done Wrong!’ Quality Control and Orders of Worth in the British Audit Profession. *Journal of Management Studies*, *50*(5), 845‑869. https://doi.org/10.1111/joms.12011

Rath, J., & Swagerman, A. (2016). Promoting ethnic entrepreneurship in European cities : Sometimes ambitious, mostly absent, rarely addressing structural features. *International Migration*, *54*. https://doi.org/10.1111/imig.12215

Reinecke, J., Van Bommel, K., & Spicer, A. (2017). When Orders of Worth Clash : Negotiating Legitimacy in Situations of Moral Multiplexity. In C. Cloutier, J.-P. Gond, & B. Leca (Éds.), *Research in the Sociology of Organizations* (Vol. 52, p. 33‑72). Emerald Publishing Limited. https://doi.org/10.1108/S0733-558X20170000052002

Rosenblat, A. (2016). *Algorithmic Labor and Information Asymmetries : A Case Study of Uber’s Drivers*. 27.

Rothaermel, F. T. (2001). Incumbent’s advantage through exploiting complementary assets via interfirm cooperation. *Strategic Management Journal*, *22*(6‑7), 687‑699. https://doi.org/10.1002/smj.180

Sannon, S., Sun, B., & Cosley, D. (2022). Privacy, Surveillance, and Power in the Gig Economy. *CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1‑15. https://doi.org/10.1145/3491102.3502083

Schneiberg, M., & Clemens, E. S. (2006). The Typical Tools for the Job : Research Strategies in Institutional Analysis\*. *Sociological Theory*, *24*(3), 195‑227. https://doi.org/10.1111/j.1467-9558.2006.00288.x

Schneider, H. (2017). *Creative Destruction and the Sharing Economy : Uber as Disruptive Innovation*. Edward Elgar Publishing.

Schor, J. (2021). *After the Gig : How the Sharing Economy Got Hijacked and How to Win It Back*.

Scott, K. S. (2022). Making sense of work : Finding meaning in work narratives. *Journal of Management & Organization*, *28*(5), 1057‑1077. https://doi.org/10.1017/jmo.2019.43

Scott, W. R. (2008). *Institutions and Organizations : Ideas and Interests*. SAGE.

Seidl, T. (2022). The politics of platform capitalism : A case study on the regulation of Uber in New York. *Regulation & Governance*, *16*(2), 357‑374. https://doi.org/10.1111/rego.12353

Shapiro, A. (2020). Dynamic exploits : Calculative asymmetries in the on-demand economy. *New Technology, Work and Employment*, *35*(2), 162‑177. https://doi.org/10.1111/ntwe.12160

Sharma, P. (2022). Digitalisation and precarious work practices in alternative economies : Work organisation and work relations in e-cab services. *Economic and Industrial Democracy*, *43*(2), 559‑584. https://doi.org/10.1177/0143831X20924461

Srnicek, N. (2021). Value, rent and platform capitalism. In J. Haidar & M. Keune (Éds.), *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Edward Elgar Publishing. https://doi.org/10.4337/9781802205138.00009

Steinberg, M. (2022). From Automobile Capitalism to Platform Capitalism : Toyotism as a prehistory of digital platforms. *Organization Studies*, *43*(7), 1069‑1090. https://doi.org/10.1177/01708406211030681

Suchman, M. C. (1995). Managing Legitimacy : Strategic and Institutional Approaches. *The Academy of Management Review*, *20*(3), 571‑610. https://doi.org/10.2307/258788

Suddaby, R. (2010). Challenges for Institutional Theory. *Journal of Management Inquiry*, *19*(1), 14‑20. https://doi.org/10.1177/1056492609347564

Sundararajan, A. (2017). *The Sharing Economy : The End of Employment and the Rise of Crowd-Based Capitalism*. MIT Press.

Susen, S., & Turner, B. S. (2014). *The spirit of Luc Boltanski : Essays on the « Pragmatic sociology of critique »*. Anthem Press.

Swidler, A. (1986). Culture in Action : Symbols and Strategies. *American Sociological Review*, *51*(2), 273‑286. https://doi.org/10.2307/2095521

Tan, Z. M., Aggarwal, N., Cowls, J., Morley, J., Taddeo, M., & Floridi, L. (2021). The ethical debate about the gig economy : A review and critical analysis. *Technology in Society*, *65*, 101594. https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101594

Tassinari, A., & Maccarrone, V. (2020). Riders on the Storm : Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK. *Work, Employment and Society*, *34*(1), 35‑54. https://doi.org/10.1177/0950017019862954

Tene, O., & Polonetsky, J. (2017). Taming the Golem : Challenges of Ethical Algorithmic Decision-Making. *North Carolina Journal of Law & Technology*, *19*(1), i‑174. https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/ncjl19&i=133

Thelen, K. (2018). Regulating Uber : The politics of the platform economy in Europe and the United States. *Perspectives on Politics*, *16*(4), 938‑953.

Thietart, R.-A. (2016). Strategy dynamics : Agency, path dependency, and self-organized emergence. *Strategic Management Journal*, *37*(4), 774‑792. https://doi.org/10.1002/smj.2368

Thornton, P. H., & Ocasio, W. (1999). Institutional Logics and the Historical Contingency of Power in Organizations : Executive Succession in the Higher Education Publishing Industry, 1958– 1990. *American Journal of Sociology*, *105*(3), 801‑843. https://doi.org/10.1086/210361

Tirapani, A. N., & Willmott, H. (2023). Revisiting conflict : Neoliberalism at work in the gig economy. *Human Relations*, *76*(1), 53‑86. https://doi.org/10.1177/00187267211064596

Tzur, A. (2019). Uber Über regulation? Regulatory change following the emergence of new technologies in the taxi market. *Regulation & Governance*, *13*(3), 340‑361. https://doi.org/10.1111/rego.12170

Vaara, E. (2010). *TAKING THE LINGUISTIC TURN SERIOUSLY: STRATEGY AS A MULTIFACETED INTERDISCURSIVE PHENOMENON*.

