

## LE PLAISIR EN PÉRIL : LA PLATEFORMISATION DE LA SOCIÉTÉ

[Fabien Lemozy](#), [Stéphane Le Lay](#)

Martin Média | « Travailler »

2022/2 n° 48 | pages 91 à 107

ISSN 1620-5340

DOI 10.3917/trav.048.0091

Article disponible en ligne à l'adresse :

-----  
<https://www.cairn.info/revue-travailler-2022-2-page-91.htm>  
-----

Distribution électronique Cairn.info pour Martin Média.

© Martin Média. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

# Le plaisir en péril : la plateforme de la société

Fabien LEMOZY  
Stéphane LE LAY

***Résumé :** À partir des résultats d'une enquête en psychodynamique du travail menée avec des livreurs de plateformes, l'article postule que l'organisation du travail platformisée est antisublimatoire, c'est-à-dire qu'elle ne permet pas aux livreurs de subvertir la souffrance normale liée à leurs activités en quelque chose de positif pour leur vécu subjectif, et qu'elle exacerbe toutes les dynamiques sociales et psychiques délétères qui peuvent naître dans des configurations de concurrence généralisée. En dépit de la stratégie de défense individuelle par auto-accélération mise en place pour pouvoir rouler de longues heures, ces livreurs partagent le fait de se retrouver étrangers à eux-mêmes, quand ils se rendent compte qu'ils participent à un « système dégueulasse » et « absurde ». Autant de situations menaçantes pour la santé mentale, car les livreurs font l'expérience de la trahison de soi, et sont fortement touchés dans l'amour de soi.*

Cet article constitue une synthèse d'un travail de recherche mené au sein de l'Institut de psychodynamique du travail, dans le cadre d'un projet de recherche financé depuis 2020 par les ministères du Travail et de la Santé, qui a pour but de questionner le rapport subjectif des travailleurs confrontés aux nouvelles formes d'organisation du travail. Une de ces nouvelles formes a particulièrement attiré notre attention, et concerne les organisations du travail qui font usage d'une plateforme numérique comme interlocutrice.

Ce mouvement, qui est connu sous le nom d'« ubérisation » (Savoldelli, 2021), ou de « capitalisme de plateforme » (Srnicsek, 2018), n'a rien d'anodin et occupe une place croissante dans la société.

Il existe de nombreuses plateformes qui ne sont pas des intermédiaires, contrairement à ce qu'elles voudraient faire croire, mais qui organisent le travail à l'aide d'un algorithme, qui prend les décisions, prescrit les tâches, fixe les rémunérations et sanctionne les travailleurs<sup>1</sup>. Les précurseurs se trouvent dans le secteur du transport (Uber) et s'y sont multipliés, avant de se diversifier, comme dans le secteur de la livraison de repas à domicile (Deliveroo), de l'aide à domicile (Click&care), du bricolage (Allo voisins), de la livraison de colis (Stuart), sans oublier les plateformes mobilisant des travailleurs du clic pour effectuer des microtâches prétendument automatisées (Casilli, 2019), à l'image d'Amazon Turk. La liste n'est pas exhaustive, mais elle illustre avant tout le fait que ces plateformes qui organisent le travail n'ont rien de marginal, que l'on prenne la question sous l'angle juridique (Eurogip, 2022) ou économique (Daugareilh, 2021). En fait, elles représentent une nouvelle étape dans le projet de transformation des subjectivités et des structures sociales, pensé et mis en œuvre par les penseurs néolibéraux au cours des dernières décennies (Zuboff, 2020). Certaines ont d'ailleurs su profiter de la pandémie de Covid-19 pour affirmer plus fortement leur présence, en modifiant durablement les comportements de nombreux consommateurs dans le sens souhaité par les concepteurs et les propriétaires des algorithmes (Eurofound, 2020, p. 21).

Le secteur de la livraison à vélo apparaît donc comme un terrain privilégié pour investiguer les effets subjectifs de ces organisations du travail de plateforme. C'est un secteur qui a subi de plein fouet l'ubérisation, de manière particulièrement visible puisqu'un nombre croissant de livreurs à vélo (et à scooter) sont apparus dans le paysage urbain dans de nombreuses villes françaises, roulant vers la « liberté » et l'« autonomie » de l'auto-entrepreneuriat annoncées à grand renfort de campagnes publicitaires par des entreprises de livraison comme Deliveroo, UberEats, Frichti, Glovo, ou encore JustEat. La réalité est évidemment bien différente, beaucoup moins « fun » et glamour. Mais, pour prendre la mesure de ce qui a été transformé et mis en péril par ces nouvelles organisations du travail, il faut faire un petit détour par ce que nous savions déjà du métier de coursiers à vélo avant l'arrivée des plateformes.

---

1. La littérature consacrée à ces dimensions de l'organisation du travail est dorénavant bien établie (Lee *et al.*, 2015 ; Rosenblat et Stark, 2016 ; Ivanova *et al.*, 2018 ; Wood *et al.*, 2018 ; Veen *et al.*, 2020).

