

# LES JEUNES QUÉBÉCOIS DANS L'ÉCONOMIE DES PLATEFORMES NUMÉRIQUES : PROFIL, MOTIVATIONS ET PERCEPTIONS DES CONDITIONS D'EMPLOI

Conférences-midi « L'emploi des jeunes: état et enjeux actuels »  
de la Chaire-réseau de recherche sur la jeunesse du Québec (CRJ)

17 AVRIL 2024

MIRCEA VULTUR



Institut national  
de la recherche  
scientifique

# Les plateformes : éléments de définition et facteurs favorisant leur émergence

Une plateforme numérique c'est :

- a) outil remplissant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, aux contenus, aux services ou aux biens, édités ou fournis par de tiers;
- b) interface technique qui organise et hiérarchise les contenus en vue de leur mise en relation avec des utilisateurs.

Exemples : Google, Amazon, Facebook, Airbnb, Uber.

# Deux facteurs ont eu un rôle décisif dans l'émergence des plateformes

- 1) La création de services entièrement nouveaux (l'organisation du marché par les moteurs de recherche, les réseaux sociaux, etc.).
- 2) Le développement d'une offre qui a modifié les marchés existants (l'hébergement de courte durée, le transport de personnes et la livraison de repas, etc.).

# Caractéristiques des plateformes de travail numériques

Trois caractéristiques principales :

- a) un service de mise en relation d'une offre et d'une demande de travail par l'intermédiaire de l'outil numérique qui est la plateforme ;
- b) une contrepartie de type financier à l'offre de travail;
- c) une indépendance entre les trois parties (les travailleurs, les clients et la plateforme en ligne), concrétisée par l'absence d'un contrat de travail.

# Contexte

- La rapidité du développement de l'économie de plateforme numérique a conduit chercheurs et institutions à documenter son avènement. Il appert toutefois que les informations sur les travailleurs qui utilisent ces plateformes sont fragmentaires. Il en va de même des motivations qui amènent les travailleurs à s'engager dans le travail sur une plateforme et de la perception de leurs conditions d'emploi.

Trois raisons principales expliquent les difficultés d'établir la taille de l'économie des plateformes et d'étudier divers aspects du travail qui s'y déroule :

1. l'offre de plateformes est hétérogène et en évolution;
2. flou sémantique qui entoure la définition des plateformes et de l'économie des plateformes;
3. l'absence de données en provenance des plateformes elles-mêmes.

# L'objet de la communication

**Les plateformes de travail numériques localisées** soit celles caractérisées par le fait que le travail est commandé en ligne, mais exécuté hors ligne, localement.

Uber – transport de personnes et livraison de repas - en est la parfaite illustration. Ces plateformes concernent également des activités telles que le bricolage, le tutorat scolaire, le gardiennage d'enfants (Deliveroo, YouJob ou autres).

# Objectifs

- a) Établir un profil des travailleurs des plateformes de travail Uber et Uber Eats au Québec, en mettant l'emphasis sur les caractéristiques des jeunes travailleurs.
- b) Identifier les motifs sous-jacents à leur engagement dans le travail sur une plateforme numérique.
- c) Analyser la perception de leurs conditions d'emploi.



# Plan de la présentation

- I. Les caractéristiques des travailleurs des plateformes et divers types de motivations pour s'engager dans l'emploi sur les plateformes à partir d'une revue de la littérature
- II. Le protocole méthodologique et les données à la source des analyses
- III. Un portrait des jeunes travailleurs engagés sur les plateformes de transport de personnes et de livraison de repas au Québec
- IV. Une typologie des motivations invoquées par les jeunes Québécois pour travailler sur les plateformes Uber et Uber Eats
- V. La perception des conditions d'emploi
- VI. Conclusion

# I. Les caractéristiques des travailleurs et les types de motivations

Qu'est-ce la littérature sur le sujet nous apprend?