Vaclavik, M. C., Oltramari, A. P., & Oliveira, S. R. D. (2022). Managing the informal economy : A theoretical debate in the light of gig economy. *Cadernos EBAPE.BR*, *20*, 247‑258. https://doi.org/10.1590/1679-395120210065x

Valdez, J. (2023). The politics of Uber : Infrastructural power in the United States and Europe. *Regulation & Governance*, *17*(1), 177‑194. https://doi.org/10.1111/rego.12456

Valdez, Z. (2008). The Effect of Social Capital on White, Korean, Mexican and Black Business Owners’ Earnings in the US. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, *34*(6), 955‑973. https://doi.org/10.1080/13691830802211265

Vallas, S. P., & Christin, A. (2018). Work and Identity in an Era of Precarious Employment : How Workers Respond to “Personal Branding” Discourse. *Work and Occupations*, *45*(1), 3‑37. https://doi.org/10.1177/0730888417735662

Vallas, S., & Schor, J. B. (2020a). What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. *Annual Review of Sociology*, *46*(1), 273‑294. https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857

Vallas, S., & Schor, J. B. (2020b). What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. *Annual Review of Sociology*, *46*(1), 273‑294. https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857

Vandaele, K. (2020). *Collective resistance and organizational creativity amongst Europe’s platform workers : A new power in the labour movement?* https://doi.org/10.13140/RG.2.2.25989.58082

van Doorn, N., & Badger, A. (2020). Platform Capitalism’s Hidden Abode : Producing Data Assets in the Gig Economy. *Antipode*, *52*(5), 1475‑1495. https://doi.org/10.1111/anti.12641

Vaujany, F.-X. D., Adrot, A., Boxenbaum, E., & Leca, B. (2019). Introduction : How Can Materiality Inform Institutional Analysis? In *Materiality in Institutions : Spaces, Embodiment and Technology in Management and Organization* (p. 1‑31). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1007/978-3-319-97472-9\_1

Veen, A., Barratt, T., Goods, C., & Baird, M. (2023a). Accidental flexicurity or workfare? Navigating ride-share work and Australia’s welfare system. *Economic and Industrial Democracy*, 0143831X231197057. https://doi.org/10.1177/0143831X231197057

Veen, A., Barratt, T., Goods, C., & Baird, M. (2023b). Accidental flexicurity or workfare? Navigating ride-share work and Australia’s welfare system. *Economic and Industrial Democracy*, 0143831X231197057. https://doi.org/10.1177/0143831X231197057

Walker, M. (2005). Amartya Sen’s capability approach and education. *Educational Action Research*, *13*(1), 103‑110. https://doi.org/10.1080/09650790500200279

Walker, M., Fleming, P., & Berti, M. (2021). ‘You can’t pick up a phone and talk to someone’ : How algorithms function as biopower in the gig economy. *Organization*, *28*(1), 26‑43. https://doi.org/10.1177/1350508420978831

Warhurst, C., & Knox, A. (2022). Manifesto for a new Quality of Working Life. *Human Relations*, *75*(2), 304‑321. https://doi.org/10.1177/0018726720979348

Wiener, M., Cram, W. A., & Benlian, A. (2023). Algorithmic control and gig workers : A legitimacy perspective of Uber drivers. *European Journal of Information Systems*, *32*(3), 485‑507. https://doi.org/10.1080/0960085X.2021.1977729

Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good Gig, Bad Gig : Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, *33*(1), 56‑75. https://doi.org/10.1177/0950017018785616

Wood, A. J., Martindale, N., & Lehdonvirta, V. (s. d.). Dynamics of contention in the gig economy : Rage against the platform, customer or state? *New Technology, Work and Employment*, *n/a*(n/a). https://doi.org/10.1111/ntwe.12216

Woodcock, J. (2021). *The Fight Against Platform Capitalism : An Inquiry into the Global Struggles of the Gig Economy*. University of Westminster Press. https://doi.org/10.2307/j.ctv1ktbdrm

Wouters, M. (2019). The classification of employment relationships in Belgium. *European Labour Law Journal*, *10*(3), 198‑218. https://doi.org/10.1177/2031952519864196

Xue, C., Tian, W., & Zhao, X. (2020). The Literature Review of Platform Economy. *Scientific Programming*, *2020*, e8877128. https://doi.org/10.1155/2020/8877128

Yin, R. K. (2003). *Case Study Research : Design and Methods*. SAGE.

Yin, R. K. (2009). *Case Study Research : Design and Methods*. SAGE.

Zilber, T. B. (2008). The work of meanings in institutional processes. *The SAGE handbook of organizational institutionalism*, 151‑169.

Zilber, T. B. (2020). The Methodology/Theory Interface : Ethnography and the Microfoundations of Institutions. *Organization Theory*, *1*(2), 2631787720919439. https://doi.org/10.1177/2631787720919439

Zilber, T. B., Tuval-Mashiach, R., & Lieblich, A. (2008). The Embedded Narrative : Navigating Through Multiple Contexts. *Qualitative Inquiry*, *14*(6), 1047‑1069. https://doi.org/10.1177/1077800408321616

Zune, M., & de Nanteuil, M. (2018). Une nouvelle utopie productive ? Économie collaborative, éthique contextuelle et critique sociale. *Les Politiques Sociales*, *1‑2*(1), 65‑75. https://doi.org/10.3917/lps.181.0065

Zwick, A. (2018). Welcome to the Gig Economy : Neoliberal industrial relations and the case of Uber. *GeoJournal*, *83*(4), 679‑691. https://doi.org/10.1007/s10708-017-9793-8

# 

# Table des illustrations

**Figures**

[Figure 1: Acteurs impliqués dans le travail de plateforme, adaptée et traduite de la source : Duggan, et al., 2017 p. 119 31](file:///D:\1.%20Brassart%20Chloé_défense_privée_12_11.docx#_Toc150687662)

[Figure 2: Problématisation et contributions visées 55](file:///D:\1.%20Brassart%20Chloé_défense_privée_12_11.docx#_Toc150687663)

[Figure 3 Echelle et « visée » de connaissance, adaptation de Labrousse (2006) 57](file:///D:\1.%20Brassart%20Chloé_défense_privée_12_11.docx#_Toc150687664)

[Figure 4 Key actors, key events, key data 83](#_Toc150687665)

