

**HEC MONTRÉAL**

**La citoyenneté industrielle dans l'industrie du taxi à Montréal : comparaison entre  
le modèle traditionnel, le modèle salarié et l'économie de partage  
par  
Vincent Thériault**

**Sciences de la gestion  
Gestion des ressources humaines**

*Mémoire présenté en vue de l'obtention  
du grade de maîtrise ès sciences en gestion  
(M. Sc.)*

Jun 2018  
© Vincent Thériault, 2018

Le 04 avril 2017

À l'attention de :  
Vincent Theriault  
HEC Montréal

### **Objet : Approbation éthique de votre projet de recherche**

**# Projet :** 2017-2700

**Titre du projet de recherche :** L'économie de partage: enjeux pour la citoyenneté industrielle?

---

Votre projet de recherche a fait l'objet d'une évaluation en matière d'éthique de la recherche avec des êtres humains par le CER de HEC Montréal.

Un certificat d'approbation éthique qui atteste de la conformité de votre projet de recherche à la *Politique relative à l'éthique de la recherche avec des êtres humains* de HEC Montréal est émis en date du 04 avril 2017. Prenez note que ce certificat est **valide jusqu'au 01 avril 2018**.

Vous devrez obtenir le renouvellement de votre approbation éthique avant l'expiration de ce certificat à l'aide du formulaire *F7 - Renouvellement annuel*. Un rappel automatique vous sera envoyé par courriel quelques semaines avant l'échéance de votre certificat.

Si des modifications sont apportées à votre projet avant l'échéance du certificat, vous devrez remplir le formulaire *F8 - Modification de projet* et obtenir l'approbation du CER avant de mettre en oeuvre ces modifications. Si votre projet est terminé avant l'échéance du certificat, vous devrez remplir le formulaire *F9 - Fin de projet ou F9a - Fin de projet étudiant*, selon le cas.

Notez qu'en vertu de la *Politique relative à l'éthique de la recherche avec des êtres humains* de HEC Montréal, il est de la responsabilité des chercheurs d'assurer que leurs projets de recherche conservent une approbation éthique pour toute la durée des travaux de recherche et d'informer le CER de la fin de ceux-ci. De plus, toutes modifications significatives du projet doivent être transmises au CER avant leurs applications.

Vous pouvez dès maintenant procéder à la collecte de données pour laquelle vous avez obtenu ce certificat.

Nous vous souhaitons bon succès dans la réalisation de votre recherche.

**Le CER de HEC Montréal**

## CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

La présente atteste que le projet de recherche décrit ci-dessous a fait l'objet d'une évaluation en matière d'éthique de la recherche avec des êtres humains et qu'il satisfait aux exigences de notre politique en cette matière.

---

**Projet # :** 2017-2700

**Titre du projet de recherche :** L'économie de partage: enjeux pour la citoyenneté industrielle?

**Chercheur principal :**

Vincent Theriault, étudiant M. Sc.  
HEC Montréal

**Directeur/codirecteurs :**

Lucie Morissette  
Professeur - HEC Montréal

**Date d'approbation du projet :** 04 avril 2017

**Date d'entrée en vigueur du certificat :** 04 avril 2017

**Date d'échéance du certificat :** 04 avril 2018

---



Maurice Lemelin  
Président du CER de HEC Montréal

## ATTESTATION D'APPROBATION ÉTHIQUE COMPLÉTÉE

La présente atteste que le projet de recherche décrit ci-dessous a fait l'objet des approbations en matière d'éthique de la recherche avec des êtres humains nécessaires selon les exigences de HEC Montréal.

**La période de validité du certificat d'approbation éthique émis pour ce projet est maintenant terminée. Si vous devez reprendre contact avec les participants ou reprendre une collecte de données pour ce projet, la certification éthique doit être réactivée préalablement. Vous devez alors prendre contact avec le secrétariat du CER de HEC Montréal.**

---

**Projet # :** 2017-2700 - L'économie de partage

**Titre du projet de recherche :** L'économie de partage: enjeux pour la citoyenneté industrielle ?

**Chercheur principal :**

Vincent Theriault

Étudiant M. Sc., HEC Montréal

**Directeur/codirecteurs :**

Lucie Morissette

**Date d'approbation initiale du projet :** 04 avril 2017

**Date de fermeture de l'approbation éthique :** 03 avril 2018

---



Maurice Lemelin

Président du CER de HEC Montréal

## SOMMAIRE

L'objectif de ce mémoire est d'effectuer une analyse comparative de la citoyenneté industrielle des trois modèles de transport rémunéré de personne par automobile à Montréal, soit le modèle traditionnel, salarié et de l'économie de partage. Cette citoyenneté est évaluée à l'aide de sept formes de sécurité : la sécurité sur le marché du travail, la sécurité d'emploi, la sécurité de l'emploi, la sécurité au travail, la sécurité quant aux compétences, la sécurité salariale et la sécurité quant à la représentation (Standing 2011). Cette analyse permettra de présenter quel type de chauffeur possède la plus importante citoyenneté industrielle, soit celui qui a accès à des droits et aux meilleures protections dans leur milieu de travail. Autrement dit, lequel est davantage considéré comme un citoyen à part entière et non une simple commodité (Arthur 1967, Coutu et Murray 2005).

Notre recherche tente donc de répondre à la question suivante : *En quoi la citoyenneté industrielle diffère-t-elle pour les chauffeurs de taxi selon le modèle (d'affaire et d'emploi) dans lequel ils œuvrent, soit le modèle traditionnel, le modèle salarié et l'économie de partage ?* Nos propositions de recherche sont que la citoyenneté industrielle est la même pour les chauffeurs du modèle traditionnel et de l'économie de partage, que la citoyenneté industrielle est supérieure chez les chauffeurs salariés que chez les chauffeurs traditionnels et que la citoyenneté industrielle est supérieure chez les chauffeurs salariés que chez les chauffeurs de l'économie de partage.

Pour vérifier nos hypothèses, nous avons réalisé des entrevues auprès de 15 intervenants de l'industrie du taxi à Montréal. Pour le modèle traditionnel, nous avons rencontré 8 personnes, dont 4 gestionnaires, 2 représentants d'association et 2 chauffeurs. Pour le modèle salarié, nous avons rencontré 1 gestionnaire et 3 chauffeurs de l'entreprise Téo Taxi. Pour l'économie de partage, nous avons rencontré 3 chauffeurs Uber.

Nos résultats nous ont permis de valider les propositions suivantes. Les chauffeurs qui œuvrent dans le modèle salarié sont ceux qui disposent de la meilleure citoyenneté industrielle. En effet, plusieurs lois du travail encadrent ce modèle et offrent davantage de

sécurité aux chauffeurs. Par exemple, la *Loi sur les normes du travail* prévoit un salaire minimum qui augmente leur sécurité salariale et des recours en cas de congédiement fait sans cause juste et suffisante qui augmente leur sécurité d'emploi. De plus, l'entreprise offre à ses chauffeurs des possibilités de promotions selon les intérêts et les compétences des chauffeurs. Les chauffeurs salariés chez Téo Taxi ont donc la possibilité de croître au sein de l'entreprise et développer une citoyenneté industrielle.

Le modèle traditionnel se positionne en deuxième place. Les types de chauffeurs varient au sein de ce modèle puisqu'ils peuvent être des chauffeurs propriétaires d'un permis de taxi ou être un chauffeur locataire et ils peuvent travailler sous la bannière d'un intermédiaire ou de façon indépendante. Néanmoins, ce sont tous des travailleurs autonomes. De ce fait, ils n'ont pas accès aux lois du travail dont les chauffeurs salariés bénéficient. De plus, ils doivent déboursier des sommes importantes s'ils désirent avoir des avantages sociaux puisqu'ils n'ont pas d'employeur qui cotise. Malgré que les entreprises offrent des conditions équitables pour les chauffeurs avec qui ils font affaire, tels que mettre en place un comité de discipline et offrir le droit de rappel pour réévaluer une sanction disciplinaire, les chauffeurs locataires sont vulnérables face à l'arbitraire des propriétaires des permis de taxi. Finalement, le modèle traditionnel est très fragilisé et il n'est pas certain qu'il va survivre à l'état actuel. En effet, la dérèglementation apportée par les projets pilotes, l'augmentation de l'offre avec l'arrivée de nouveaux modèles et la perte de valeur des permis entraînent une diminution importante de la sécurité des chauffeurs traditionnels. Cela rappelle 1960, avant que le gouvernement décide d'imposer une gestion de l'offre et de régler l'industrie.