**Jeon, Liu et Ostrovsky (2019)**

- Les travailleurs « à la demande » représentent 8,2% de l'ensemble des travailleurs canadiens.
- Il n'y a pas de groupe d'âge prédominant.
- Une grande majorité, soit 77,2 % des hommes et 83,8 % des femmes ont entre 25 et 64 ans.
- La majorité des travailleurs (62,4 %) et travailleuses (61,8 %) sont en couple.
- Niveau de scolarisation élevé (niveau postsecondaire) tant chez les travailleurs (67,2 %) que les travailleuses (72,8 %);
- 64,3 % des travailleurs et 71,5% des travailleuses sont nés au Canada.

### **Kostyshyna et Luu (2019)**

- Les travailleurs de la «gig economy» représentaient au Canada environ 700 000 emplois équivalents temps plein soit 3,5% de la population active.
- Ce sont les jeunes (58%) qui ont le plus haut taux de participation au travail de la « gig economy ».

### **Balaram, Warden et Wallace-Stephens 2017** (sur le cas d'Angleterre)

- Les travailleurs qui utilisent la plateforme Uber et qui sont majoritairement des hommes (95 %) de 35 à 44 ans (43 %) provenant majoritairement de groupes ethniques d'Asie.

### **Benenson Strategy Group (BSG) 2014**

- 97,3 % des conducteurs Uber sont âgés entre 18 et 64 ans.
- Le groupe d'âge le plus représenté est toutefois celui des 30 à 39 ans (30,1 % des chauffeurs).
- Les femmes sont sous-représentées, ne constituant que seulement 13,8 % de l'échantillon.
- La grande majorité des répondants possèdent une scolarité postsecondaire (87,7 %).
- Sur le plan du statut familial, près de la moitié des répondants ont indiqué être en couple (50,4 %) et 46,4 % auraient un ou plusieurs enfants.

## Sur les motivations

**Rosenblat et Hwang (2016)** ont identifié cinq types de motivations chez les chauffeurs Uber et Lyft :

1. Le loisir.
2. La transition de carrière.
3. L'autonomie, la flexibilité et le fait d'être son propre patron.
4. Support à un autre projet entrepreneurial.
5. Apprendre une nouvelle langue.

## **Peticca-Harris et al. (2020)** (étude sur les chauffeurs Uber torontois)

Trois types de profils de chauffeurs.

- *Les premiers* exercent l'activité à temps partiel et sont généralement en situation de transition volontaire liée à un changement d'emploi, une conciliation études-travail ou une recherche de nouvelles opportunités.
- *Les seconds* sont des chauffeurs à temps plein non professionnels qui travaillent pour Uber afin de « joindre les deux bouts » lors de transitions professionnelles involontaires déclenchées par des pertes d'emploi et/ou des problèmes de santé.
- *Les troisièmes* sont des chauffeurs à temps plein professionnels, issus du milieu des taxis. Ils se sont tournés vers Uber dans l'espoir d'atteindre une clientèle plus large, de gagner plus de flexibilité et d'atténuer certains coûts financiers liés à leur activité de taxi.

### **Jamil et Noiseux (2018)** (étude sur les chauffeurs Uber montréalais)

- Une certaine homogénéité de leurs profils : presque exclusivement des hommes, majoritairement issus de l'immigration provenant du Moyen-Orient, de l'Afrique du Nord et d'Haïti, ce qui, dans l'ensemble, reflète la structure ethnique de la communauté des chauffeurs de taxi à Montréal.
- Pour ces chauffeurs, il s'agit généralement d'une activité « faute de mieux » qui s'inscrit dans un parcours semé d'échecs à intégrer le marché de l'emploi que plusieurs associent à « des pratiques discriminatoires cachées ». Pour ces travailleurs qualifiés, Uber est choisi par dépit, comme alternative au chômage, en attendant de trouver un emploi qui réponde davantage à leurs attentes et à leurs qualifications.