[Figure 5 : Drivers’ sustainability conception and strategies 117](file:///D:\1.%20Brassart%20Chloé_défense_privée_12_11.docx#_Toc150687666)

[Figure 6 : Structure-agency construction of moral legitimacy 122](file:///D:\1.%20Brassart%20Chloé_défense_privée_12_11.docx#_Toc150687667)

[Figure 7: Stages of institutionnal change – Traduction et adaptation de la source : Greenwood et al. (2002a): 171](#_Toc150687668)

Tableaux

[Table 1 Inventaire du matériel empirique par article 62](#_Toc150687376)

[Table 2 : Récapitulatif de design de recherche 64](#_Toc150687377)

[Table 3: List of interviews (Key institutionnal actors) 75](#_Toc150687378)

[Table 4: Data inventory overview 77](#_Toc150687379)

[Table 5: Polarized positions about the future regulation of the passenger transportation sector in Brussels 96](#_Toc150687380)

[Table 6 : Data inventory 106](#_Toc150687381)

[Table 7: Managerial devices according to functional equivalents to standard employment relation (Marsden, 2004) 111](file:///D:\1.%20Brassart%20Chloé_défense_privée_12_11.docx#_Toc150687382)

[Tableau 8: Récapitulatif des contributions localisées 160](#_Toc150687383)

# Annexes

### Liste complète des interviews

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nom anonyme** | **Profil** | | **Interviews** | | | **Comité consultatif** |
| **Fonction** | **Type d’institution** | **Date** | **Durée** | **Support** |
| Anonyme 1 | Permanent syndicale | Syndicat | 3/4/2020 | 2h00 | Vidéo |  |
| Anonyme 2 | Président | Association | 8/4/2020 | 2h30 | Téléphone |  |
| Anonyme 3 | Directeur | Service public de transport | 9/4/2020 | 1h20 | Vidéo |  |
| Anonyme 4 | Responsable mobilité | Entreprise privée | 14/4/2020 | 1h00 | Vidéo |  |
| Anonyme 5 | Economiste | Conseil central de l’économie | 16/04/2020 | 1h30 | Téléphone |  |
| Anonyme 6 | Administrateur | Organisation professionnelle | 17/04/2020 | 1h30 | Téléphone |  |
| Anonyme 7 | Directeur | Service public de transport | 20/04/2020 | 1h00 | Vidéo |  |
| Anonyme 8 | Administrateur | Organisation professionnelle | 22/4/2020 | 1h50 | Téléphone |  |
| Anonyme 9 | Permanent | Syndicat | 22/4/2020 | 1h30 | Téléphone |  |
| Anonyme 10 | Coordinateur | Syndicat | 23/4/2020 | 1h30 | Téléphone |  |
| Anonyme 11 | Directeur | Centrale | 10/6/2020 | 3h20 | Téléphone |  |
| Anonyme 12 | Directrice | Bruxelles mobilité | 12/06/2020 | 1h30 | Vidéo |  |
| Anonyme 13 | Directeur | Plateforme | 22/6/2020 | 1h25 | Téléphone |  |
| Anonyme 14 | Conseiller de ministre | Cabinet ministériel | 22/6/2020 | 35’ | Téléphone |  |
| Anonyme 15 | Permanent | Syndicat | 23/6/2020 | 1h20 | Téléphone |  |
| Anonyme 16 | Ancien exploitant | Conseil de discipline | 23/6/2020 | 45’ | Téléphone |  |
| Anonyme 17 | Economiste | Université | 16/6/2020 | 1h00 | Vidéo |  |
| Anonyme 18 | Directeur | Plateforme | 02/07/2020 | 1h00 | Téléphone |  |
| Anonyme 19 | Directeur | Centrale | 3/7/2020 | 35’ | Téléphone |  |
| Anonyme 20 | Directeur | Bruxelles mobilité | 27/7/2020 | 1h30 | Vidéo |  |
| Anonyme 21 |  | Syndicat | 28/7/2020 | 1h00 | Téléphone |  |
| Anonyme 22 | Président | Association | 29/7/2020 | 1h00 | Vidéo |  |
| Anonyme 23 | Directeur | Plateforme | 07/8/2020 | 40’ | Téléphone |  |
| Anonyme 24 | Conseiller du ministre | Cabinet ministériel | 21/8/2020 | 3h30 | Face à face |  |
| Anonyme 25 | Président | Association professionnelle | 13/09/2020 | 1h20 | Vidéo |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° | Fonction | Période/durée |
| Article 1 | | |
| 1 | Representative in a Trade Union | Janvier 2020 – Avril 2020 – Entre 1h et 3h |
| 2 | President of professional group |
| 3 | Director of Public service of transport |
| 4 | Mobility manager in a company |
| 5 | Economist at the central economic council |
| 6 | Administrator of a Professional association |
| 7 | Director at a public transportation service |
| 8 | Administrator of a Professional association |
| 9 | Representative in a Trade union |
| 10 | Coordinator in a Trade union |
| 11 | CEO at a Central station |
| 12 | Director at the Administration of Bruxelles mobility |
| 13 | CEO of a taxi Company |
| 14 | Minister's advisor at a Ministerial Cabinet |
| 15 | Permanent in a Trade union |
| 16 | Member of the Disciplinary board[[27]](#footnote-28) |
| 17 | Economist expert |
| 18 | CEO of a Plateform |
| 19 | CEO at a Central station |
| 20 | Director of Bruxelles mobility |
| 21 | Permanent in a Trade union |
| 22 | Président of a Professionnalt Association |
| 23 | Director of a Plateform |
| 24 | Minister's advisor at a Ministerial Cabinet |
| 25 | Administrator of a Professionnal Association |
| 26 | Reprsentatives of drivers collectives | Fin 2021 – Début 2022 |
| 27 | Reprsentatives of drivers collectives |
| 28 | Reprsentatives of drivers collectives |
| 29 | Reprsentatives of drivers collectives |
| 30 | Reprsentatives of drivers collectives |
| Article 2 | | |
| 1 | Operations manager | Octobre et novembre 2021 (entre 1h et 3h d’interviews) |
| 2 | Operations officer/Community manager |
| 3 | Operations officer/Administrative and Employee Welfare Officer |
| 4 | Operations officer/ Project manager |
| 5 | Operations officer (student) |
| 6 | Country manager |
| 7 | Gross manager |
| 8 | Marketing manager |  |
|  | Drivers (25) | Octobre 2021 (30 – 50minutes) |
| Article 3 | | |
|  | Type d’activité |  |
| 1 | Salarié | Octobre 2021 et Septembre 2022 (30 à 50 minutes) |
| 2 | Indépendant |
| 3 | Militant |
| 4 | Militant |
| 5 | Indépendant |
| 6 | Indépendant |
| 7 | Militant |
| 8 | Militant |
| 9 | Salarié |
| 10 | Salarié |
| 11 | Salarié |
| 12 | Indépendant |
| 13 | Indépendant |
| 14 | Salarié |
| 15 | Indépendant |
| 16 | Salarié |
| 17 | Indépendant |
| 18 | Indépendant |
| 19 | Indépendant |
| 20 | Militant |