Uber est le modèle le moins protecteur pour ses chauffeurs. Tout comme pour les chauffeurs traditionnels, les chauffeurs Uber sont soumis à toutes les formes de précarité liées au statut de travailleur autonome. De plus, les chauffeurs sont soumis à l'arbitraire des clients puisqu'ils sont vulnérables aux évaluations qu'ils reçoivent. Ils sont aussi vulnérables à la variabilité des prix des courses selon la demande. Ils doivent connaître les zones les plus payantes sinon ils ne parviendront pas à obtenir une rémunération décente. En fait, il était beaucoup plus payant de travailler pour Uber lors de son arrivée au Québec

puisqu'il n'y avait pas de taxe et les chauffeurs ne payaient pas d'impôts. C'est pour cette raison que les chauffeurs de taxi traditionnels ont considéré Uber comme un joueur déloyal. Cela a même eu pour effet que plusieurs chauffeurs traditionnels ont quitté le modèle traditionnel pour devenir des chauffeurs Uber. Depuis que le gouvernement a encadré les opérations d'Uber par un projet pilote, il a soumis les chauffeurs à davantage de règles et a affecté leur citoyenneté industrielle. Ainsi, plusieurs chauffeurs Uber occupent un deuxième emploi et ils affirment ne pas vouloir faire du Uber toute leur vie. Être chauffeur Uber devient donc un moyen de capitaliser sa voiture, plutôt qu'une possibilité de carrière. Cela illustre qu'Uber, derrière son titre d'économie de partage, cache une entreprise très lucrative qui mise sur la destruction de l'industrie, en la dérèglementant, afin d'imposer un modèle très libéral qui passe les intérêts des travailleurs loin derrière la rentabilité du modèle d'affaires.

Cependant, force est de constater que la liberté offerte par le modèle traditionnel et Uber apparaît comme étant une composante importante pour les travailleurs de cette industrie. Cela explique que, malgré que Téo Taxi offre à ses chauffeurs une citoyenneté industrielle supérieure aux deux autres modèles, l'entreprise a tout de même des défis quant au recrutement et à la rétention de ses chauffeurs. Le concept de citoyenneté industrielle pourrait donc se voir bonifié en intégrant cette dimension.

## TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE .....	i
TABLE DES MATIÈRES .....	iv
LISTE DES TABLEAUX, DES FIGURES ET DES SIGLES .....	ix
REMERCIEMENTS .....	x
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE 1 – REVUE DE LITTÉRATURE .....	3
<b>1.1- L'économie de partage .....</b>	<b>3</b>
<i>1.1.1- Définitions et caractéristiques de l'économie de partage .....</i>	<i>3</i>
<i>1.1.2- Classifications de l'économie de partage .....</i>	<i>7</i>
<i>1.1.3- Définition retenue .....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.4- Portrait et développement de l'économie de partage .....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.5- Avantages liés à l'économie de partage .....</i>	<i>15</i>
<i>1.1.6- Les enjeux liés à l'économie de partage .....</i>	<i>17</i>
<i>1.1.6.1- Enjeux environnementaux .....</i>	<i>17</i>
<i>1.1.6.2- Enjeux liés à l'accessibilité et la discrimination .....</i>	<i>18</i>
<i>1.1.6.3- Enjeux liés à la protection sociale des travailleurs .....</i>	<i>19</i>
<b>1.2- La citoyenneté industrielle .....</b>	<b>25</b>
<b>1.3- L'industrie du taxi à Montréal .....</b>	<b>28</b>
<i>1.3.1- Le modèle traditionnel .....</i>	<i>29</i>
<i>1.3.1.1 – Histoire du taxi à Montréal .....</i>	<i>29</i>
<i>1.3.1.2 – Caractéristiques et acteurs de l'industrie traditionnelle du taxi .....</i>	<i>31</i>
<i>1.3.1.2.1 – Les propriétaires .....</i>	<i>32</i>
<i>1.3.1.2.2 – Les chauffeurs .....</i>	<i>33</i>
<i>1.3.1.2.3 – Les intermédiaires en services .....</i>	<i>35</i>
<i>1.3.1.2.4 – Le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi .....</i>	<i>36</i>
<i>1.3.1.2.5 – Le Bureau du taxi de Montréal .....</i>	<i>37</i>
<i>1.3.1.2.6 – Les associations .....</i>	<i>38</i>



1.3.1.2.7 – <i>Les agences de financements</i> .....	39
1.3.2- <i>Le modèle salarié</i> .....	40
1.3.2.1 – <i>Projet pilote</i> .....	40
1.3.2.2 – <i>Présentation de Téo Taxi</i> .....	41
1.3.3- <i>Le modèle de l'économie de partage</i> .....	43
1.3.3.1- <i>À l'international</i> .....	44
1.3.3.2- <i>Au Québec</i> .....	46
1.3.3.3- <i>Est-ce une économie de partage ?</i> .....	51
CHAPITRE 2 - CADRE CONCEPTUEL .....	55
<b>2.1- Question de recherche</b> .....	<b>55</b>
<b>2.2- Variables</b> .....	<b>56</b>
2.2.1- <i>Variable indépendante</i> .....	56
2.2.1- <i>Variable dépendante</i> .....	56
<b>2.3- Propositions de recherche</b> .....	<b>59</b>
CHAPITRE 3 – MÉTHODOLOGIE .....	61
<b>3.1- Stratégie et devis de recherche</b> .....	<b>61</b>
<b>3.2- Méthode de collecte de données</b> .....	<b>63</b>
<b>3.3- Terrain de recherche et portrait des répondants</b> .....	<b>64</b>
3.3.1 – <i>Le modèle traditionnel</i> .....	64
3.3.2 – <i>Le modèle salarié</i> .....	65
3.3.3 – <i>Le modèle de l'économie de partage</i> .....	65
<b>3.4- Outils de collecte de données</b> .....	<b>66</b>
<b>3.5- Déroulement des entrevues</b> .....	<b>67</b>
<b>3.6- Analyse des données</b> .....	<b>67</b>
3.6.1 – <i>Retranscription des entrevues</i> .....	67
3.6.2 <i>Codification et analyse des données</i> .....	67
3.6.2.1 – <i>Les données déductives</i> .....	68
3.6.2.2 – <i>Les données inductives</i> .....	68
CHAPITRE 4 – RÉSULTATS .....	70
<b>4.1- Le modèle de taxi traditionnel</b> .....	<b>71</b>
4.1.1 – <i>Les caractéristiques distinctives et les enjeux du modèle traditionnel</i> ....	71