## II. Méthodologie

### **La base de données quantitative :**

- Registre conservé par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) qui contient de l'information au sujet des chauffeurs qui sont inscrits à une plateforme.
- L'information sur les chauffeurs inscrits au registre en date du 10 octobre 2020.
- 21 309 chauffeurs et de 8 638 véhicules qui offrent les services de transport de personne et/ou de livraison de repas.



## **La base des données d'ordre qualitatif :**

- 48 entretiens semi-dirigés menés avec des chauffeurs et livreurs Uber entre novembre 2020 et septembre 2021.
- L'échantillon: 44 hommes et de 4 femmes âgés de 20 à 34 ans, tous francophones. Parmi eux, 27 exerçaient leur activité à Montréal, 19 à Québec, 1 à Gatineau et 1 à Trois-Rivières.
- Neuf participants travaillaient avec l'option Uber X (pour le transport de personnes) 31 travaillaient avec l'option Uber Eats (pour la livraison de nourriture) et 8 cumulaient les deux options, alternant entre l'une et l'autre.
- 17 participants exerçaient leur activité pour Uber parallèlement à la poursuite d'études, 15 comme activité d'appoint à côté d'un autre emploi et 16 autres travaillaient uniquement avec Uber (cumulant l'activité pour Uber avec d'autres plateformes de livraison comme Doordash et Skip the Dishes).
- 21 participants sont nés au Canada et 27 dans un autre pays.

# III. Portrait des jeunes travailleurs engagés sur les plateformes de transport de personnes et livraison de repas au Québec

## Phénomène en croissance

- Au Canada, au cours de l'année 2023, 135 000 personnes âgées de 16 à 69 ans ont fourni des services de covoiturage ou de taxi par l'intermédiaire d'applications ou de plateformes, ce qui représente une hausse de 48,1 % (+44 000) par rapport à 2022. Le nombre de personnes ayant fourni des services de livraison par l'intermédiaire d'une application ou d'une plateforme a aussi augmenté de 45 000 de 2022 à 2023 pour atteindre 272 000 (croissance de 19,2 %) (Statistique Canada, 2024).

Caractéristiques sociodémographiques des chauffeurs inscrits au registre (transport de personnes et livraison de repas), Québec, 2020.

	n	%
<b>Genre</b>		
Féminin	1 051	4,9
Masculin	20 258	95,1
<b>Âge selon les groupes</b>		
20-34 ans	5 920	27,8
35-49 ans	10 685	50,1
50-64 ans	4 208	19,7
65-79 ans	487	2,3
80-94 ans	10	0,0
<b>Région administrative</b>		
Capitale-Nationale (03)	1 232	5,8
Montréal (06)	11 387	53,4
Laval (13)	2 808	13,2
Montérégie (16)	3 423	16,1
Autre région du Québec	2 462	11,6

## Caractéristiques et expérience de conduite des 20-34 ans

	n	%
<b>Genre</b>		
Féminin	356	6,0
Masculin	5 564	94,0
<b>Répartition selon les régions</b>		
Capitale-Nationale (03)	355	6,0
Montréal (06)	3 438	58,1
Laval (13)	669	11,3
Montérégie (16)	910	15,4
Autre région du Québec	548	9,3
<b>Proportion des 20-34 ans par région</b>		
Capitale-Nationale (03)	355	28,8
Montréal (06)	3 438	30,2
Laval (13)	669	23,8
Montérégie (16)	910	26,6
Autre région du Québec	548	22,3
<b>Possession d'un permis de conduite hors Québec</b>		
Hors Québec	2 586	43,7
Uniquement Québec	3 334	56,3
	M	SD
<b>Possession du permis de conduire au 10 octobre 2020</b>		
Mois	96*	44*

- Dominante masculine dans les profils des jeunes travailleurs: 94% soit 5 564 chauffeurs.
- Les jeunes femmes représentent seulement 6% de l'ensemble, soit 356 personnes.
- La grande majorité des jeunes chauffeurs, soit 58,1%, provient de la région de Montréal. Pour cette même région, 30,2% de l'ensemble des chauffeurs ont entre 20 et 34 ans.
- En termes comparatifs relatifs au groupe d'âge, les caractéristiques sociodémographiques et l'expérience de conduite des chauffeurs âgés de 20 et 34 ans diffèrent des chauffeurs âgés de 35 ans ou plus.