### Guides d’entretiens par article

**Article 1**

* Quel est votre regard sur la situation de l’industrie du taxi aujourd’hui ?
* Quelles sont les grandes évolutions qui ont marqué le secteur ces dernières années ? Quels sont les incidents critiques, les moments marquants ?
* Quels sont les points de tensions, les conflits du secteur ?
* Quel est le rôle de la technologie dans ces évolutions ou tensions ?
* Que pensez-vous du rôle et des responsabilités qu’on que devrait avoir les politiques publiques, le gouvernement, les syndicats, …. ?

**Article 2**

Equipe interne plateforme K

* Informations du context professionnel du répondant (parcours, fonction, rôle, intégration)
* Qualification d’organisation (historique, objectifs court moyen et long terme, missions, dispositifs managériaux)
* Marché : Segment, stratégie, défis concurrentiels
* Ressources humaines : Composition, rôles, représentations des valeurs
* Relation chauffeurs : types et fréquences des contacts, enjeux/difficultés, avantages, perceptions des leurs défis et réalités
* Technologie : descriptions des artefacts, place donnée à l’humain/technologie, défis digitaux
* Relations externes : interlocuteurs, nature des relations, collaborations/ententes (autres plateformes, pouvoirs publics, syndicats, associations collectives)

Chauffeurs

* Description des artefacts de la plateforme et de leurs évolutions
* Fréquence de travail et organisation des courses
* Journée ou semaine type
* Anecdote sur une meilleure et pire expérience de travail
* Contacts avec l’équipe managériale de la plateforme
* Contacts avec d’autres travailleurs de la plateforme
* Satisfaction globale et souhaits d’amélioration de la plateforme

**Article 3**

* Parcours personnel
* Emplois et activités antérieures
* Raisons du choix de la plateforme
* Éventuels autres emplois ou activités
* Perception/ambitions sur l’avenir professionnel

### Matériel suplémentaire à l’article 1

A1 : Type of material used in analysis

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Type of material | Use in analysis |
| Documents | * Law database: Legislation regulating the sector/Reports of judgments * Reports/consultancy studies * National and regional newspaper articles * Network**s:** Facebook groups of drivers/Official groups of unions’ publications | * Reconstruction of the timeline of key events * Insights of the regulatory issues discussed by the actors * Analysis of actions carried out by stakeholders * Analysis of tensions and political dynamics as they played out in various arenas * Analyses of representations and meanings given by actors in the media, reports and official documents |
| Interviews | * Key stakeholders of the taxi sector * Representatives of drivers' organisations | * Analysis by coding discursive registers, principles and justification process by means of Order of worth (Boltanki & Thévenot, 2005) * Analysis of the justification process used for strategic and political purposes (Fligstein and MacAdam; 2005). |
| Observations | * Uber lawsuits * Protest events from platform drivers (after the ban of Uber to operate) | * Getting insights into the stakeholders involved and their role in the debates * Analysis of the power dynamics and political actions |

**A2: Access way to become professional driver** (taxi or car rental service): To become a cab driver, a series of standardized steps must be met.

To obtain the certificate of capacity, the candidate have to pass several tests. The diagram below describes the process.



**A3: Market segmentation:** The summary table here shows us the criteria for each transport service

|  |  |
| --- | --- |
| Taxi | Car rental service |
| -The number of licenses provided by the government is limited;  -The service is available to any customer on the public highway: taxis can be hailed;  -The car must display distinctive elements (Spoutnik, yellow logos);  - The price is calculated with a taximeter. | -The number of licenses provided by the government is unlimited;  -The drivers are not allowed to park and circulate on the public highway without previous booking ;  -The driver must own a luxury vehicle and provide passengers with the comfort and interior facilities expected by customers.  -The ride is booked in advance and is covered by a written contract  The price is given to the customer as soon as the booking is taken. |

**A4: Cost of rides:** The table below shows the differences between the average prices of trips with a traditional car rental driver and via platforms. (Deloitte, 2020)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Itinerary/Ride type | Trip 1: car category: Luxe  Avenue Paul Hymans – Zaventem (airport) | Trip 2: car category: Minibus  Chaussée de Boondoel- Place de Bouckère | Trip 3: car category: Minibus  Avenue des cerisiers – Avenue des Courses | Trip 4: car category: Luxe  Avenue des cerisiers – Avenue des Courses | Trip 5: car category: Minibus  Rue des Flandre – Rue Dupré |
| Traditional car rental | 86€ | 72€ | 84€ | 70€ | 72€ |
| Platforms (Uber) | 22-27€ | 19-27€ | 20-27€ | 10-14€ | 10-14€ |