4.1.2 – <i>La sécurité sur le marché du travail</i> .....	73
4.1.3 – <i>La sécurité d’emploi</i> .....	76
4.1.4 – <i>La sécurité de l’emploi</i> .....	81
4.1.5 – <i>La sécurité au travail</i> .....	83
4.1.6 – <i>La sécurité quant aux compétences</i> .....	85
4.1.7 – <i>La sécurité salariale</i> .....	87
4.1.8 – <i>La sécurité quant à la représentation</i> .....	90
4.1.9 – <i>Le sentiment de liberté</i> .....	93
<b>4.2- Le modèle de taxi avec salariés</b> .....	<b>95</b>
4.2.1 – <i>Les caractéristiques distinctives et les enjeux du modèle avec salariés</i> ...	95
4.2.2 – <i>La sécurité sur le marché du travail</i> .....	98
4.2.3 – <i>La sécurité d’emploi</i> .....	100
4.2.4 – <i>La sécurité de l’emploi</i> .....	102
4.2.5 – <i>La sécurité au travail</i> .....	102
4.2.6 – <i>La sécurité quant aux compétences</i> .....	104
4.2.7 – <i>La sécurité salariale</i> .....	106
4.2.8 – <i>La sécurité quant à la représentation</i> .....	108
4.2.9 – <i>Le sentiment de liberté</i> .....	109
<b>4.3- Le modèle de l’économie de partage</b> .....	<b>111</b>
4.3.1 – <i>Les caractéristiques distinctives et les enjeux du modèle de l’économie de partage</i> .....	112
4.3.2 – <i>La sécurité sur le marché du travail</i> .....	113
4.3.3 – <i>La sécurité d’emploi</i> .....	114
4.3.4 – <i>La sécurité de l’emploi</i> .....	117
4.3.5 – <i>La sécurité au travail</i> .....	119
4.3.6 – <i>La sécurité quant aux compétences</i> .....	121
4.3.7 – <i>La sécurité salariale</i> .....	122
4.3.8 – <i>La sécurité quant à la représentation</i> .....	125
4.3.9 – <i>Le sentiment de liberté</i> .....	126
<b>CHAPITRE 5 – DISCUSSION</b> .....	<b>130</b>
<b>5.1- Comparaison des modèles</b> .....	<b>130</b>

5.1.1 – La sécurité sur le marché du travail .....	130
5.1.1.1 – La barrière à l’entrée sur le marché du travail .....	131
5.1.1.2 – La stabilité sur le marché .....	132
5.1.2 – La sécurité d’emploi .....	135
5.1.2.1 – La protection contre les embauches arbitraires .....	135
5.1.2.2 – La protection contre les congédiements arbitraires .....	137
5.1.2.3 – Les recours légaux .....	139
5.1.3 – La sécurité de l’emploi .....	141
5.1.3.1 – La régularité du poste .....	142
5.1.3.2 – Les opportunités de promotions .....	142
5.1.4 – La sécurité au travail .....	144
5.1.4.1 – Les risques en matière de santé et sécurité au travail .....	145
5.1.4.2 – L’application des lois en matière de santé et sécurité au travail .....	146
5.1.5 – La sécurité quant aux compétences .....	149
5.1.5.1 – Les opportunités de développement des compétences .....	149
5.1.5.2 – Les possibilités d’utiliser les compétences développées lors des formations .....	152
5.1.6 – La sécurité salariale .....	155
5.1.6.1 – Le type de revenu .....	155
5.1.6.2 – Les avantages sociaux .....	157
5.1.7 – La sécurité quant à la représentation .....	159
5.1.7.1 – La possibilité d’être représenté .....	159
5.1.7.2 – Le droit de négocier des conditions de travail .....	160
5.1.7.3 – Le droit d’exercer des moyens de pression .....	162
5.1.8 – Le sentiment de liberté .....	164
5.1.8.1 – La liberté géographique .....	165
5.1.8.2 – La liberté des horaires .....	167
<b>5.2- Vérification des propositions de recherche .....</b>	<b>169</b>
5.2.1 – Comparaison entre le modèle traditionnel et l’économie de partage ....	173
5.2.2 – Comparaison entre le modèle salarié et le modèle traditionnel .....	173

5.2.3 – Comparaison entre le modèle salarié et l'économie de partage .....	174
<b>5.3- Conclusion générale .....</b>	<b>174</b>
CONCLUSION .....	177
<b>Les contributions théoriques et empiriques de cette recherche .....</b>	<b>178</b>
<b>Les limites de la recherche .....</b>	<b>179</b>
<i>Les limites quant au modèle .....</i>	<i>179</i>
<i>Les limites quant aux répondants .....</i>	<i>180</i>
<i>Les limites quant à la recherche en général .....</i>	<i>181</i>
<b>Les avenues de recherche .....</b>	<b>182</b>
<i>Avenues de recherche quant à l'économie de partage .....</i>	<i>182</i>
<i>Avenues de recherche quant au statut de travailleur autonome .....</i>	<i>183</i>
BIBLIOGRAPHIE .....	184
ANNEXES .....	xi
Annexe 1 : Collaborative Economy Honeycomb 2.0 .....	xi
Annexe 2 : Intermédiaire en service de taxi régulier à Montréal .....	xii
Annexe 3 : Intermédiaire en service de taxi restreint à Montréal .....	xiii
Annexe 4 : Grille d'entrevue pour les gestionnaires .....	xiv
Annexe 5 : Grille d'entrevue pour les chauffeurs .....	xvi

## LISTE DES TABLEAUX, DES FIGURES ET DES SIGLES

### Liste des tableaux

Tableau 1.1 : L'économie de partage selon les principaux auteurs .....	12
Tableau 1.2 : Comparaison des modèles de transport rémunéré de personnes par automobile .....	54
Tableau 2.1 : Variables indépendantes .....	56
Tableau 2.2 : Variables dépendantes .....	59
Tableau 5.1 : Comparaison des modèles .....	171

### Liste des figures

Figure 1.1 : Agglomérations de la ville de Montréal .....	32
Figure 1.2 : Zone de service de Téo Taxi .....	42
Figure 2.1 : Modèle conceptuel .....	55

### Liste des sigles

Association haïtienne des travailleurs du taxi (AHTT)
Bureau du taxi de Montréal (BTM)
Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi (CPCDIT)
Commission des normes, de l'équité et de la santé et sécurité au travail (CNESST)
Commission des transports du Québec (CTQ)
General Agreement on Tarif and Trade (GATT)
Organisation mondiale du commerce (OMC)
PricewaterhouseCoopers (PwC)
Regroupement des propriétaires de taxi de Montréal (RPTM)
Regroupement des travailleurs autonomes Métallos (RTAM)
Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)
Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ)
Tribunal administratif du travail (TAT)

## REMERCIEMENTS

Je voudrais remercier ma directrice, Lucie Morissette, qui m'a supporté et qui a cru en moi tout au long de ce projet de recherche. Sans elle, l'aboutissement de ce mémoire n'aurait pas été possible.

Je voudrais aussi remercier ma famille et mes amis pour leur soutien lors de la rédaction de ce mémoire. Je les remercie d'avoir été à mes côtés lors des bons moments et de m'avoir aidé à me relever lors des moments les plus durs.

Je voudrais aussi prendre le temps de remercier toutes les personnes qui ont accepté de me rencontrer dans le cadre de ma collecte de données. Sans vous, ce mémoire n'aurait jamais pu se faire.

Je voudrais finalement remercier l'Association des étudiants au cycle supérieur (AECS) de HEC Montréal pour toutes les activités, tant académiques que sociales, qui ont permis de briser l'isolement et qui m'ont permis d'apprécier mon parcours à la maîtrise.

## INTRODUCTION

L'économie de partage est un concept relativement nouveau. C'est pourquoi il existe plusieurs définitions et conceptualisations dans la littérature, mais aucune ne rallie la communauté scientifique. De plus, les études sont souvent contradictoires quant aux bienfaits ou aux effets néfastes de cette économie sur la société. Certains suggèrent que l'économie de partage offre des avantages aux travailleurs qui permettent d'augmenter leur qualité de vie (Benenson Strategy Group, 2014 ; Hall et Krueger, 2015 ; Telles, 2016). Alors que d'autres, au contraire, suggèrent plutôt que les travailleurs dans cette industrie voient leurs conditions de travail se dégrader (De Stefano, 2015 ; Hill, 2015 ; Spargue, 2015). Or, peu d'études empiriques permettent de répondre à cette problématique, du moins au Québec. C'est pourquoi nous avons jugé pertinent de nous pencher sur cet enjeu. Nous avons donc décidé de nous intéresser au phénomène de l'économie de partage afin de mieux la définir et ainsi, mieux la comprendre sous l'angle du travail. Plus précisément, nous nous intéressons aux conditions de travail des personnes qui œuvrent dans cette industrie. Pour ce faire, nous nous sommes intéressés à l'entreprise Uber, récemment implantée au Québec, une entreprise qui permet à des propriétaires d'automobiles d'offrir un transport à des usagers à travers une application mobile et moyennant une rétribution financière. Pour bien saisir les tenants et aboutissants de ce modèle d'affaires et d'emploi sur les travailleurs, une comparaison avec d'autres modèles de transport de personne s'imposait. Or, à Montréal, trois modèles se côtoient : le modèle de l'industrie traditionnel (réglementé par un système de permis), salarié (Téo Taxi) et de l'économie de partage (Uber).