On ne trouve que quelques auteurs ayant travaillé sur cet objet de recherche, alors que cette activité existe au moins depuis la fin du 19<sup>e</sup> siècle et le boom du vélo (Gaboriau, 1991). Parmi eux, deux sociologues anglo-saxons, Jeffrey Kidder (2011) et David Fincham (2006), se sont intéressés au métier connu sous le nom de *bike messengers*, et qui consiste à délivrer des plis, des colis, des documents pour les entreprises (avocats, architectes, etc.), respectivement dans les villes d'Amérique du Nord et du Royaume-Uni. Adoptant une approche culturelle du métier, ils décrivent un certain nombre d'éléments qui nous autorisent à penser qu'existent des conditions pour le plaisir au travail. Eux-mêmes d'ailleurs, qui ont exercé comme coursiers, évoquent le plaisir au travail comme une source d'engagement dans le métier. Certes, ils l'évoquent de manière très brève, car ce n'est pas l'objet de leur recherche, mais en fouillant les différents éléments descriptifs de ce qu'ils appellent la « culture de la communauté » des *bike messengers*, on y repère la manière dont celle-ci s'est construite à partir des questions de travail et en quoi ces dernières ont été bénéfiques dans le rapport subjectif au travail qu'entretiennent les coursiers à vélo.

Ces éléments bénéfiques sont repérables à deux niveaux :

- Un niveau individuel : les coursiers entretiennent un rapport passionné au vélo, qui se traduit à la fois par l'attachement viscéral qu'ils ont pour l'objet vélo comme support d'une expression technique et esthétique personnelle, et par le développement des registres de sensibilité et de savoir-faire inhérents aux activités durant le travail.
- Un niveau collectif : nous avons affaire à un collectif de travailleurs qui se reconnaissent comme tels, grâce à un ensemble de signes permettant de revendiquer l'appartenance collective. C'est un groupe dans lequel les talents et l'originalité de chacun peuvent être reconnus, et qui a construit ses propres règles de travail, ses propres règles du vivre-ensemble, ses formes de convivialité, ses signes vestimentaires, voire ses stratégies collectives de défense, telles qu'elles se donnent à voir durant les courses nocturnes débridées (et souvent illégales) entre coursiers, connues sous le nom d'*alleycats* (chats de gouttière, en français).

Malgré la dangerosité du métier (accidents graves, voire mortels) et les conditions de travail difficiles (climat, trafic routier)<sup>2</sup> se déploie une forme de travail qui permet de stabiliser quelque chose du point de vue de la santé mentale : le sujet qui travaille, qui apporte sa contribution, et sa part d'originalité, est reconnu par d'autres travailleurs et entre dans une

2. Ces points avaient déjà été soulignés par Dennerlein et Meeker (2002) dans leur étude sur les coursiers de Boston.

communauté d'appartenance réglée à partir de questions de travail. Ce qui laisse supposer qu'il est possible d'y trouver des bénéfices pour l'identité, pour l'accomplissement de soi, et ainsi faire l'expérience du plaisir au travail.

Alors qu'est-ce que les plateformes et leur organisation du travail ont bouleversé ? Et quels effets cela a-t-il eus sur les travailleurs, et leur expérience vécue ? Ces interrogations ont motivé notre investigation en psychodynamique du travail (Dejours, 1993) auprès d'un groupe de six livreurs à vélo de plateformes (*tableau 1*), rencontrés à cinq reprises pendant plusieurs heures, pour interroger leur rapport subjectif au travail<sup>3</sup>, puis reconstituer les liens qui existent entre organisation du travail et désabilisation de la santé mentale sur les plateformes.

**Tableau 1 : Présentation des participants**

Prénom	Âge	Ancienneté livraison en plateforme	Nombre de plateformes	Situation sociale pré-livraison
Amaury	32 ans	3 ans et demi	1	Stagiaire (stage de fin d'études)
Maxime	28 ans	3 ans	1	Employé peu qualifié (grande distribution, restauration)
Hocine	24 ans	3 ans	2	En recherche d'emploi
Sylvestre	24 ans	3 ans	2	Étudiant
Laurent	50 ans	6 ans	3	En recherche d'emploi
Hugo	34 ans	9 mois	6	Étudiant

La question du plaisir se trouve effectivement en péril dans ces organisations du travail, et notre propos va s'attacher à le démontrer en deux points : 1/ non seulement les plateformes de livraison sont des organisations du travail antisublimateurs, mais 2/ elles sont en fait particulièrement délétères du point de vue la santé, et représentent des offenses à la subjectivité qui révèlent des formes d'aliénation problématiques pour toute démocratie digne de ce nom.

## 1/ La plateforme numérique de travail : une organisation antisublimateur

Depuis quelques années, les plateformes capitalistes suscitent un intérêt grandissant de la part des chercheurs en sciences humaines et sociales, qu'ils soient sociologues, juristes ou économistes. Il faut dire que

3. Pour une présentation méthodologique précise, voir Le Lay et Lemozy (2021).

les enjeux sont de taille, puisque les propriétaires des algorithmes ou des entreprises qui les utilisent visent tout bonnement une plateformes de la société, État inclus. Un rapport d'information sénatorial paru le 29 septembre 2021 donne un bon aperçu synthétique de tous les problèmes que posent ces plateformes en matière d'organisation du travail et de l'emploi<sup>4</sup>. Toutefois, ce sur quoi ce rapport n'insiste pas suffisamment, nous semble-t-il, c'est le potentiel de destruction du plaisir au travail que recèlent les plateformes allégées (Srnicek, 2018) de travail du type Deliveroo ou Uber-Eats. L'enquête que nous avons menée avec des livreurs de plateforme montre en effet que cette nouvelle organisation du travail met en place des éléments sociotechniques incompatibles avec l'éprouvé du plaisir, entendu comme un état affectif agréable, durable, procuré par l'accomplissement d'une activité gratifiante ou la satisfaction d'un désir – ici en lien avec le travail.