**A5: Evolution of the car with driver market form 2015 to 2019** (Deloitte, 2020)

**A5 : Build-up of justification process combining register and principles. Examples of empirical data**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Justification process | | Examples of empirical data | Orders of worth |
| On behalf of formalization | Starting justification process:  Initial informal dynamics in the sector has been reinforced by Uber, seeing the arrival of Uber as an opportunity to **better regulate employment relations** | The monopoly of the centrals hindered the protection of workers in the sector  “There's a hierarchy in the sector, and there are obstacles to regulating the monopolies. This is the first time in the history of green taxis that they have had to sit down around a table to negotiate with us unions. So I think this is a very important point, and it means that we're going to continue to build together, because the aim is to structure the sector, because it's time for the self-employed to have a structure, and for employees in this sector too, a reliable structure on which they can rely but which also listens to them”. (Trade union representative) | civic order of worth |
| Prevailing position of justification :  Protection and safety at work | More institutional intervention to ensure worker protection and safety  “It's not a question of status, it's a question of power over the worker. a We're thinking in terms of a joint commission, because this has been a problem for a long time. Because those who work for the platforms and other drivers are always in a subordinate relationship and they are always people who are paid according to the work they do, without being protected. Whether it's one type of driver or another, we need to take action.” (Trade union) |
| Principles from other registers supporting the prevailing position:  Economic viability of the operators  Urban space development through political arbitration | Strengthen market regulation in order to harness market forces and a holistic vision of mobility, which promotes pre-determined division of mobility segmentation.  “Believe me, it's going to be the mess. We're really going to lose control of the taxi service without regulation. The fact that there is a numerus clausus is because, since the market is regulated and taxi drivers benefit from social protection and a guaranteed minimum wage, the number of taxis in the numerus clausus has been calculated by several studies to enable the taxi sector to generate a minimum turnover to cover and meet these obligations. If today we deviate, and some people want to liberalise the market, how do you expect that by liberalising the market, we won't increase the number of customers, we'll just increase the number of service providers, which means that the share of the cake will remain unchanged and the number of shares will increase, which means that there will be no one left who can really make a go of it in the taxi business.” (Professionnal association representative) |
| Long live free market | Starting justification process: No consideration of pre-existing informal practices and illegal practices on the part of Uber, promoting the **Uber model as an ideal of regulation** | Uber model considerably improves the transport service offer  “The digital players have brought a breath of fresh air to a sector that has changed very little in 30 or 40 years. When our grandparents got into a taxi, we have more or less the same experience today. But then, as we've seen, taxis - and I suppose you'll be interviewing them too - have also made progress and added new things to their offer. There are now Apps for booking taxis, and at the time you couldn't pay by card, but now you can. Things are changing, and I can understand the basic reaction, I'd say it's a bit emotional, but in reality it's still within the legal framework and improving services.” (Platform CEO) | Free competition and connectionist order of worth |
| Prevailing position of justification :  Enlarged access to mobility through digitalization  Making the mobility more accessible | Making the mobility more accessible  “It brings an additional option to the people of Brussels, an option that is safe, digital, easy, that also came with a price that was a little lower than taxis, higher than public transport, but so if we take the notion of market segmentation, we entered a market segment that was not quite covered, more digital. It also offers an experience for certain types of user. Tourists are a good example. I imagine that you travel from time to time, as do I. What's the most stressful trip you've ever had? What's the most stressful trip? I land in a country where I don't know the culture, I don't know the language, I have to show up at my hotel. Here, we offer a solution where you don't need to know how to communicate, the price is fixed in advance and you know who's coming to pick you up. That's something that Uber has been able to offer, compared with other players.” (Economist expert) |
| Principles from other registers supporting the prevailing position :  Competition as a vector of service quality  Flexibility and freedom | Drivers are embracing this new way of working  “I can also share with you a study carried out by ISPSOS on why drivers use or are active on the Uber application and one of the two main reasons is freedom and flexibility. And that's really where for Uber drivers and other applications, which I don't know, it's the benefits that it actually brings. It means I don't have to work 8 to 5 for a boss, and that's the way it is. I log on when I feel like it.” (Porfessionnal association representative) |
| Towards an industrial development | Starting justification process : Emphasis of the disruptive practices of Uber toward a stable system sector asking for **regulation in line with the existing framework** | Taxi sector is a public service which must be guaranteed, preserved and respected  “Taxis are a public service, not a commercial service. In other words, we service providers, the operators, have obligations, and we have to meet those obligations. Since taxis are a public service, they are supposed to be protected by the authorities in their dealings with users. If we liberalise it, believe me, it's going to be the Wild West. We're really going to lose control of the taxi service. The fact that there is a numerus clausus is because, since the market is regulated and taxi drivers benefit from social protection and a guaranteed minimum wage, the number of taxis in the numerus clausus has been calculated by several studies to enable the taxi sector to generate a minimum turnover to cover and meet these obligations. If today we deviate, and some people want to liberalise the market, how do you expect that by liberalising the market, we won't increase the number of customers, we'll just increase the number of service providers, which means that the share of the cake will remain the same and the number of shares will increase, which means that there will be no one left who can really make a go of it in the taxi business.” (Central station) | Industrial order of worth intertwined with market order of worth |
| Prevailing position of justification :  Economic viability of the operators | Licences investment must be protected  “I'm afraid this will be one of the biggest bankruptcies the world has ever seen. They are destroying markets and imposing an operating system that does not correspond to the system we are in. It's the opposite of social security, it's a free and uncontrolled market that's going to lead hundreds of drivers into huge investment losses”.(Trade union)  Promoting regulatory framework  The authorities have adapted by letting Uber and deliveroo set up shop. And so by taking one problem, they've created a bigger one because it deregulates a series of things. So for me, it's the politicians who have to get all the players in the world of work on the right track... companies have to make a profit, because otherwise they'll close down, but they have to set limits so that profit isn't the only objective being pursued. We're really at a time when we can see the aberrations of the system.(Trade union) |
| Principles from other registers supporting the prevailing position:  Urban space development through political arbitration  Competition as a vector of service quality | Circumscription of the sector with liberal logics to make it competitive  “We're going to give everyone a bit to eat as long as they earn a minimum and as long as we maintain a certain degree of social peace or perhaps relieve traffic congestion - that's what it comes down to, but at the expense of whom, of what? of a sector that is structured, an old, deregulated sector that is being distorted today under the wrong pretexts. But if we really want to develop the taxi market, we can do so. Today, mobility is a major concern. So let's think about what we can do about it. Let's perhaps give the taxi sector other responsibilities, extend its territory, perhaps try to give it more missions, etc. etc. Let's develop the sector rather than make it a monopoly. Let's develop the sector rather than bringing in more cars and ultimately unravelling what little there is”.  (Profesionnal association)  Preservation of a corporatist dynamic  “If you allow the market to be liberalised, you will end up with the paid passenger transport service sector being abandoned, and the taxi trade will become a sideline rather than a profession in its own right.” (Professionnal association representative) |