Nous proposons donc dans ce mémoire de comparer les conditions d'emploi des travailleurs qui se trouvent dans chacun de ces modèles sous l'angle de la citoyenneté industrielle. Ce concept réfère aux droits et avantages dont bénéficient les travailleurs dans leur milieu de travail et qui leur confèrent différentes formes de sécurité (d'emploi, salarial, de représentation, etc.). Nous tentons plus précisément de répondre à la question de recherche suivante : *En quoi la citoyenneté industrielle diffère-t-elle pour les chauffeurs*

*de taxi selon le modèle (d'affaire et d'emploi) dans lequel ils œuvrent, soit le modèle traditionnel, le modèle salarié et l'économie de partage ?*

Pour répondre à cette question de recherche, nous proposons une analyse qui se structure autour des cinq chapitres de ce mémoire. Le premier chapitre portera sur la revue de la littérature. Dans ce chapitre, nous repasserons en revue les écrits qui portent sur les concepts centraux de cette recherche soit l'économie de partage, la citoyenneté industrielle et l'industrie du taxi à Montréal. Dans le deuxième chapitre, nous présenterons notre cadre théorique et conceptuel qui guidera notre analyse. Le troisième chapitre développera la méthodologie qui sera utilisée pour collecter les données. Le quatrième chapitre présentera les résultats de notre recherche grâce aux données que nous avons récoltées. Le cinquième chapitre permettra de discuter des résultats afin de vérifier nos propositions de recherche et ainsi répondre à notre question de recherche. Enfin, nous conclurons en présentant les grandes conclusions de cette recherche.



## CHAPITRE 1 – REVUE DE LITTÉRATURE

Dans ce chapitre, nous tenterons de comprendre les concepts qui constitueront notre modèle de recherche. Pour ce faire, nous présenterons trois concepts, soit l'économie de partage, la citoyenneté industrielle et l'industrie du taxi à Montréal.

### **1.1- L'économie de partage**

Dans cette section, nous tenterons de définir ce qu'est l'économie de partage. Pour y parvenir, nous allons d'abord faire ressortir les définitions et les caractéristiques de l'économie de partage. Nous présenterons par la suite des classifications de cette économie. Nous serons alors en mesure de présenter la définition que nous retiendrons pour notre recherche. Ensuite, nous dresserons un portrait de l'économie de partage, nous montrerons des avantages de cette nouvelle économie et nous terminerons en exposant les enjeux qu'elle soulève en particulier pour les travailleurs.

#### *1.1.1- Définitions et caractéristiques de l'économie de partage*

L'économie de partage est un concept relativement nouveau. C'est pourquoi il existe plusieurs définitions et conceptualisations dans la littérature, mais aucune ne rallie la communauté scientifique. De plus, ce concept revêt différentes nominations selon les auteurs : la consommation collaborative (Johal et Zon, 2015 : 9), les entreprises d'appariement numériques (Telles, 2016 : 2), le capitalisme basé sur le peuple (Sundararajan, 2016 : 26) et bien plus encore. Afin de mieux saisir la réalité de l'économie de partage, nous allons reprendre les définitions et conceptualisations existantes pour ensuite identifier les points de convergence et de divergence. Cette présentation nous servira d'assise pour proposer notre propre définition.

Sprague (2015 : 2) utilise une définition basée davantage sur l'individu que sur le marché : « ... *an independent contractor who earns money by providing her skills, time or property to consumers in search of a lift, a room to sleep in, a dry-cleaning pickup, a chef, an organizer of closets.* » Selon cet auteur, ce sont les percées technologiques combinées à la sévère crise économique de la dernière décennie qui ont permis la croissance d'un modèle

d'économie de partage basé sur le profit ; l'économie de partage étant une façon profitable de posséder des biens puisqu'ils peuvent être transformés en service (Sprague, 2015 : 3). Ainsi, ces applications ont permis de faciliter la mise en relation entre des vendeurs (ou des fournisseurs de services) et des consommateurs.

Selon Hamari et al. (2016 : 2048), l'économie de partage s'est développée grâce à l'émergence de nouvelles technologies, puisqu'elles permettent de partager des biens physiques ou des services en les rendant disponibles sur Internet. De plus, ces auteurs considèrent que la consommation collaborative repose sur trois caractéristiques : elle provient davantage du besoin d'accéder que du besoin de posséder, elle utilise des services disponibles en ligne et elle permet d'effectuer des transactions avec ou sans argent (Hamari et al., 2016 : 2048). Ils ajoutent qu'il existe deux types de transactions : celles où il y a accès à la possession et celles où il y a un transfert de possession (Hamari et al., 2016 : 2049). Le premier type de transaction consiste à utiliser un bien sans le posséder. Alors que dans le second, le bien est transféré d'un propriétaire à un autre. De plus, la consommation collaborative se distingue de la simple consommation, car il s'agit d'une activité où des produits sont utilisés via un réseau de pair-à-pair (Hamari et al., 2016 : 2049). Ainsi, ils ont établi la définition suivante pour leur recherche : « *We define the term [collaborative consumption] broadly as the peer-to-peer-based activity of obtaining, giving, or sharing access to goods and services, coordinated through community-based online services* (Hamari et al., 2016 : 2049) ». Toutefois, ces auteurs font ressortir les propos de Wiertz et Ruyter (2007) en affirmant que les entreprises qui opèrent les plateformes en ligne n'ont aucun contrôle sur le partage. Les dynamiques sociales (l'agrément) ou le marché assurent la régulation des échanges à l'intérieur d'une communauté (Hamari et al., 2016 : 2050)

Lors d'un sondage effectué par PricewaterhouseCoopers (PwC) afin d'évaluer l'attitude des consommateurs face à l'économie de partage, l'organisation a décrit le phénomène de la façon suivante : « *Sharing economies allow individuals and groups to make money from underused assets. In this way, physical assets are shared as services. For example, a car owner may allow someone to rent out her vehicle while she is not using it, or a condo owner may rent out his condo while he's on vacation.* » (PwC, 2015 : 5). Cette description

s'apparente à la définition précédente, puisqu'elle renvoie à l'idée d'exploiter des biens sous-utilisés afin de les transformer en service et ainsi, les rentabiliser. Elle suggère aussi que l'économie de partage repose sur deux piliers : 1) des plateformes numériques permettant de connecter des capacités disponibles, soit un bien ou un service, à une demande ; 2) la possibilité de réaliser plusieurs types de transactions telles que louer, prêter, revendre, échanger ou donner et qui donnent accès à des produits sans avoir à les posséder.

Dans son ouvrage « *The sharing economy : the end of employment and the rise of crowd-based capitalism* », Sundararajan (2016 : 30) reprend la définition de Stephany (2015 : 9) : « *The sharing economy is the value in taking underutilized assets and making them accessible online to a community, leading to a reduced need for ownership of those assets* ». Dans ce contexte, un objet peut cumuler deux valeurs : une valeur de consommation et une valeur de possession (Sundararajan, 2016 : 81-82). La première renvoie à la valeur liée à l'utilisation du produit – une voiture qui permet de nous déplacer – alors que la deuxième suggère une signification personnelle que l'on accorde à l'objet – un souvenir lié à une bague de fiançailles, par exemple. Ainsi, un produit qui dispose d'une faible valeur de possession est davantage approprié pour les échanges de pair à pair qui soutiennent l'économie de partage (Sundararajan, 2016 : 81-82).