Si ces plateformes sont ainsi déplaisantes, c'est parce que l'organisation du travail qu'elles représentent est profondément antisublimatoire, c'est-à-dire que non seulement elle ne permet pas aux livreurs de subvertir la souffrance normale liée à leurs activités en quelque chose de positif pour leur vécu subjectif ; mais pis que cela, cette organisation du travail exacerbe toutes les dynamiques sociales et psychiques délétères qui peuvent naître dans des configurations de concurrence généralisée. Telles qu'elles sont actuellement structurées et gouvernées, les plateformes de livraison ne permettent pas l'accès au plaisir, sauf à prendre plaisir à souffrir et à faire souffrir. Qu'est-ce qui nous permet d'être aussi catégoriques dans notre constat négatif ? En fait, beaucoup d'éléments repérés dans la littérature qui commence à s'accumuler sur le sujet, auxquels viennent s'ajouter des éléments originaux issus de notre propre enquête, que nous avons fait le choix de synthétiser en six grands points.

Le premier point important concerne les processus de précarisation du travail et de l'emploi. Les plateformes n'ont pas inventé la précarisation en général, celle du secteur de la livraison en particulier. Les entreprises classiques s'étaient déjà chargées de cela, y compris dans la livraison à vélo (Pupo et Noack, 2014). En revanche, les plateformes de travail ont poussé la logique à l'extrême : les niveaux de rémunération et de protection sociale sont particulièrement faibles ; les garanties statutaires des livreurs sont proches de zéro en raison de la sous-traitance des activités de livraison par les plateformes à des autoentrepreneurs totalement

4. Mission d'information sur « l'ubérisation de la société : quel impact des plateformes numériques sur les métiers et l'emploi ? », Rapport d'information n° 867, Sénat.

dépendants d'elles. Cela s'est accompagné d'une transformation des propriétés sociales des livreurs : les plus récemment arrivés sur le « marché de la livraison » ne sont pas tant attirés par le plaisir lié au vélo et à l'idée de travailler à côté d'une autre activité, comme pouvaient l'être les coursiers traditionnels et les premiers livreurs de plateformes, que par la nécessité de survivre économiquement. Or, ce changement a entraîné un regain de pratiques illégales et moralement douteuses de surexploitation de travailleurs sans-papiers de la part d'autoentrepreneurs sous-louant leurs comptes légaux contre rémunération. La sous-traitance en cascade structurée sur des fondements racisés, qui existe de longue date dans d'autres secteurs économiques comme le BTP par exemple (Jounin, 2008), s'est donc installée depuis quelques années dans l'économie servicielle.

Le deuxième élément renvoie à la question des temporalités, et en premier lieu celle du travail. Être livreur, c'est faire l'expérience d'un travail au rythme irrégulier, alternant des phases d'activité frénétiques (sur le vélo) et des phases de ralentissement et d'attente, sous contrainte de délais algorithmés en flux tendu (réception de la commande auprès du restaurateur, livraison au client). Ce temps morcelé ne permet aucun contrôle des conditions de réalisation des activités : pas de visibilité de la « charge de travail » ; pas de visibilité des programmes de livraison, qui arrivent au dernier moment sur l'application numérique ; pas de moments de repos prévus. Mais ce temps morcelé pèse directement sur la temporalité hors-travail, car l'attention du livreur se trouve en permanence tout entière dirigée vers l'application numérique, vers le *reporting* de l'activité, y compris durant les jours de repos. Cette « obsession » relative aux activités de livraison et à la génération du chiffre d'affaires n'est pas sans poser problème en matière d'intimité, aussi bien pour les rapports amicaux qu'amoureux. Il n'y a pas d'étanchéité hors travail : la disponibilité qu'il faut pour être tout le temps au top dans ces organisations du travail impacte toutes les dimensions de la vie : l'algorithme entre en concurrence avec la vie affective et amoureuse, mais ce n'est pas lui qui plie.

Le troisième point est directement lié au précédent : il concerne le « tête-à-tête » entre le livreur et l'application numérique. « Tête-à-tête » n'est pas tout à fait la bonne expression, puisque le livreur mobilise aussi beaucoup ses mains pour utiliser l'application sur son téléphone, et parce que ce dernier n'a pas de tête... Malgré ces limites, l'expression rend bien compte d'un phénomène relationnel sans guère de précédents dans l'histoire du capitalisme : un livreur peut tout à fait travailler sur une plateforme sans avoir de rapports physiques avec un quelconque responsable, en dehors de quelques minutes au moment de son inscription sur

la plateforme. En fait, le livreur constitue le maillon humain essentiel de la chaîne algorithmique qui lie ensemble les quatre pôles du service de livraison : le restaurateur, le client, l'application numérique et le livreur (Tassinari et Maccarrone, 2020).