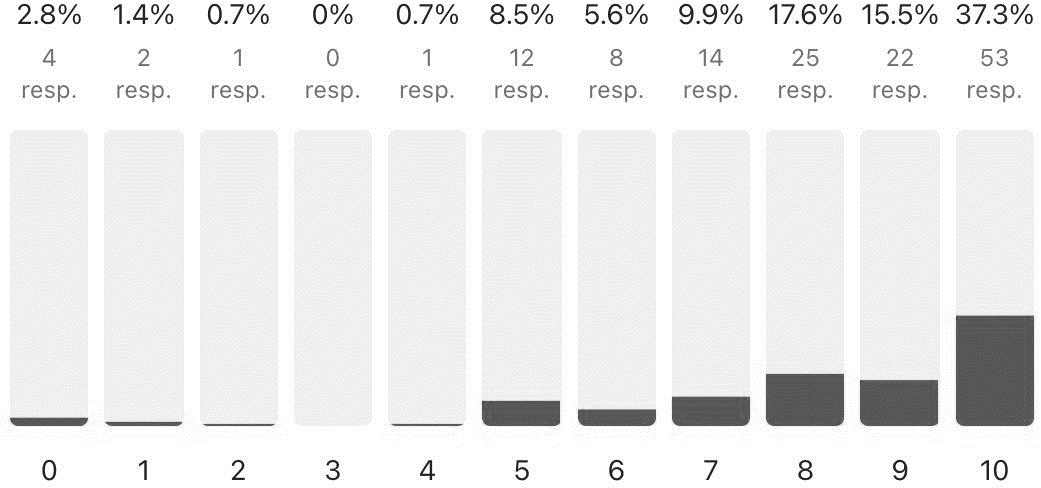
A6: Build-up of discursive registers based on opposite principles. Examples of empirical data

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Discursive registers** | **Principles of autonomy and heteronomy** | **Example of empirical data** |
| Market dynamics | Competition as a vector of service quality | Defending the free pricing in order to democratize access to passenger transport services with drivers and to increase demand; a removal of the numerus clausus and consequently an opening of the market to facilitate commercial initiatives ; the unification of transport services ousting the obligation to refer permanently to a constraining regulatory framework.  " There was a situation before where there were too many drivers for not enough demands, now the services are diversifying and that's positive. Competition is essential to guarantee a quality service. Competition is not a problem, quite the contrary. We are aware that the market is diversifying, for example we provide B2B services, we know that the price of the trip is higher and that Uber offers lower prices, it is advantageous to be able to propose several offers, it increases the demand and the offers correspond better to different customers.” (Platform representative) |
| Economic viability of the operators | The need of implement a regulated pricing system, which, according to a cost-benefit calculation, would ensure the profitability of the activity , the maintenance of the numerus clausus to prevent  the risk of losses and bankruptcies ; clear boundaries between the different passenger transport services to support a fair segmentation of market shares and the economic viability of the sector.  "Given that taxis are public services, they are supposed to be protected by the administration vis-à-vis users. If it is liberalized, believe me, it will be the Far West. We are really going to lose control of the taxi service. The number of taxis in the numerus clausus has been calculated by several studies to allow the taxi sector to generate a minimum turnover likely to cover and satisfy these obligations. "(Central station representative)  "If we don't regulate, it will change the balance of power between the current providers on the market and will lead to more concentration. That's why taxis are reacting, because the capacity of the companies that own these platforms has captured the added value, which is higher than before. Today, you have strong competition between those having the capacity to enter and the others, because it requires a lot of investment. So you are in the process of radically modifying the remuneration between the different operators: some of them will be able to continue their business and some others will not. "(Central station representative) |
| Flexible work arrangements | Flexibility and freedom | Strong willingness to focus on the entrepreneurial ambitions of individuals.  “An employer might say it’s 8pm-5pm sitting there. This is absolutely not the model we want to promote and if we did, we would lose a lot of drivers, because they value flexibility, working when they want, where they want. And if financially they couldn’t find their way, we wouldn’t exist. This is clear. The model that we are trying to implement, which is the wave of digital and technology, is that in one hour you can make more rides. So it’s positive for everybody, the driver drives more, waits less, has a fuller box because he or she does more volume at a lower price, which attracts more passengers because the price is lower, so that’s the positive economic story of our platform”. (Platform representative) |
| Protection and safety at work | A strong intervention of third-party authorities would prevent hard working conditions and deviant behavior from companies and drivers.  “You can imagine that you have someone who maybe did 10 or 15 years in prison... You can’t take just anybody, sometimes you drive people of different ages, children in school even at the time. Before, people used to put their child in a taxi, but now we don’t know who is a taxi or what a taxi is. Today even Uber is called a taxi”. (Professional association representative)  Argument for collective responsibility for activities based on strict rules in terms of rights and duties of each actor on the labour market.  “These are areas of discussion that exist today at the European level. By changing the hierarchy in the world of work, i.e. anyone who enters the world of work, regardless of whether they are self-employed, salaried or otherwise, we are setting up a regulation of the world of work, a regulation that everyone must respect, and really in the end, the contractual relationship, whether it is independent, salaried or otherwise, will determine the parties’ obligations”. (Trade union member) |
| Mobility in urban space | Enlarged access to mobility through digitalization | Emphasis of the necessity to build the future of the sector on technology-based expertise.  “We have brought an extra option to the people of Brussels. This option is safe, digital, easy, and was also inserted with a price a little lower than taxis, higher than public transport, but so if we take the notion of market segmentation, we entered a market segment that was not completely covered, in a more digital way. “(Platform representative) |
| Urban space development through political arbitration | Requirement of a stronger institutional to support the development of taxi services, with more parking places and “passes” in the city main roads which could lead to a global restructuring of the urban space.  “We need to think about how it will be organized and the distribution of the added value, so the question arises of how this added value will be distributed among the different operators. This is an essential element to decide. There must be a capacity for articulation with other modes of transport, that’s multi-modality. It can be anticipated and regulated” (Economist expert). |