Partant de cette définition, Sundararajan (2016 : 27) identifie cinq caractéristiques de l'économie de partage, ou capitalisme basé sur le peuple :

- Elle ouvre des marchés qui permettent de mettre en relations plus de personnes favorisant ainsi l'activité économique ;
- Elle crée de la valeur pour ses utilisateurs puisqu'il devient possible de rentabiliser autant des biens physiques que des talents ou du temps ;
- Elle favorise une décentralisation de l'activité économique, puisqu'elle est contrôlée par la population plutôt que par les institutions ;
- Elle favorise une activité économique de type « personnelle » (reconduire quelqu'un ou prêter son logement) ;

Sundararajan reconnaît toutefois que l'économie de partage perturbe le marché du travail en brouillant les statuts et la sécurité d'emploi et du revenu. Il soulève à cet effet des

questions incontournables pour qui s'intéresse aux impacts de cette nouvelle économie : les fournisseurs de biens et services de l'économie de partage font-ils de cette activité leur principale source de revenus ? Y travaillent-ils à temps plein ? Sont-ils des travailleurs dépendants ou indépendants ?

Selon Degryse (2016 : 28), « il existe dans la littérature une confusion sémantique lorsqu'il est question des termes : « économie de partage », « économie collaborative », « économie sur demande », « économie basée sur le service » et ainsi de suite. Ces économies n'auraient en commun qu'une apparence trompeuse de relations d'échange, sans médiateur, entre un offreur et un demandeur (Degryse, 2016 : 28). Or, il y a bien présence d'un médiateur dans l'économie de partage, puisqu'une application est utilisée pour mettre en relation les utilisateurs et les fournisseurs. Dans le cas de l'entreprise Uber, par exemple, lorsqu'elle opère à Paris, les profits vont aux actionnaires de la Silicon Valley (Le Monde, 2015 ; cité dans Degryse, 2016 : 29).

Pour illustrer la mauvaise utilisation du terme « partage », l'auteur cite Eckhardt et al. (2015) qui comparent le partage avec l'économie de partage :

*« Sharing is a form of social exchange that takes place among people known to each other, without any profit. Sharing is an established practice, and dominates particular aspects of our life, such as within the family. (...) When "sharing" is market-mediated — when a company is an intermediary between consumers who don't know each other — it is no longer sharing at all. Rather, consumers are paying to access someone else's goods or services for a particular period of time. It is an economic exchange, and consumers are after utilitarian, rather than social, value. »* (Degryse, 2016 : 28)

Or, Degryse considère que l'économie de partage repose davantage sur des échanges régulés par une plateforme économique digitale qui ouvre la porte à une libéralisation radicale de marchés des biens et services. (2016 : 32).

Telles (2016 : 4), comme Degryse, conteste les termes « économie de partage » ou « économie collaborative » vu l'absence de gratuité dans les échanges. En réalité, il s'agit

de fournisseurs de services qui exploitent des biens sous-utilisés pour s'enrichir (Telles, 2016 : 4). Telles parlera plutôt, pour référer à ce type d'économie, « d'entreprises d'appariement numérique » qu'il caractérise comme étant des firmes dont le modèle d'affaires se décline en quatre caractéristiques (Telles, 2016 : 2-3) :

- Utilisation de technologies de l'information, typiquement disponibles sur des appareils connectés à Internet sous forme d'applications, afin de faciliter la transaction « pair-à-pair » ;
- Recours à un système d'évaluation par les utilisateurs afin de contrôler la qualité et bâtir la confiance entre les consommateurs et les fournisseurs qui ne se sont jamais rencontrés ;
- Offre de services par les individus via une plateforme de mise en relation avec les consommateurs ;
- Utilisation par les travailleurs de leur propre équipement si des outils ou actifs sont nécessaires pour fournir un service (voiture, logement...).

En somme, malgré la mésentente autour du terme « économie de partage » ou « économie collaborative », les auteurs s'entendent sur deux grandes caractéristiques de cette économie : elle est animée par la transformation de biens sous-utilisés en service afin d'être rentabilisés. L'échange n'est donc pas altruiste, mais bien capitaliste. Aussi, la plupart des auteurs suggèrent, pour la distinguer des échanges personnels, l'existence d'une plateforme numérique, un médiateur, qui assure une régulation des transactions entre vendeurs et acheteurs.

### *1.1.2- Classifications de l'économie de partage*

Si les définitions de l'économie de partage diffèrent, il en va de même lorsqu'il est question de catégoriser cette économie. Nous examinerons dans cette section les modèles les plus fréquemment cités. Nous pouvons considérer cette économie comme un continuum où les extrémités seraient l'économie du don d'un côté et l'économie de marché de l'autre ; entre elles, il existe une multitude d'autres possibilités (Sundararajan, 2016 : 38).

Degryse (2016 : 29) utilise le modèle d'Edgar Szoc (2015) pour classer les économies de partage. Ce dernier propose trois critères distinctifs : la valeur de l'échange, la nécessité d'un investissement préalable à l'échange et la possibilité d'offrir le service localement et/ou internationalement. Premièrement, les services proposés sont-ils gratuits ou payants ? (Szoc, 2015). Ce critère permet d'établir l'aspect collaboratif de l'économie. En effet, il sert à déterminer si le fournisseur offre ses services à des fins mercantiles ou altruistes. Deuxièmement, afin de participer à ce marché en tant que fournisseur, est-il nécessaire de posséder du capital ? D'une part, il y a des services tels qu'Uber et Airbnb qui exigent un investissement matériel préalable (une voiture ou un logement) et d'autre part, il y a des services où les fournisseurs offrent leur temps ou leurs compétences. Finalement, est-ce que les services peuvent être délocalisés ? Par exemple, les services d'un électricien sont des services, par nature, de proximité, alors que les services de traduction peuvent être réalisés à distance. Suivant cette classification de l'économie du partage en fonction des trois dimensions proposées par Szoc (2015), Uber, par exemple, appartiendrait à la catégorie de l'économie mercantile, nécessitant des investissements et opérant sur un marché local.

Schor (2014 : 2), pour sa part, ne propose pas de définition de l'économie de partage, mais suggère que ce sont les plateformes qui s'autodéfinissent ainsi. Elle propose, en revanche, quatre catégories d'économie de partage : « *recirculation of goods, increased utilization of durable assets, exchange of services, and sharing of productive assets.* » (Schor, 2014 : 2). La première catégorie regroupe les consommateurs qui désirent se débarrasser d'objets qu'ils ne désirent plus à l'aide d'une plateforme telle qu'eBay (Schor, 2014 : 2). La deuxième catégorie concerne les personnes qui souhaitent accroître l'utilisation de leurs biens à leur pleine capacité (Schor, 2014 : 3). Contrairement à la première catégorie, le fournisseur reste propriétaire de ses biens. Cette transaction peut se faire avec ou sans échange d'argent. Par exemple, dans l'industrie de l'hébergement, Airbnb permet de louer un logement en échange d'argent, alors que Couchsurfing offre le même service, mais gratuitement. La troisième catégorie est un échange de service (Schor, 2014 : 3). Task Rabbit correspond à cette catégorie puisque ce sont des personnes qui offrent leur temps pour rendre des services manuels tel qu'assembler un meuble en échange d'une

rémunération par la plateforme. Finalement, la dernière catégorie est orientée vers les entreprises, puisque ce sont des espaces ou des actifs qui serviront à la production de biens ou services qui font l'objet de la transaction (Schor, 2014 : 3). Par exemple, l'entreprise Makerspace offre des outils, des bureaux et des espaces communs.

Partant de ces catégories, Schor (2014 : 4) propose un modèle afin de cartographier l'économie de partage selon le type de fournisseurs et l'orientation de la plateforme. En effet, il y aurait deux types de fournisseurs soit les « pair-à-pair » et les « entreprises à pair » et deux orientations de plateformes, soit celles à but lucratif et celles sans but lucratif.