Or, cette relation médiée uniquement par une application et un téléphone place le livreur en situation d'hétéronomie vis-à-vis de la chaîne algorithmique (Lemozy et Le Lay, 2021), avec laquelle il est impossible d'échanger à propos du travail et des difficultés éventuelles, ce qui lui interdit toute stabilisation de savoir-faire pratiques sur le long terme : les changements réguliers du fonctionnement des applications nécessitent de « réapprendre » à travailler et sapent l'efficacité des « ficelles » inventées ou apprises par les livreurs – ficelles qui peuvent d'ailleurs être facilement récupérées par les concepteurs de l'application numérique. De ce fait, l'engagement dans le travail, l'intelligence pratique se trouve sans cesse déstabilisée, ce qui met en danger le premier niveau de sublimation, à savoir la familiarisation avec le monde, la corpspropriation, et le plaisir de découvrir, de développer, d'aimer son corps qui l'accompagne.

Le quatrième point pesant sur le vécu subjectif des livreurs relève du collectif de travail, ou plutôt de son absence quasi totale. Même si des pratiques interindividuelles existent parmi de petits groupes de livreurs, celles-ci sont très instables en raison du turn-over observable sur les plateformes, et en raison de la nature concurrentielle de la mise au travail privilégiée. De ce fait, il n'existe pas réellement de collectifs suffisamment structurés pour discuter des règles de métier et de l'objet des différentes formes de coopération (en particulier horizontale et transverse). Mener ces activités déontiques demande du temps, des espaces communs et un niveau de confiance important pour pouvoir prendre le risque de parler et d'écouter à propos d'éléments précis relevant du travail. En outre, entrer en discussion requiert la capacité d'entrer dans une relation affective avec les autres livreurs qui ne soit pas uniquement vectorisée par le pur calcul égoïste ou l'agressivité inhérente aux relations de marché agonistiques.

Or, notre enquête a montré que ces conditions sociales et psychiques de possibilité n'existent guère actuellement – même si des collectifs militants tentent de faire évoluer la situation. On note davantage un isolement social exacerbé qui met en danger le deuxième niveau de sublimation, en particulier parce que le jugement de beauté n'existe pas et parce que le jugement d'utilité repose uniquement sur une évaluation individualisée des performances, désincarnée et objectivée sous forme de notes attribuées au livreur par les clients (Glöss *et al.*, 2016).

Le cinquième et avant-dernier point renvoie à ce que nous qualifions de « règne de la médiocrité servicielle ». Les livreurs de plateformes ne sont pas là pour contribuer à un travail de qualité. Au mieux doivent-ils en donner l'impression, pour ne pas être mal notés. Comme dans de nombreux autres secteurs, la qualité du travail n'importe plus, puisque ce qui compte c'est ce que l'on compte. Livrer dans un sac sale, voler de la nourriture (à un autre livreur ou à un client) ou encore livrer un plat abîmé ne posent pas de difficulté tant que l'on ne se fait pas prendre. Ce mépris pour la qualité du travail doublé d'un mépris éthique pose un énorme problème, puisqu'il signe l'entrée possible dans la souffrance éthique. Et même si ce n'est pas le cas, parce que le livreur arrive à se défendre contre cette souffrance, ce double mépris empêche définitivement d'atteindre le troisième niveau de sublimation, sauf à renverser l'ordre de la justice, et à considérer que les valeurs positives pour la vie dans la cité s'ancrent dans le vol et le travail mal fait.

Enfin, le dernier point qui nous permet d'affirmer que les plateformes de livraison ne permettent pas l'accès au plaisir dans le travail peut être repéré dans les formes de souffrance pathogène qui attaquent le fonctionnement psychique et le corps. Alors que les participants de notre enquête ont mentionné le plaisir ressenti aux tout débuts de l'activité (développement musculaire, gain d'endurance cardiaque et respiratoire), rapidement c'est l'usure corporelle qui a été mise en avant, à force de rouler. Les livreurs ont fait part de descriptions cliniques de fatigue nerveuse et d'état d'épuisement (s'endormir habillé et la lumière allumée, s'endormir dans le train comme d'autres livreurs présents dans la rame), ainsi que de troubles du sommeil (insomnies). Cette fatigue extrême n'est pas sans effets sur l'accidentologie routière (Christie et Ward, 2019, p. 119-120), et plus généralement sur l'état de santé des livreurs. L'exemple donné par un participant l'illustre bien : après une période d'activité de neuf mois à travailler matin, midi et soir, il a expliqué avoir fait ce qu'il appelle un « burn out physique » durant lequel il n'a plus été capable de rouler pendant plusieurs semaines. Un an plus tard, il a contracté une double infection pulmonaire, causée selon lui par la pollution, mais qui relève avant tout d'un engagement au travail dans des conditions néfastes :

« J'ai mis mon cube sur le dos, j'ai eu des spasmes devant mon vélo, et j'ai vomi. Je ressemblais à Palpatine<sup>5</sup>. Je suis allé à la clinique, je faisais 58 kg. J'ai mis trois semaines à m'en remettre. Tu bouffes que des gâteaux et des trucs gras. [...] Ça marque le corps et, après, tu n'arrives pas à reprendre le rythme. [...] Je

5. Palpatine est un personnage évoluant dans la saga *Star Wars*. Il se caractérise par une extrême maigreur et un teint blafard.

ne livrais plus que le soir, et peu de temps après je suis passé au scooter. [...] Et comme j'avais 30 ans, j'ai eu peur d'être moins compétitif, d'être trop vieux pour ce métier-là. »

L'angoisse de ne pas survivre, dans un métier ultracompetitif où sa rémunération dépend de ses efforts dans une configuration sociotechnique où l'agressivité le dispute au mépris de ce qu'est le travail vivant, n'est pas la moindre des souffrances à affronter pour les livreurs (Le Lay et Lemozy, 2021). Et comme elle se vit sur un mode isolé, désolé, face à une organisation du travail qui méconnaît le réel du travail, l'exercice de la domination se fait encore plus brutal, plus insidieux, car ici l'échec repose sur la seule responsabilité individuelle de sujets se vivant comme des entrepreneurs d'eux-mêmes, et non sur la manière dont les organisations du travail plateformes rompent en fait avec les potentialités émancipatrices du travail.