### Matériel supplémentaire à l’article 2

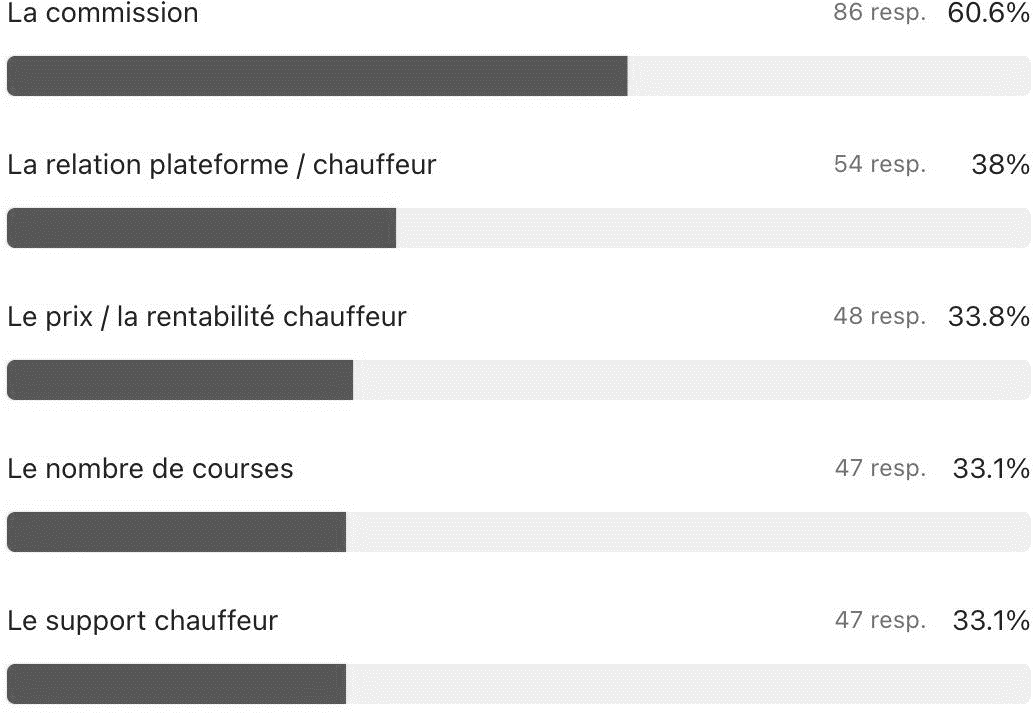
**A1 : Retours d’enquêtes auprès des chauffeurs réalisée par la plateforme K**

« Etes-vous satsifaits de la formule « prix » ? »

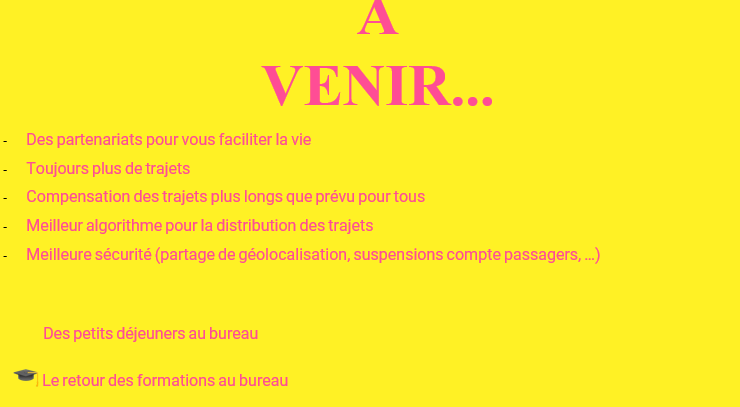


« Quels sont les points faibles de K ? »

### 

« Quels sont les points forts de K ? »

Annonce officielle des changements et améliorations à venir :



### Matériel supplémentaire à la discussion transversale

**A1 : Incompatibilité des processus de justifications**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Context meaning | Starting justification process | Prevailing position of justification | Principles from other registers supporting the prevailing position | Orders of worth |
| On behalf of formalization | The monopoly of the centrals hindered the protection of workers in the sector | Initial informal dynamics in the sector has been reinforced by Uber, seeing the arrival of Uber as an opportunity to **better regulate employment relations** | Protection and safety at work :  More institutional intervention to ensure worker protection and safety | Economic viability of the operators  Urban space development through political arbitration  Strengthen market regulation in order to harness market forces and a holistic vision of mobility, which promotes pre-determined division of mobility segmentation. | civic order of worth |
| Autonomy of regulation | | | |
| Long live free market | Uber model considerably improves the transport service offer | Starting justification process: No consideration of pre-existing informal practices and illegal practices on the part of Uber, promoting the **Uber model as an ideal of regulation** | Enlarged access to mobility through digitalization  Making the mobility more accessible | Competition as a vector of service quality  Flexibility and freedom  Drivers are embracing this new way of working | Free competition and connectionist order of worth |
| :Heteronomy of regulation | | | |
| Towards an industrial development | Taxi sector is a public service which must be guaranteed, preserved and respected –  Current circumscription of the sector with liberal logics allow to make it competitive | Starting justification process : Emphasis of the disruptive practices of Uber toward a stable system sector asking for **regulation in line with the existing framework** | Prevailing position of justification :  Economic viability of the operators | Urban space development through political arbitration  Competition as a vector of service quality | Industrial order of worth intertwined with market order of worth |
| Hybrid vision of regulation (autonomy and heteronomy) | | | |

**A2 : Loi 2023 sur la régulation du statut du travail de plateforme**

En vigueur à partir du 1er janvier 2023, la loi introduit la présomption légale que les travailleurs de plateforme doivent être considérés comme des employés s'ils répondent à une série de critères (trois nouveaux critères ont été ajoutés aux cinq proposés par la Commission européenne).