		Type of Provider	
		Peer to Peer	Business to Peer
Platform Orientation	Non-Profit	Food Swaps, Time Banks	Makerspaces
	For-Profit	Relay Rides, Airbnb	Zipcar

(Schor, 2014 : 4)

Ainsi, Schor (2014 :4) distingue les quatre catégories suivantes : les « pair-à-pair » sans profit, les « entreprises à pair » sans profit, les « pair-à-pair » avec profit et les « entreprises à pair » avec profit. La première case correspond à un échange entre pairs sans qu'une des parties ne fasse de profit. On y retrouve, par exemple, l'entreprise Food Swap qui met en relation des personnes qui veulent partager des plats qu'ils ont préparés eux-mêmes. Les « Swappers » offrent ainsi des repas à la communauté tout en respectant des règles de transparence et d'hygiène (Food Swap, 2014). La deuxième catégorie correspond aux entreprises sans but lucratif qui ont un objectif de partage avec des particuliers. Par

exemple, « Helios Makerspace » est un atelier sans but lucratif établi à Montréal qui aide les membres de la communauté dans la réalisation de projets en tout genre en rendant accessibles des connaissances, un espace et des outils (Helios, 2016). Ensuite, il y a les réseaux de « pair-à-pair » où l'une des parties fait du profit. Un exemple bien connu est l'application Airbnb. Celle-ci permet à un utilisateur qui possède une chambre ou un logement inoccupé de le louer à une personne à la recherche d'une place où résider temporairement. Cette application offre des services divers allant d'un appartement à un château, et ce, dans plus de 191 pays (Airbnb, 2016). Finalement, il y a les entreprises qui offrent des services au sein de l'économie de partage qui fait du profit. Cette catégorie diffère de la précédente, puisque ce ne sont pas des particuliers qui offrent leurs services et leurs capitaux, mais bien une entreprise. Zipcar correspond à cette catégorie, puisqu'elle offre des voitures à ses membres, ou à des usagers, qui paient soit un abonnement mensuel ou par heure d'utilisation. Ce système permet aux utilisateurs d'avoir accès à une voiture sans devoir s'endetter pour en acheter une et assumer les frais afférents (Zipcar, 2016).

Johal et Zon (2015 : 9) distinguent deux modèles d'économie de partage : le premier renvoie aux activités de location de biens pour une courte période par des personnes, alors que le deuxième est représenté par les « biens en tant que service », soit lorsque les consommateurs louent des objets plutôt que de les acheter. Selon ces auteurs, la technologie a eu un impact très important pour le développement de ce type d'économie, puisqu'elle a favorisé le commerce « pair-à-pair » (traduction de peer-to-peer) en créant de nouvelles « plateformes d'affaires » qui facilitent la connexion entre les vendeurs et les acheteurs (Johal et Zon, 2015 : 9).

La firme PricewaterhouseCoopers (PwC, 2015 : 5), quant à elle, classe l'économie de partage en quatre secteurs soit :

- 1) le divertissement et les médias tels que Spotify qui offre de la musique en diffusion instantanée (streaming) ;
- 2) l'automobile et le transport tel qu'Uber qui offrent une application qui permet à un utilisateur qui possède une voiture de transporter d'autres utilisateurs ;



- 3) l'hospitalité et les repas tels qu'Airbnb qui permet de louer des logements inoccupés;
- 4) le détail tel que Yerdle, une plateforme qui permet aux utilisateurs de donner leurs objets contre des points qu'ils pourront échanger pour acheter d'autres biens.

Finalement Johal et Zon (2015 : 9), identifient cinq principaux secteurs affectés par l'économie de partage, soit le transport, le commerce de détail, l'hébergement, les services de main-d'œuvre et les finances. Il s'agit des mêmes secteurs que ceux identifiés par PwC (2015) à l'exception de la finance. Dans cette catégorie, nous pouvons observer des entreprises telles que Kickstarter qui permet à des particuliers d'offrir du financement à des start-up afin de soutenir leur projet.

L'économie de partage peut toutefois se décliner en plus de quatre ou cinq catégories. Jeremiah Owyang (2014) a réalisé une cartographie des économies de partage de plus de 9 000 start-up à travers le monde qu'il regroupe en douze catégories distinctes (voir annexe 1). Ces catégories sont l'apprentissage, le municipal, les finances, les biens, la santé et le bien-être, l'espace, la nourriture, les utilités, le transport, les services, la logistique et le corporatif.

Pour résumer, nous reprendrons les principales caractéristiques de l'économie du partage selon les auteurs présentés dans les sections 1.1 et 1.2 afin de distinguer selon certaines dimensions qui sont : le type de relation, la nature de la transaction, l'usage de la technologie, le statut du travailleur, l'orientation de l'activité et le secteur d'activité.

Tableau 1.1 : L'économie de partage selon les principaux auteurs

	<b>Johal et Zon, 2015</b>	<b>Telles, 2016</b>	<b>Sprague, 2015</b>	<b>PwC, 2015</b>	<b>Degryse, 2016</b>	<b>Sundararajan 2016</b>	<b>Harmani et al. 2016</b>	<b>Schor 2014</b>
<i>Type de relations</i>	pair-à-pair	pair-à-pair	pair-à-pair	pair-à-pair	pair-à-pair	pair-à-pair	pair-à-pair	pair-à-pair ou entreprise à pair
<i>Capital échangé</i>	biens utilisés comme un service	biens	biens, talents, temps	biens sous-utilisés utilisés comme un service	biens utilisés comme un service	biens sous-utilisés	biens ou services	biens, services ou actifs
<i>Utilisation de la technologie</i>	Oui Plateforme numérique qui sert d'intermédiaire	oui	indéfini	Oui Permet de relier une capacité à quelqu'un qui en a besoin	oui	oui	oui	oui
<i>Orientation de l'activité</i>	avec profit	avec profit (donc ce n'est pas du partage)	avec profit	avec profit	avec profit (donc ce n'est pas du partage)	avec profit	indéfini	avec ou sans profit
<i>Secteur d'activité</i>	le transport, le commerce de détail, l'hébergement, les services de main-d'œuvre et les finances	indéfini	indéfini	le divertissement et les médias, l'automobile et le transport, l'hospitalité et les repas et le détail	indéfini	indéfini	accès à la propriété ou transfert de propriétaire	circulation de biens, augmentation de l'utilisation de biens, échange de service et partage d'actifs

Ce tableau nous permet de constater que tous les auteurs cités sont d'avis que l'économie de partage :

- Suppose la transaction de biens qui peuvent être transformés en services ;
- L'utilisation de la technologie est un facteur déterminant pour expliquer le développement de cette économie ;
- Est une relation principalement de « pair-à-pair », avec ou sans intermédiaires (plateforme numérique) ;
- Peut recouvrir des marchés altruistes, de partage, ou mercantiles, orientés vers les profits ;
- Couvre plusieurs secteurs, principalement le transport, le commerce de détail, l'hébergement, les services de main-d'œuvre et les finances

### *1.1.3- Définition retenue*

Partant de cette littérature, nous pouvons faire ressortir des concepts importants tels que la relation « pair-à-pair », l'utilisation de technologie de l'information et l'échange de biens sous-utilisés. Ainsi, pour les fins de notre recherche, nous définissons l'économie de partage comme suit :

*L'économie de partage est une relation de pair-à-pair qui permet à des biens sous-utilisés d'être transformés en service, et ce, grâce à l'utilisation d'une technologie de l'information telle qu'Internet ou une application mobile pour téléphone intelligent.*

Nous avons déterminé cette définition puisqu'elle englobait la majorité des concepts des auteurs que nous avons présentés. Toutefois, cette recherche portera sur l'aspect capitaliste de ces échanges. Par conséquent, nous ne nous intéresserons qu'aux activités orientées vers le profit.

### *1.1.4- Portrait et développement de l'économie de partage*

En 2015, l'économie de partage affichait un revenu mondial de 15 milliards \$ et on estime qu'en 2025, il s'élèverait à environ 335 milliards \$ (PwC, 2016 : 14). Les entreprises de

partage les plus importantes sont Uber et Airbnb qui, en 2015, étaient respectivement évaluées au marché à 62,5 milliards \$ et à 25 milliards \$ (Telles, 2016 : 9). Ces deux entreprises sont considérées comme les plus grands fournisseurs de leur secteur d'activité sans posséder aucun actif (Kanhai, 2015).