- Le groupe des 20 à 34 ans regroupe davantage de chauffeuses (6,0 %) que le groupe plus âgé.
- Les jeunes chauffeurs sont également moins nombreux à posséder un permis de conduire délivré par une instance de l'extérieur du Québec (43,7 %).
- Quant au nombre de mois de possession du permis, la durée moyenne est inférieure pour les plus jeunes.
- La région de Montréal est l'endroit où la proportion des chauffeurs âgés de 20 à 34 ans est la plus élevée.

## IV. Les motivations

Quelles sont les motivations des jeunes à travailler pour les plateformes Uber et/ou Uber Eats?

Cinq types identifiés, classés selon le niveau de contrainte qui caractérise l'engagement avec Uber, sur la base de critères relatifs:

- à leur niveau de précarité financière;
- aux défis liés à leur situation personnelle et/ou familiale;
- à leur niveau de dépendance économique face à la plateforme.

→ La typologie est articulée en suivant une progression logique, allant des profils les plus précaires aux moins précaires.



# 1. Uber comme principale source de revenu : un choix pour ceux qui en ont peu

*« Je suis monoparentale et avec la pandémie, l'école est souvent fermée. C'est quand même compliqué. Je ne peux pas travailler partout avec un enfant, on s'entend. Ma famille habite à une heure et demie de chez moi, fait qu'ici, je n'ai personne, c'est pas évident. Ce que j'aime beaucoup dans Uber, c'est la flexibilité, je peux apporter ma fille avec moi. »*

Jacynthe, livreuse Uber Eats, Québec, 33 ans

*« Je suis libre, j'aime le volant. C'était une question de liberté. Moi, personnellement, je travaille chaque jour. Même les week-ends. Parce qu'il le faut. Par exemple aujourd'hui, j'ai fait 60\$. Demain, il faut que je fasse 140\$. C'est 100\$ par jour, minimum. Moi, je le fais parce que je n'ai pas le choix. »*

Nadim, livreur Uber Eats, Montréal, 34 ans

*« Je n'avais pas le choix, j'aurais aimé travailler dans mon domaine mais là on va rentrer dans un autre débat. Moi j'essaie de postuler. À chaque fois, je n'ai pas de réponse Pourquoi? Parce qu'on est minorisé. Personnellement, je pense que c'est du racisme systémique. Fait qu'on se rabat sur un autre job, on essaie soit de faire notre propre entreprise, soit quelque chose qui rapporte vite et pas trop mal. Je préfère travailler comme livreur Uber Eats parce que je suis mon propre patron et ça paye plus qu'au Mc Donald. Je ne veux pas rester livreur Uber Eats toute ma vie, je n'ai pas fait cinq ans d'université pour rien. Ça, c'est en attendant. »*

Karim, livreur Uber Eats, Québec, 30 ans

## 2. Uber : un choix pour les jeunes à profils atypiques

*« J'ai toujours été un oiseau de nuit, j'ai de la misère à avoir des emplois de huit à quatre, j'ai vraiment beaucoup de difficulté avec ça. Autant physique que mental. [...] J'ai de la misère à rester dans le même endroit fixe, entre quatre murs, tous les jours, avoir une routine. À la longue, je vire un peu fou. [...] Uber Eats, c'est la meilleure alternative que j'ai trouvée. »*

Mathieu, livreur Uber Eats, Québec, 30 ans

*« Quand j'avais une job « normale », c'était une corvée dont j'essayais de me débarrasser le plus possible. Je détestais aller travailler. Aussitôt que je savais comment la job fonctionnait, je me tannais et je changeais constamment. Si j'ai l'impression de travailler, je deviens extrêmement improductif, je n'ai pas envie d'être là, ça me frustre. Tandis qu'en ce moment, j'ai pas l'impression que je travaille. Dans ma tête, moi je me promène en auto. »*

Livreur Uber Eats, Québec, 33 ans

- Globalement, ces jeunes travailleurs embrassent les principes mis de l'avant par la « gig economy », qu'il s'agisse du travail à la tâche, de l'absence de patron direct ou de la possibilité de se connecter et se déconnecter à sa guise.