## **2/ Les offenses à la subjectivité : des formes d'aliénation envahissantes**

Le travail n'est pas neutre du point de vue de la santé. Les recherches en clinique du travail ont permis de montrer que, lorsque les conditions s'y prêtent (organisation du travail compatible avec le déploiement de la corpspropriation, psychodynamique de la reconnaissance favorable au travailleur, action moralement juste), la sublimation peut se produire, ce qui permet un gain de la subjectivité pour le sujet. Il est donc légitime de se demander sur quoi débouche une organisation du travail antisublimatoire. En ce qui concerne les livreurs de plateformes, un premier élément de réponse vient à la suite d'une question adressée par l'un des participants au reste du groupe :

« Au fond, qu'est-ce que vous avez appris de ce travail ?

- Rien... Ah si, l'endurance ! Endurer et fermer sa gueule. »

La psychodynamique du travail mobilise la notion d'endurance : tout travailleur doit réussir à endurer la souffrance (normale), s'il veut être en mesure de trouver la solution à ce qui échappe à sa maîtrise, grâce à la mobilisation de son intelligence pratique. Toutefois, les livreurs s'arrêtent en quelque sorte au milieu du gué : l'endurance est présentée comme une finalité (qui se traduit par ailleurs par la soumission), presque une fatalité. Ici, l'endurance représente la souffrance non subvertie, et se mue en une offense à la subjectivité, en raison d'un processus défensif spécifique : l'auto-accélération.

## L'auto-accélération

Avoir appris à endurer... ces termes résonnent avec une question redondante en psychodynamique du travail : comment est-ce que les gens tiennent au travail ? Comment se fait-il qu'ils ne tombent pas malades, dans une organisation du travail qui entrave la possibilité de subvertir la souffrance en plaisir ? Dans le cas des livreurs, les réponses se trouvent dans ce qui avait déjà été repéré auparavant comme une organisation du travail antisublimatoire : les activités répétitives sous contraintes de temps propres au taylorisme usinier. Mais le travail de livreur n'est pas répétitif, ni soumis à des contraintes de temps similaires au travail à la chaîne. En revanche, la peur éprouvée dans le rapport au travail l'est : la peur de « couler », de ne pas suivre le rythme, de ne pas livrer assez vite. Chez les livreurs, la rémunération à la course et la précarité du statut d'autoentrepreneur fragilisent une survie économique dont ils sont tenus pour seuls responsables : ils doivent être productifs, donc faire un maximum de livraisons, alors qu'à l'inverse du travail à la chaîne, le flux de commandes est incertain et réparti par un algorithme au fonctionnement globalement incompréhensible et imprévisible.

Pour lutter contre cette peur, on retrouve la stratégie utilisée par les ouvriers à la chaîne : les livreurs s'imposent volontairement une hausse de cadence (aller plus vite que ce qui est attendu par l'organisation du travail), correspondant à ce qu'en psychodynamique du travail on nomme une « stratégie individuelle de défense par auto-accélération » (Dejours, 1993). La chose est dorénavant bien connue : une stratégie de défense constitue un ensemble de pratiques organisant une conduite intentionnelle mais non consciente, qui vise à modifier non pas le risque, la source de la souffrance dans le monde matériel, mais la perception symbolique du risque. Dans le cas des livreurs, s'imposer une cadence, s'accélérer, donne la maîtrise symbolique d'une situation de travail dominée par l'incertitude socio-économique et algorithmique et l'impossibilité de stabiliser quelque chose du point de vue de la santé mentale.

« On n'est jamais tranquille », « on ne sait jamais ce qui va nous tomber dessus », « on est toujours sur le qui-vive ».

L'enjeu est de maintenir la concentration vers la prise de commande et sa réalisation rapide : toute l'attention des livreurs est tournée vers les enjeux temporels et leur accélération. Dans ce cadre, l'activité de pensée, le fantasme, la rêverie, la réflexivité, sont des moments proscrits, parce qu'ils éloignent le sujet de ses activités et de la cadence qu'il s'impose (ce sont des « obstacles à la productivité »). Ainsi, s'assurer de sa productivité en tant que livreur, de sa performance, passe par l'arrêt de la pensée. Ce n'est pas facile,

car il faut engager toute la conscience dans un circuit court qui contraint le fonctionnement corporel (réduire le chemin du geste à la pensée), jusqu'à obtenir la paralysie de la pensée, par un mécanisme visant à réprimer la pensée à sa source, connu sous le nom de « répression pulsionnelle ». Un ensemble de pistes indicielles permet de repérer la stratégie de l'auto-accélération, une sémiologie spécifique, qui indique l'intention d'arrêter la pensée pour opérer un déni de la situation vécue, en se concentrant sur les éléments susceptibles d'organiser la maîtrise symbolique des enjeux temporels.