"Les relations de travail sont présumées, jusqu'à preuve du contraire, être exécutées dans le cadre d'un contrat de travail, lorsqu'il apparaît (...) qu'au moins trois des huit critères suivants ou deux des cinq derniers critères sont remplis :

1. l'opérateur de plateforme peut exiger l'exclusivité par rapport à son domaine d'activité ;
2. l'opérateur de plateforme peut utiliser la géolocalisation à des fins autres que le bon fonctionnement de ses services de base ;
3. l'opérateur de plateforme peut restreindre la liberté du travailleur de plateforme dans la manière dont le travail est effectué ;
4. l'opérateur de plateforme peut limiter les niveaux de revenus d'un travailleur de plateforme, notamment en payant des taux horaires et/ou en limitant le droit d'un individu de refuser des offres de travail sur la base du taux offert et/ou en ne permettant pas à l'individu de fixer le prix de la prestation. Les conventions collectives de travail sont exclues de cette clause ;
5. à l'exception des dispositions légales, notamment en matière de santé et de sécurité, applicables aux utilisateurs, aux clients ou aux travailleurs, l'opérateur de plateforme peut exiger d'un travailleur de plateforme qu'il respecte des règles contraignantes en matière de présentation, de comportement à l'égard du destinataire du service ou d'exécution du travail ;
6. l'opérateur de plateforme peut déterminer l'attribution de la priorité pour les offres de travail futures et/ou le montant offert pour une tâche et/ou la détermination des classements en utilisant les informations recueillies et en contrôlant l'exécution du service par les travailleurs de plateforme, à l'exclusion du résultat de cette exécution, notamment par des moyens électroniques ;
7. l'opérateur de plateforme peut restreindre, y compris par des sanctions, la liberté d'organiser le travail, notamment la liberté de choisir les horaires de travail ou les périodes d'absence, d'accepter ou de refuser des tâches ou de recourir à des sous-traitants ou à des remplaçants, sauf, dans ce dernier cas, lorsque la loi restreint expressément la possibilité de recourir à des sous-traitants ;
8. l'opérateur de la plateforme peut restreindre la possibilité pour le travailleur de la plateforme de se constituer une clientèle ou d'effectuer des travaux pour un tiers en dehors de la plateforme".

1. En 2022, le secteur taxi a été fusionné à celui des LVC (Location de voiture avec chauffeurs) dans le cadre d’une réforme de Bruxelles Mobilité. Ensemble, le secteur de transport rémunéré de personnes a été unifié sous le nom « secteur taxi ». [↑](#footnote-ref-2)
2. [↑](#footnote-ref-3)
3. Ces éléments sont par ailleurs mobilisés, détaillés et exploités dans notre premier article ‘The power shield ; a case of taxi regulation in Brussels » p.54 ... » [↑](#footnote-ref-4)
4. Appellation du secteur taxi et LVC avant l’arrivée d’Uber [↑](#footnote-ref-5)
5. Il s’agit de l’ancienne appellation du secteur permettant de regrouper le secteur taxis et secteur LVC (Location de Voiture avec Chauffeurs). [↑](#footnote-ref-6)
6. Circulaire de la réforme taxi 2022, publié en décembre 2022. [↑](#footnote-ref-7)
7. Terminologie mobilisée dans ce document de thèse. [↑](#footnote-ref-8)
8. Par exemple : « Vivre à l’ère d’Uber et d’Atlas, entre progrès et régression », écrit par Yoann Jungling, et publié par la FGTB Wallonne. [↑](#footnote-ref-9)
9. Un article co-écrit par Sophia Galière et moi-même proposant une analyse de cette série a été présenté au colloque « Management et série ». Cet article constitue un chapitre d’ouvrage en soumission et à paraitre dans la collection « Nouvelles pédagogies », édition EMS. [↑](#footnote-ref-10)
10. Voir annexes – Guides d’entretiens de chaque étude [↑](#footnote-ref-11)
11. The law database is based on the Belgian Monitor website (www.openjustice.be) and includes the Order of 27 April 1995 on taxi services and car rental. [↑](#footnote-ref-12)
12. Appendix 1 provides an overview of our use of data in analysis. [↑](#footnote-ref-13)
13. Appendix 2 summarises this standardised access. [↑](#footnote-ref-14)
14. Appendix 3 differentiates the two licences. [↑](#footnote-ref-15)
15. Appendix 5 provides statistics from 2015 to 2019. [↑](#footnote-ref-16)
16. Appendix 4 provides prices comparison. [↑](#footnote-ref-17)
17. Judgment of the lawsuit Brussels Radio Cabs vs Uber, Commercial Court of Brussels, 31 March 2014 [↑](#footnote-ref-18)
18. Judgement of the lawsuit Brussels Radio Cabs vs Uber, Dutch-speaking Commercial Court of Brussels, 23 September 2015. [↑](#footnote-ref-19)
19. Decree introducing a transitional derogation from the Ordinance of 27 April 1995, Official document of the Brussels Region, 10 December 2021. [↑](#footnote-ref-20)
20. Appendix 5 provides an overview of these justifications process. [↑](#footnote-ref-21)
21. A new regulatory framework has been developed in Flanders since 2020. One single license is applied for sector, the numerus clausus has been abolished, fees are free, the access to the market is open to any driver with an annual certificate of capacity. [↑](#footnote-ref-22)
22. Following a court decision banning the use of Uber application, several protests took place in the streets of Brussels at the end of 2021. [↑](#footnote-ref-23)
23. Tous les chauffeurs sont multiplateformes [↑](#footnote-ref-24)
24. Bref rappel du contexte politique [↑](#footnote-ref-25)
25. Explication brève du contexte antérieur du secteur [↑](#footnote-ref-26)
26. Service Public Fédéral, *Emploi, travail et concertation sociale*, « Entrées en vigueur des mesures en 2023 », https://emploi.belgique.be/fr/actualites/entree-en-vigueur-de-plusieurs-mesures-le-1er-janvier-2023 -   
    Voir Annexes « Discussion A2 » [↑](#footnote-ref-27)
27. The Disciplinary Board examines cases referred to it by the Administration following an inspection or a complaint lodged by a client or a third party concerning facts that are likely to lead to the suspension or withdrawal of a cab driver's certificate of qualification. [↑](#footnote-ref-28)