*« [Uber], je trouve que c'est le best. Tout devrait être de même. On devrait enlever les boss. »*

Mathieu, livreur Uber Eats, Québec, 30 ans

### 3. Uber comme moyen de concilier le travail et les études

*« Quand j'ai commencé l'université, j'ai cherché un emploi qui était flexible, un endroit où je pouvais travailler quand je voulais afin de concilier travail et études. Et le meilleur emploi que j'ai trouvé, c'est les applications de livraison. Pourquoi la livraison et pas Uber X? Parce que Uber X exige un véhicule assez récent donc assez couteux et moi, vu que mon ancien véhicule avait atteint le nombre maximum d'années pour pouvoir faire Uber X, j'ai changé pour Uber Eats pour pouvoir travailler sans dépenser beaucoup. »*

Tarik, livreur Uber Eats, Montréal, 27 ans

*« Mon objectif était de générer plus de revenus, et d'être plus flexible sur les heures de travail. C'est atteint. La semaine prochaine j'ai des examens donc, cette semaine-là, je ne ferai que six heures et je m'arrêterai là parce que je dois consacrer plus de temps aux études. Ça, je ne pourrais pas le faire si j'avais un travail fixe. »*

Khaled, livreur Uber Eats, Trois-Rivières, 26 ans

## 4. Uber comme complément de revenu

*« C'est un revenu supplémentaire. Tu es tout seul tranquille, tu peux prendre ton petit café, une petite collation quelque part, tu fais des tours, tu n'es pas stressé. Tu fais 20\$ ou 100\$, y'a pas de problème avec ça parce que t'as déjà un autre emploi qui supporte tes charges et tes factures.*

*Donc avec Uber, ça va être de l'argent supplémentaire. [...] Ça me donne l'opportunité par exemple de démarrer mon petit projet ou bien de voyager. »*

*Ibrahim, livreur Uber Eats, Montréal, 29 ans*

*« Moi je n'ai pas de famille : je n'ai pas d'enfants, je suis célibataire. Donc j'ai beaucoup de temps libre. Et j'accorde une importance quand même élevée à mes finances personnelles, donc c'est un peu pour ça que je le fais. Moi, ça me permet d'aller chercher un revenu supplémentaire, et j'ai le temps de le faire. Je ne pense pas faire ça toute ma vie non plus, mais pour les prochaines années, si je peux aller chercher 10, 15 ou 20 000 de plus cette année, je vais être bien content. »*

*Frédéric, livreur Uber Eats, Montréal, 28 ans*

## 5. Uber comme passe-temps lucratif

*« J'aime conduire, j'ai une voiture assez sympathique qui est électrique donc les gens apprécient. Puis ça permet de passer un peu le temps quand il y a moins de choses à faire.[...] C'est pas une corvée pour moi d'aller conduire avec Uber, c'est pas une obligation non plus. Même si un jour je gagnais 4 fois plus de l'heure sur ma job temps plein, peut-être que je continuerais à faire un 2h de Uber le samedi matin parce que je préfère faire ça plutôt que checker mon téléphone »*

*Thomas, chauffeur UberX-Uber Eats, Montréal, 28 ans*

*« Actuellement, faire Uber, sincèrement c'est pour développer un business. [...] Moi j'essaye d'utiliser Uber pour développer des relations, avoir plus de contacts pour développer des potentiels d'affaire. Le but initial de faire Uber, c'est pas l'argent. [...] c'est en relation avec l'IT et les crypto monnaies. [...] C'est une façon d'avoir un contact avec énormément de gens, de communiquer et de faire la promotion de ce que je fais, le consulting. Ça intéresse, et on s'entend que les crypto monnaies actuellement, c'est en expansion. »*

*Icham, chauffeur Uber X, Montréal, 34 ans*

Les motivations à travailler sur une plateforme sont multidimensionnelles et influencés par plusieurs facteurs de nature différente :

- Macrofacteurs : statut professionnel, statut d'immigration.
- Mesofacteurs : qualifications et compétences, réseaux.
- Microfacteurs : situation biographique et familiale, aspirations professionnelles, position dans le cycle de vie.