L'un des signes les plus évidents se manifeste dans la conduite, en cherchant à aller plus vite. C'est d'ailleurs une bonne occasion pour se décharger de l'agressivité mentionnée plus haut, générée par l'organisation du travail de la plateforme. Il s'agit là de ce que les psychanalystes nomment une « éducation » de l'excitation par la voie motrice. Les livreurs pédalent plus fort, plus vite, plus longtemps. Dans ce cadre, l'agressivité déversée dans la conduite est au service de la pratique d'auto-accélération. Mais rouler plus vite implique d'accroître les sources de danger (zigzag entre les voitures, usage de la voie de gauche, grillage de feux), mais aussi de faire preuve d'un sens élevé de l'anticipation de la circulation. Pour résumer, les livreurs ne doivent pas poser le pied par terre et doivent repousser les bornes temporelles de travail à leur maximum en accumulant les créneaux horaires (plus de 40 ou 50 heures par semaine pour certains). L'épuisement physique se double d'un épuisement de la pensée.

Il y a un vrai enjeu à saturer l'espace psychique : pour empêcher l'émergence de la pensée spontanée, de la réflexivité, du désir, ou encore barrer les sensations de la conscience, comme la sensation de fatigue (jusqu'à ce que les livreurs arrivent chez eux et qu'ils s'endorment habillés et la lumière allumée, comme on l'a vu). Cette saturation de l'espace psychique ne passe pas seulement par l'activité motrice sur le vélo ; elle s'observe aussi durant les nombreux moments d'attente, où la répression de la pensée doit toujours être maintenue. C'est d'autant plus important que c'est l'attente qui dans ce métier fait le plus souffrir, car attendre c'est perdre de l'argent, ce qui est dramatique dans la situation des livreurs ; et attendre c'est aussi voir se profiler l'ennui et son potentiel d'angoisse (Gernet, 2017). La musique à fond, les conversations téléphoniques avec les proches, le visionnage de séries et de foot sur le téléphone, la scrutation de l'écran en attendant qu'une commande soit attribuée... autant de pratiques qui contribuent au maintien de la saturation de l'espace psychique. Et si cela ne suffit pas, alors le livreur remonte sur son vélo pour rouler dans la ville, même sans avoir de livraison à réaliser. La voie motrice est réactivée si la voie sensitivo-sensorielle n'est plus suffisante.

Mais la saturation de l'espace psychique se poursuit hors travail, ont expliqué les participants de l'enquête, avec des conduites frénétiques par rapport à la réservation de créneaux horaires, l'impossibilité de rouler doucement quand ils se baladent, ou de simplement prendre du bon temps. Bref, on assiste à un rétrécissement des temps de délasserement et de loisir au profit d'une disponibilité accrue pour la plateforme.

Un des éléments les plus importants pour comprendre l'offense à la subjectivité que représente cette stratégie de défense est le repérage de la pensée opératoire. Cette dernière nous évite de nous penser comme un corps qui éprouve. Réprimer la pensée à sa source, c'est réprimer le corps qui éprouve le monde. D'où les explications biologisantes de la part des livreurs à propos de leur conduites agressives et de leur accélération. Celles-ci ne seraient dues qu'aux substances chimiques que sécrète le corps biologique : la dopamine, l'adrénaline, la sérotonine, etc. Tout cela empêche de penser son corps comme un corps subjectif. Il est trop difficile, dans cette compétition de tous contre tous, d'accepter que le corps soit vulnérable. C'est toute l'expérience désobjectivante de la pratique de l'auto-accélération que l'on retrouve quand ils disent se mettre en mode « robot » quand ils roulent. Pour tenir, les livreurs font des tableaux Excel de leurs « performances », chassent les primes, et anticipent la journée de travail à base de calculs complexes... On arrive à un stade avancé de l'expérience désobjectivante quand ils expliquent que, finalement, ils font « des calculs limite algorithmiques », comme la plateforme, donc. Il s'agit bien d'une colonisation par l'algorithme du corps subjectif et du travailler (avant, pendant et après la livraison). La robotisation, le calcul, les idées prêtes-à-penser constituent la réalité d'une pensée opératoire qui empêche l'accès à l'éprouvé, à l'expérience vécue, à ce qui fait souffrir : le sujet est coupé de son rapport au monde par un « métier qui rend un peu con, un peu fou ».

Sur le plan clinique, il est possible de saisir les indices de cette pensée opératoire à partir des longues digressions qui ont émergé lors des discussions collectives, même pour ceux ayant pris un peu plus de recul avec le travail de livreur. À plusieurs reprises s'est produite une montée en généralités dès qu'il s'est agi de les faire parler d'eux, d'expliquer leurs conduites, leurs choix, leurs accidents... où l'on perd le commentaire subjectif, la parole vivante.

## **L'économie psychique sous la menace de l'aliénation**

Malgré la rationalité pathique qui oriente les stratégies défensives (les livreurs visent par ces conduites la protection de soi), la souffrance fait son

chemin puisque les défenses agissent sur le monde symbolique, et non sur le monde matériel. Supporter l'insupportable ne peut se faire qu'au prix de risques psychiques majeurs, surtout dans le cas des plateformes de livraison, où il est quasiment impossible pour les livreurs de socialiser leur souffrance à travers un collectif structuré autour de règles de travail délibérées et porteur d'un vivre-ensemble. Cela peut avoir des conséquences dramatiques.