Il y a deux facteurs à considérer pour expliquer l'ampleur que prend cette nouvelle économie. Le premier est l'évolution de la technologie qui a facilité les transactions entre particuliers. En réalité, l'évolution de l'économie de partage serait moins liée aux préoccupations sociales ou environnementales qu'à l'accessibilité du partage des ressources grâce aux plateformes numériques (Benkler, 2004 : 31). De plus, ces nouvelles plateformes numériques ont permis de diminuer les coûts de transaction (Coase, 1937), notamment ceux liés à la confiance (Kanhai, 2015). Au départ, il peut être risqué de faire affaire avec de purs étrangers, et ce, tant pour les fournisseurs que pour les utilisateurs. Par exemple, pour ce qui est des fournisseurs, il peut être risqué de laisser entrer un inconnu dans sa voiture ou de laisser son logement sans surveillance. Quant aux utilisateurs, ils ont accès aux évaluations par les pairs sur la qualité et la fiabilité du service offert par un fournisseur. Selon Sundararajan (2016 : 61), la numérisation de la confiance a permis de favoriser les échanges entre des inconnus, puisque ces évaluations permettent de juger des intentions et des compétences des parties lors de transactions. Les fournisseurs seront ainsi encouragés à offrir un service de qualité pour obtenir une bonne évaluation et attirer de futurs utilisateurs.

Le deuxième facteur permettant d'expliquer la popularité croissante de l'économie de partage est le fait qu'il y a un changement de perception vis-à-vis de la possession d'un bien. En effet, selon une étude de PwC (2015 : 9), parmi les Américains qui avaient participé à l'économie de partage, 43% des répondants sont d'avis que la possession d'un bien est un fardeau et 57% croient que l'accès à un bien est la nouvelle façon de le posséder. Ainsi, le recours à l'économie de partage devient avantageux puisqu'il est possible d'utiliser un bien sans avoir à le posséder.

### *1.1.5- Avantages liés à l'économie de partage*

Plusieurs avantages sont associés à l'économie de partage, on peut les distinguer selon cinq catégories selon Telles (2016 : 11-14) :

- 1- Elle offre des services moins dispendieux aux consommateurs ;
- 2- Elle offre des horaires flexibles et une nouvelle source de revenus pour les travailleurs ;
- 3- Elle permet d'exploiter un bien sous-utilisé ;
- 4- Elle donne accès à de nouvelles formes de consommation ;
- 5- Elle améliore l'expérience client des usagers ;
- 6- Elle permet de régler le problème de confiance propre aux transactions sur les marchés grâce à des mécanismes d'évaluation des fournisseurs de services.

Premièrement, pour ce qui est des entreprises au sein de l'économie de partage qui offrent des services, ceux-ci peuvent s'avérer moins dispendieux pour les consommateurs que ceux offerts dans l'économie « traditionnelle ». Par exemple, une chambre dans un hôtel traditionnel à Singapour coûte environ 200\$, alors qu'il en coûte 68\$ avec une plateforme électronique privée telle qu'Airbnb. Il s'agit dans ce cas précis d'une économie de 67% (Telles, 2016 : 12).

Deuxièmement, une étude de Benenson Strategy Group (BSG) rapporte que : 71% des chauffeurs Uber considèrent que l'entreprise leur permet de gagner un meilleur salaire et 61% estiment bénéficier d'une meilleure sécurité financière (BSG, 2014 : 4). Il s'agirait en effet d'une opportunité salariale, puisque ces chauffeurs gagneraient 19\$ de l'heure comparativement à 12\$ pour ceux qui œuvrent dans l'industrie du taxi traditionnel (Hall et Krueger, 2015). De plus, 73% des répondants de l'étude de BSG affirment qu'ils préfèrent leur horaire flexible, sans patron, plutôt que d'être contraint par un horaire régulier de 9h à 17h (BSG, 2014 : 6). Ce portrait ne semble toutefois pas faire l'unanimité. Certains auteurs évoquent plutôt une précarisation des conditions d'emploi de certains travailleurs de l'industrie. Nous y reviendrons plus loin.

Troisièmement, les entreprises de l'économie de partage permettent l'exploitation de biens sous-utilisés afin de les rentabiliser (Telles, 2016 : 13). Par exemple, les chauffeurs d'Uber et de Lyft ont la possibilité de capitaliser leur voiture qui autrement resterait inutilisée, alors qu'Airbnb et HomeAway permettent d'offrir des chambres à des voyageurs alors que celles-ci étaient vacantes (Telles, 2016 : 13).

Quatrièmement, Sundararajan (2016 : 122) abonde dans le sens de Telles (2016 : 13) en suggérant que l'économie de partage permet aux consommateurs de vivre des expériences plus variées et de meilleure qualité qu'auparavant. Par exemple, certaines entreprises de partage, telles que Kickstarter, se spécialisent en financement par les pairs. Grâce à elles, des entrepreneurs ont accès à des sources de revenus qu'ils n'auraient pas obtenues des banques (Sundararajan, 2016 : 109-110). Ainsi, l'économie de partage permet de : « ... *grow the pie, rather than simply carving it up differently* » (Sundararajan, 2016 : 120). Cette variété d'expérience de financement devrait favoriser la croissance économique selon Sundararajan (2016 : 122).

Cinquièmement, les entreprises de l'économie de partage permettent d'améliorer l'expérience client des usagers en rendant les services plus accessibles et en réduisant les inconvénients liés aux transactions, notamment en termes de temps (Telles, 2016 : 13). Dans le cas d'Uber, les usagers paient directement par l'application mobile et n'ont pas à effectuer une transaction à la fin de la course avec le chauffeur (Telles, 2016 : 13). De telles pratiques ont d'ailleurs inspiré les entreprises traditionnelles de taxi qui ont proposé des modifications similaires. Par exemple, le Bureau du taxi de Montréal prépare une application mobile semblable à celle offerte par Uber : « Toutes les fonctionnalités usuelles y seront incluses : temps d'attente, estimation du prix de la course, identité du chauffeur, paiement électronique, évaluation du chauffeur, etc. » (Bureau du taxi de Montréal, 2016a : 9).

Finalement, en lien avec l'amélioration de l'expérience des usagers, les entreprises de l'économie de partage offrent un mécanisme d'évaluation afin d'améliorer la confiance entre les fournisseurs de services et les consommateurs. Comme nous avons vu

précédemment, grâce à ce type d'évaluation, les coûts de transaction sont réduits, puisque le consommateur peut utiliser des indicateurs disponibles sur la plate-forme afin d'évaluer le chauffeur de la voiture réservée pour assurer son transport (Telles, 2016 : 14).

L'économie de partage offre donc des avantages pour les acteurs qui interagissent sur le marché des biens et services. Selon Allen (2015 : 27), une relation symbiotique se noue entre les entrepreneurs qui engendrent des profits et les consommateurs qui profitent d'un prix moins élevé. En effet, la relation directe entre les individus, sans la présence de gouvernement, leur permet de profiter pleinement des avantages d'un libre marché (Allen, 2015 : 27). Toutefois, tous ne partagent pas cet avis et plusieurs auteurs ont relevé les enjeux liés à l'économie de partage.

#### *1.1.6- Les enjeux liés à l'économie de partage*

Maintenant que nous avons établi un portrait de ce qu'est l'économie de partage et des avantages qui y sont associés, nous pouvons analyser les enjeux que soulève ce nouveau modèle économique. Pour ce faire, nous les avons catégorisés en trois groupes : les enjeux environnementaux, sociaux et liés à la protection sociale des travailleurs.

##### *1.1.6.1- Enjeux environnementaux*

Si l'économie de partage est vantée pour ses possibles bienfaits sur l'environnement, les preuves restent à faire. Une étude de PricewaterhouseCoopers (2015 : 9) suggère que 76% des adultes américains qui sont familiers avec l'économie de partage perçoivent qu'elle contribue à protéger l'environnement. Toutefois, d'autres études proposent que les utilisateurs de l'économie de partage soient principalement motivés par l'optimisation de leur pouvoir d'achat, même si les préoccupations environnementales ne sont pas absentes (Demailly et Novel, 2014 : 4).