→ L'analyse des motivations montre la nature complexe de la relation entre l'économie des plateformes numériques, l'environnement social et l'expérience de vie des jeunes travailleurs.



## IV. La perception des conditions d'emploi (sous l'angle des contraintes)

Dans les entrevues, les chauffeurs et livreurs évoquent certaines contraintes qu'ils associent à leur emploi, soit

- a) aux déplacements et aux conditions routières;
- b) à l'attente au fournisseur;
- c) au client;
- d) à la plateforme de travail elle-même.

## a) Déplacement

*« À Montréal, il y a beaucoup de trafic, y'a des évènements, tu ne peux pas travailler, les rues sont fermées. Y'a beaucoup de raisons qui font que tu n'arrives pas à accomplir la tâche comme il faut, que ce soit pour des raisons techniques, par exemple il y a des évènements, c'est difficile de bouger. Une course qui prend 10 minutes, elle prend 30, elle prend plus. Ça, c'est vraiment problématique. »*

Entrevue30\_UberX\_Montréal\_H

## b) Fournisseurs

*« Parce qu'il y a des restaurants qui sont très lents, par exemple dans les McDo, à partir... le matin et à partir de minuit, y'a que des commandes de McDonalds et à McDonalds, il faut minimum 30mn pour prendre une commande et si on tarde au McDo, le McDo tarde à nous donner la commande, le client donne au chauffeur, pas au restaurant... il donne au chauffeur une mauvaise note, comme si c'est le chauffeur qui a retardé la commande. »*

Entrevue21, UberX-Uber Eats, Montréal, H

*« Ah ! Des fois... souvent on a des problèmes... quand on va chez les restaurants, on va chez les restaurants puis les gens, ils retardent... ils nous retardent. Alors, ils prennent beaucoup de temps pour la commande. Ça, c'est des choses qui... qui nous fait reculer au lieu d'avancer financièrement. »*

Entrevue40, UberX-Uber Eats, Québec, H

## C) Clients

*« Y'a des clients qui sont méchants. Je me suis déjà disputé, y'a des clients qui sont complètement souls dans l'auto, des gens qui vomis dans la voiture ou qui ont versé leur alcool dans l'auto. Ça arrive souvent et souvent c'est les samedis soir. »*

Entrevue 29

*« La notation, c'est une bonne chose, le concept il est vraiment bien, mais à un certain moment aussi, pour les gens qui travaillent, ça peut être frustrant parce que parfois, tu ne sais pas pourquoi tu es mal noté. Et ça, je suis sûr et certain que ça arrive à tout le monde. Tu fais tout ce qu'il faut, tu essaies d'être patient, tu es serviable, gentil, tout ce qu'il faut, mais en même temps, tu vois ta note, elle baisse ou tu as été mal noté juste parce que la personne, je ne sais pas, elle a été offensée d'une manière ou d'une autre ou parce que... moi parfois, j'ai eu des notes... les gens, ils n'ont pas aimé ma musique. Ok, y'a pas de problème, mais le problème c'est qu'il n'y a personne qui m'a demandé de changer de station, qui m'a demandé de changer de musique ou... c'est juste que j'ai eu une étoile ou que j'ai eu une mauvaise note parce que la personne n'a pas aimé ma musique, sans même me demander. »*