Nous nous sommes retrouvés face à des livreurs qui subissent le revers de l'endurance à cette souffrance. Ils partagent le fait de se retrouver étrangers à eux-mêmes, parce qu'ils se rendent compte qu'ils participent ou ont participé à un « système dégueulasse », qu'ils qualifient « d'absurde ». Autant de situations menaçantes pour la santé mentale, car les livreurs font l'expérience de la trahison de soi, et sont fortement touchés dans l'estime de soi, dans l'amour de soi. Ces blessures narcissiques sont vives, et ils les expriment par des formulations fortes : l'impression de « s'être fait avoir », d'avoir été un « pigeon », une « merde », que « c'est normal d'être sous-payés » vu ce qu'ils font. Ils ont même honte de mettre cette expérience de travail dans leur CV, tandis que l'un d'entre eux préfère le traiter avec une ironie cynique tout aussi parlante, se qualifiant sur les réseaux sociaux « d'esclave à vélo qui livre de la bouffe suremballée à des cas sociaux ».

Dans de telles circonstances, il ne reste plus beaucoup d'options à ces livreurs. Soit ils sortent de cette situation par le haut, en se dirigeant vers le militantisme, en s'engageant dans une lutte pour imposer des idées et des pratiques alternatives à celles prévalant sur les plateformes, ou en s'engageant dans un autre métier. Soit se trouve soulevée la question du destin de la colère, pouvant s'exprimer en haine de soi. Cette haine de soi qui met en perspective les passages à l'acte violents contre autrui. Les livreurs racontent comment, à certains moments, les pulsions agressives débordent : ils agressent verbalement les usagers de la route, ou se bagarrent avec, crachant par exemple sur « les bourgeois dans leur Mercedes ». Mais les pulsions agressives peuvent également se retourner contre soi-même, par la manifestation de décompensations somatiques ou la survenue d'accidents de la route qui les obligent à s'arrêter, au moins temporairement, mais sans éteindre la peur « de ne pas rouler ».

## **Conclusion**

Nous avons dressé un constat sombre de ce que pouvait devenir le plaisir au travail dans ces nouvelles organisations qui concernent de plus en plus de travailleurs. Dans une telle configuration, disposer d'une théorie du plaisir

au travail s'avère décisif. Le plaisir peut être au rendez-vous du travail quand la souffrance peut se muer en exigence de travail psychique pour le sujet et se transformer en expérience structurante pour l'identité, pour peu que l'habileté technique développée soit au rendez-vous de l'engagement psychique et que cet investissement soit reconnu par les autres. Mais, dans une organisation du travail comme celle des plateformes, c'est le contraire qui se passe : il ne s'agit pas d'une expérience structurante pour l'identité, elle est bien plutôt délétère du point de vue de l'économie psychique. Nous y voyons alors une atrophie de la subjectivité par le travail où se révèlent l'altération de soi, l'aliénation, à l'opposé donc de la sublimation.

Ce que nous avons décrit, ce sont des livreurs de plateformes qui sont capturés par l'algorithme. Mais l'algorithme n'est pas quelque chose d'immatériel, il passe par des logiciels, et aujourd'hui l'organisation du travail nous est imposée par les gestionnaires par le truchement des logiciels. C'est ce qui nous amène à dire que tout cela ne concerne pas qu'une petite fraction de la population, ni un groupe racisé spécifique de la société. Ce qui arrive à ces travailleurs nous concerne tous, car cela se répand dans l'ensemble du monde du travail. Dorénavant, les algorithmes ont pénétré les activités du soin, des ressources humaines, de l'enseignement, de la magistrature, et il s'avère difficile d'en contrer les effets négatifs.

Tout logiciel contient en puissance un pouvoir de coercition sur le comportement et la pensée. Les logiciels ont accompagné le déploiement du néolibéralisme et l'installation d'une pression par les nombres (à travers l'usage intensif d'outils statistiques visant à définir, organiser et contrôler les activités considérées comme légitimes). Mais les technologies et les idées à la source des plateformes ont une telle puissance qu'elles ont transformé jusqu'au néolibéralisme, accentuant au passage les tendances à la désublimation et la désubjectivation : c'est cela le régime moderne de la domination. Domination d'une technologie à visée commerciale prédictive sur la vie au-delà du monde du travail, la vie entière : la vie subjective au travail, la vie subjective hors travail, la vie dans la cité, mais aussi la culture. Une culture où l'initiative de l'action n'appartient plus aux êtres humains, mais aux technologies qui les enserrent dans tous les aspects du quotidien.

Fabien Lemozy

(fabien.lemozy@ipdt.fr)

*Sociologue, chercheur à l'IPDT-ASTI*

Stéphane Le Lay

(stephane.lelay@ipdt.fr)