Entrevue30, UberX, Montréal, H

## ***L'incertitude du pourboire donné par le client*** (pour les livreurs de repas)

*« On se dit : "Est-ce que nous aussi, on va réussir à être financièrement stable?" Parce qu'on dépend des commandes, on dépend des gens, des clients, on dépend de la demande. »*

Femme, 26 ans, Uber Eats, Montréal

*« Avec les tips, chaque livraison ne paye pas la même chose. J'essaie de ne pas trop me stresser avec l'argent, parce qu'après, si je ne reçois pas de tip ou quelque chose, je ne veux pas être fâché pour ça. Mais, c'est un élément de stress. »*

Homme, 25 ans, Uber Eats, Montréal

*« Uber, tu fais le service, puis tu attends une heure ou une heure trente pour que le client donne du tip ou non. »*

Homme, 34 ans, Tunisien, Uber Eats, DoorDash et Skip, Montréal

## ***La géolocalisation par les clients***

Plusieurs jeunes livreurs indiquent être l'objet d'une surveillance en temps réel effectué par le client :

*« Le client, il peut vous suivre sur l'application. Il peut voir réellement où vous êtes. »*

Femme, 27 ans, Algérie, Uber Eats, Montréal

En géolocalisant le livreur, le client peut également exercer, par l'entremise du « chat » qui se trouve dans l'interface de l'application, une forme de pression psychologique.

*« Les clients m'envoient un message : tu es proche, combien de temps tu prends pour arriver? Tu ne vas pas avoir de pourboire si tu n'arrives pas vite! ».*

Homme, 34 ans, Tunisie, Uber Eats, DoorDash et Skip, Montréal

## d) Plateforme

*« Le système plante à chaque vendredi. Soit y'a trop de clients, y'a trop de restaurants ou y'a trop de livreurs, y'a trop de chauffeurs. Y'a tellement de monde que le système plante à chaque vendredi, mais c'est n'est pas leur problème quand tu leur téléphones là. C'est assez ordinaire là. Certaines courses n'apparaissent pas, ils te volent des courses, t'as fait la course mais elle finit par pas apparaitre dans ta liste. Y'a vraiment des problèmes, à ce niveau-là le système... »*

Entrevue09, UberEats, Montréal, F

*« Je me pose des questions parce que quand on... vous avez parlé de truc social... Et je ne connais pas, mais jusqu'à date... là, je travaille, mais je ne sais pas si je fais un accident... Bon... il sait que je sais si je fais un accident avec Uber, oui, le Uber, y vont... les assurances payées. Uber, y vont s'en occuper de mon auto. Alors, si c'est moi, admettons, qui deviens handicapé, là, je sais pas... Qu'est-ce qui va se passer après? »*

Entrevue40, UberX-Uber Eats, Québec, H

*« Le salaire net (une fois les coûts retranchés) est bien plus bas que 20\$. Proche de 50% du salaire minimum (couts, pas de congés, pas de couverture médicale, pas de retraite à la différence d'un job de restauration par exemple.*

Entrevue 43, UberX, Montréal, H.



## Formes de résistance

- Plusieurs jeunes ont souligné la difficulté de faire entendre leur point de vue sur les conditions de travail dans un cadre défavorable à l'organisation collective.
- En dépit de cette situation, on retrouve toutefois sur les plateformes des formes de résistance dont la principale est constituée par les protestations.
- Deux types de protestations sont les plus fréquents (Jalette, 2023; Bessa et collab., 2022) :
  - a) *les grèves et les déconnexions* (38,1 % de l'ensemble des formes de résistance, soit 1 271 événements de protestation que les auteurs ont identifiés); cessation temporaire de travail ou déconnexion collective impliquant que des travailleurs de la plateforme se coordonnent sur les réseaux sociaux pour désactiver l'application ciblée et se rendent indisponibles pour le travail.
  - b) *les manifestations* (36,0 %): des marches, des rassemblements ou des mobilisations parfois spontanées visant à exprimer leurs revendications.