*Sociologue, chercheur à l'IPDT-ASTI*

## Bibliographie

- CASILLI A. A., 2019, *En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic*, Paris, Le Seuil.
- CHRISTIE N., WARD H., 2019, « The Health and Safety Risks for People who Drive for Work in The Gig Economy », *Journal of Transport & Health*, 13 : 115-127.
- DAUGAREILH I. (dir.), 2021, *Formes de mobilisation collective et économie des plateformes. Approche pluridisciplinaire et comparative*, COMPTRASEC-Université de Bordeaux, Rapport final.
- DEJOURS C., (1980) 1993, *Travail : usure mentale. De la psychopathologie à la psychodynamique du travail*, Paris, Bayard éditions.
- DENNERLEIN J. T., MEEKER J. D., 2002, « Occupational Injuries among Boston Bicycle Messengers », *American Journal of Industrial Medicine*, 42 : 519-525.
- EUROFOUND, 2020, *New Forms of Employment: 2020 Update*, New forms of employment series, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- EUROGIP, 2022, *Travailleurs des plateformes : quel statut pour quelle protection sociale ? Caractéristiques - Initiatives européennes - Situation dans 6 pays européens*, 169/F, Paris.
- FINCHAM B., 2006, « Back to the 'Old School': Bicycle Messengers, Employment and Ethnography », *Qualitative Research*, 6(2) : 187-205.
- GABORIAU P., 1991, « Les trois âges du vélo en France », *Vingtième siècle. Revue d'histoire*, 29 : 17-33.
- GERNET I., 2017, « Travail et répétition : de la souffrance à la créativité », *Cliniques*, 13 : 72-83.
- GLÖSS M., MCGREGOR M., BROWN B., 2016, « Designing for Labour : Uber and the On-Demand Mobile Workforce », *CHI'16 : Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, San Jose, USA : 1632-1643, <https://doi.org/10.1145/2858036.2858476>.
- IVANOVA M., BRONOWICKA J., KOCHER E., DEGNER A., 2018, « Foodora and Deliveroo : The App as A Boss ? Control and Autonomy in App-Based Management – The Case of Food Delivery Riders », *Working Paper Forschungsförderung*, 107.
- JOUNIN N., 2008, *Chantier interdit au public*, Paris, La Découverte.
- KIDDER J. L., 2011, *Urban Flow. Bike Messengers and the City*, Ithaca, ILR Press.
- LE LAY S., LEMOZY F., 2021, « "Pour faire 100, il faut suer du sang !" La place de l'auto-accélération dans la rationalité pathique des livreurs de plateformes numériques », *Socioscapes. International Journal of Societies, Politics, and Cultures*, 2 : 157-179.
- 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*, Association for Computing Machinery, New York, USA : 1603-1612.

- LEMOZY F., LE LAY S., 2021, « Le rapport subjectif au travail dirigé par les algorithmes. Être livré à soi-même sur une plateforme capitaliste », *Mouvements*, 106 : 99-107.
- PUPO N., NOACK A. M., 2014, « Organizing Local Messengers : Working Conditions and Barriers to Unionization », *The Canadian Journal of Sociology / Cahiers canadiens de sociologie*, 39(3) : 331-356.
- ROSENBLAT A., STARK L., 2016, « Algorithmic Labor and Information Asymmetries : A Case Study of Uber's Drivers », *International Journal of Communication*, 10 : 3758-3784.
- SAVOLDELLI P. (dir.), 2021, *Ubérisation, et après ?* Bordeaux, Éditions du Détour.
- SRNICEK N., (2017) 2018, *Capitalisme de plateforme. L'hégémonie de l'économie numérique*, Montréal, Lux Éditeur.
- 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.
- VEEN A., BARRATT T., GOODS C., 2020, « Platform-Capital's 'App-etite' for Control : A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia », *Work, Employment and Society*, 34(3) : 388-406.
- 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.
- ZUBOFF S., 2020, *L'Âge du capitalisme de surveillance*, Paris, Zulma.

**Mots clés :** *Aliénation. Auto-accélération. Livreurs à vélo. Plateformes de travail. Plaisir au travail. Sublimation. Trahison de soi.*

### ***Pleasure in Peril : The Platformisation of Society***

**Abstract :** *Based on the results of an investigation in psychodynamics of work carried out with platform delivery workers, the paper postulates that the organisation of platform work is anti-sublimatory, i.e. that it does not allow delivery workers to subvert the normal suffering linked to their activities into something positive for their subjective experience, and that it exacerbates all the deleterious social and psychological dynamics that can arise in configurations of generalised competition. In spite of the individual defence strategy of self-acceleration set up in order to be able to drive for long hours, these delivery drivers share the fact that they find themselves strangers to themselves when they realise that they are participating in a “disgusting” and “absurd system”. These are all threatening situations for mental health, as the delivery drivers experience self-betrayal, and their self-love is strongly affected.*

**Keywords :** *Alienation. Self-acceleration. Bike deliverers. Work platforms. Pleasure at work. Sublimation. Self-betrayal.*

### ***El placer en peligro : la plataformización de la sociedad***

**Resumen** : A partir de los resultados de una investigación en psicodinámica del trabajo realizada con repartidores de plataforma, el artículo postula que la organización del trabajo de plataforma es antisublimatoria, es decir, que no permite a los repartidores convertir el sufrimiento normal ligado a sus actividades en algo positivo para su experiencia subjetiva, y que exacerba todas las dinámicas sociales y psicológicas deletéreas que pueden surgir en configuraciones de competencia generalizada. A pesar de la estrategia de defensa individual de autoaceleración establecida para poder conducir durante largas horas, estos repartidores comparten el hecho de que se encuentran extraños a sí mismos cuando se dan cuenta de que están participando en un «sistema asqueroso» y «absurdo». Todas estas situaciones son amenazantes para la salud mental, ya que los repartidores experimentan una auto-traición, y su amor propio se ve fuertemente afectado.

**Palabras clave** : Alienación. Autoaceleración. Repartidores de bicicletas. Plataformas de trabajo. Placer en el trabajo. Sublimación. Autotraición.