- La mobilisation formelle des cadres institutionnels et légaux est beaucoup moins fréquente ou quasi absente.
- ***Les stratégies de résistance cherchant à modifier l'ensemble des conditions de travail sont minoritaires face aux stratégies favorisant l'intérêt et les circonstances personnelles.***

# Conclusion



Les jeunes de 20 à 34 ans constituent un peu plus du quart des travailleurs des plateformes Uber. La région de Montréal est l'endroit de la province où la proportion de jeunes est la plus élevée. C'est également dans ce groupe que l'on observe la plus forte proportion de chauffeuses (6%). Les jeunes sont également moins nombreux à posséder un permis de conduire délivré par une instance de l'extérieur du Québec, ce qui indique qu'on a affaire à un nombre croissant de jeunes nés dans la province.



Les plateformes trouvent dans la catégorie de main-d'œuvre jeune un grand nombre d'individus séduits par la flexibilité dans les horaires de travail sans nombre d'heures garanties, au flux de travail inconstant mais facile d'accès, au paiement à la pièce et à l'absence de protection sociale. Leurs motivations diverses, associées à différents niveaux d'investissement dans le travail, influencent la manière ils perçoivent les avantages et les inconvénients des plateformes numériques.



Les contraintes associées aux conditions d'emplois sont variées et se déclinent différemment en fonction qu'il s'agit de transport de personnes ou de livraison de repas. On constate une influence substantielle, directe et indirecte, des parties non-organisationnelles (clients, restaurateurs, contexte urbain) sur les conditions de travail, notamment dans sa dimension de contrôle. Le rôle des parties non-organisationnelle dans la détermination des conditions de travail des travailleurs de plateformes est sous-estimé dans les recherches actuelles.



Institut national  
de la recherche  
scientifique

MERCI POUR VOTRE ATTENTION!

[INRS.CA](https://www.inrs.ca)



Au cours des dix à quinze dernières années, les plateformes de travail numériques se sont fortement développées dans différents secteurs d'activité, comme le transport de personnes et la livraison de repas, ou sous forme d'une multitude de microtâches réalisées en ligne. Des centaines de milliers de travailleurs et travailleuses se retrouvent actuellement dans cette nouvelle *gig economy*. Quelles est l'importance des plateformes numériques et quelle est leur signification pour le monde du travail? Menacent-elles de supplanter les relations d'emploi traditionnelles fondées sur des contrats légalement réglementés? Sont-elles compatibles avec les promesses d'autonomie et de liberté qui constituent leur image de marque? Quelle est la situation vécue par les travailleurs et les travailleuses des plateformes?

Cet ouvrage tente de répondre à ces interrogations selon une perspective à la fois internationale et multidisciplinaire. Sociologues, économistes et juristes, spécialistes de la question, dressent un portrait saisissant de l'économie des plateformes numériques, analysent les effets de leur développement sur les manières de vivre le travail et soulèvent des nouveaux questionnements et enjeux sociaux pour l'action publique.

**Ont contribué au présent ouvrage :** Émile Baril, Jean Bernier, Mariana Busso, Marie-Anne Dujarier, Lucie Enel, Mariana Fernández Massi, Julie (M.-É.) Garneau, Sadegh Hashemi, Patrice Jalette, Rabih Jamil, Imane Lahrizi, Julieta Longo, Hamed Motaghi, Jean-Bosco Ntakirutimana, Élise Ternet, Marie Trespeuch, Diane-Gabrielle Tremblay, Gérard Valenduc, Patricia Vendramin, Élise Verley, Simon Viviers, Mircea Vultur et Laurent Wartel.

ISBN 178-2-7637-5802-2



9 782763 758022

Presses de l'Université Laval

**Les plateformes de travail numériques**  
Polygraphie d'un nouveau modèle organisationnel



Sous la direction de  
**Mircea Vultur**

Sociologie contemporaine



Sous la direction de  
**Mircea Vultur**

# Les plateformes de travail numériques

**Polygraphie d'un nouveau modèle organisationnel**



**IN  
RS**

**Institut national  
de la recherche  
scientifique**