Toujours selon Demailly et Novel (2014 : 2), l'économie de partage a toutefois un impact potentiel sur la protection de l'environnement puisque :

« Les biens « partageables » comptent pour environ le quart des dépenses ménagères et le tiers des déchets ménagers. Si les modèles de partage pouvaient être opérés sous des conditions plus favorables, des économies allant jusqu'à 7% dans le budget des ménages et 20% en termes de déchets pourraient être atteintes. »

Les biens « sous-utilisés » seraient ainsi utilisés à leur plein potentiel. En conséquence, le nombre de biens utilisés diminuerait alors que la quantité de services demeurerait inchangée (Demailly et Novel, 2014 : 2). Toutefois, la réalité est plus complexe et les conclusions des études menées sur cette question divergent (Demailly et Novel, 2014 : 2-3). En effet, les entrepreneurs doivent faire attention de ne pas simplement promouvoir leurs activités avec des arguments environnementaux s'ils ne veulent pas être accusés de « greenwashing » (Demailly et Novel, 2014 : 4). Ils sont conviés à user de leur influence afin de rendre la production de biens plus adaptée au partage et au recyclage, et limiter la distance lors du transport de ces biens (Demailly et Novel, 2014 : 4). Ainsi, la protection de l'environnement ne sera pas seulement une justification, mais bien un objectif au sein de l'économie de partage.

#### *1.1.6.2- Enjeux liés à l'accessibilité et la discrimination*

En ce qui concerne les enjeux sociaux, l'étude de PricewaterhouseCoopers (2015 : 9) suggère que 78% des utilisateurs américains de l'économie de partage sont en accord avec l'énoncé du sondage qui suggère qu'elle contribue à solidifier les communautés. Toutefois, d'autres études démontrent le contraire. En effet, selon Schor (2014 : 8), les économies de partage peuvent reproduire les biais associés aux classes sociales, aux sexes, aux ethnies et aux hiérarchies. Par exemple, selon une étude sur Airbnb de Edelman et Luca (2014 : 2), les hôtes qui ne sont pas de couleur noire peuvent charger un prix d'environ 12% supérieur, pour une même localisation et les mêmes caractéristiques locatives que les hôtes noirs.

De plus, l'économie de partage pose des problèmes en termes d'accessibilité. Par exemple, les personnes à faible revenu n'ont pas le même accès aux téléphones intelligents et à Internet (Degryse, 2016 : 45). Il s'agit d'un enjeu important dans les économies de partage puisqu'autant les consommateurs que les fournisseurs doivent avoir accès à Internet et/ou



à un téléphone intelligent pour en profiter (Telles, 2016 : 15). Les personnes à faible revenu sont pour ainsi dire exclues de cette nouvelle économie. Selon une étude du Pew Research Center (Smith et Page, 2015 : 13), seulement 50% des adultes ayant un salaire annuel inférieur à 30 000\$ possèdent un téléphone intelligent, alors que ce chiffre monte à 84% pour ceux qui ont un revenu de 75 000\$ et plus (Smith et Page, 2015 : 13). Cette situation n'est pas compatible avec les objectifs avoués de l'économie de partage qui vise à rendre accessibles des biens et services pour ceux qui n'ont pas les moyens de posséder ces biens.

#### *1.1.6.3- Enjeux liés à la protection sociale des travailleurs*

Les emplois atypiques deviennent de plus en plus typiques, particulièrement dans l'économie de partage. En effet, les travailleurs de ce marché du travail sont le plus souvent des travailleurs indépendants ou de « faux indépendants ». Cette situation n'est pas sans soulever des enjeux majeurs pour la sécurité de ces travailleurs (De Stefano, 2016).

De nos jours, le nombre de travailleurs qui détiennent un emploi régulier (à temps plein, à temps partiel, à durée déterminée ou indéterminée) ne cesse de diminuer, en raison de la croissance de ceux considérés comme des « microentrepreneurs » (Sundararajan, 2016 : 175). Aux États-Unis, ils seraient près de 3 millions et passeraient à 7 millions en 2020 (Sundararajan, 2016 : 160). Cette transformation des formes d'emploi sur le marché du travail n'est pas sans conséquence relativement à l'accès aux différentes mesures de protection sociale. Ces dernières étant conçues pour répondre aux besoins des travailleurs typiques (Bernier, Vallée et Jobin, 2003)

Cet enjeu est directement lié à l'économie de partage puisque les personnes y participant sont souvent considérées comme des travailleurs indépendants (De Stefano, 2016 : 12). Plus précisément, ceux-ci participent à une relation de travail dite triangulaire : entreprise, fournisseurs de service et consommateurs (Azaïs et al., 2017). Par exemple, « Uber connecte des particuliers cherchant une course en voiture avec des 'chauffeurs partenaires' » (Amar et Viossat, 2015 : 51). Toutefois, cette classification du statut de travail n'est pas acceptée de tous. Par exemple, dans le cas de l'entreprise Uber, il y a eu

plusieurs procès tels que *Douglas O'Connor, et al. contre Uber Technologies*<sup>1</sup> afin de déterminer si les partenaires-chauffeurs étaient des employés, subordonnés juridiquement à un employeur, ou des travailleurs indépendants. Dans ce cas-ci, la demande de reconnaissance du statut d'employé avait été refusée par les tribunaux américains. Ce procès a donc déterminé que les chauffeurs partenaires d'Uber sont des travailleurs autonomes. Néanmoins, la Californie est un cas particulier et la législation en vigueur qui facilite la requalification des chauffeurs en salariés peut en être tout autrement dans d'autres états américains. Ainsi, dans plusieurs autres États américains, l'incertitude demeure quant au statut de ces travailleurs (Azaïs et al., 2017 : 446-447).

Des arguments sont évoqués par Sundararajan (2016 : 159) pour appuyer l'un ou l'autre de ces scénarios pour les partenaires-chauffeurs d'Uber. D'une part, ces derniers pourraient être considérés comme des salariés puisque 1) le maintien du lien d'emploi entre Uber et ses partenaires-chauffeurs est déterminé par une évaluation de la clientèle et 2) les partenaires-chauffeurs sont dirigés vers les zones à forte demande par les gestionnaires de ville sur une base quotidienne. D'autre part, les partenaires-chauffeurs pourraient aussi être considérés comme des microentrepreneurs étant donné qu'ils possèdent leur propre véhicule, qu'ils paient leur propre essence et qu'ils ont la possibilité de construire leur propre entreprise de transport (Sundararajan, 2016 : 159).

D'autre part, Sprague (2015 : 21) critique le fait que ces travailleurs soient considérés comme des entrepreneurs indépendants. À ce propos, l'auteur remet en question les critères juridiques permettant de trancher sur le statut de salarié ou d'entrepreneur indépendant, jugeant ceux-ci déphasés à la réalité des travailleurs du 21<sup>e</sup> siècle (Sprague, 2015 : 21).

Afin de répondre à cette épineuse question, The Internal Revenue Service, une agence de fiscalité américaine, procède au cas par cas à l'aide de questions regroupées en trois catégories :

---

<sup>1</sup> O'Connor v. Uber Technologies, Inc. et al., C13-3826 EMC

- a) Comportemental : Est-ce que la compagnie contrôle ou a le droit de contrôler ce que l'employé fait et comment il le fait ? ;
- b) Financier : Est-ce que le salaire du travailleur est fourni par l'entreprise ? Est-ce que les dépenses sont remboursées ? Est-ce que l'entreprise fournit le matériel ? ;
- c) Type de relation : Est-ce qu'il y a un contrat écrit ou des bénéfices similaires à ceux d'un employé (plan de retraite, assurances, paye de vacances) ? Est-ce que la relation est continue et est-ce que la performance du travailleur est un aspect clé de l'entreprise ?

(Sundararajan, 2016 p. 179)

Au Québec, les lois fiscales et les lois du travail comportent leur propre définition de salarié et de travailleur autonome. Une personne peut donc être travailleur autonome du point de vue fiscal, mais être salariée au regard du travail (Ouimet, 2013 : 14). Les tribunaux administratifs utilisent six critères afin de déterminer si le travailleur est salarié ou travailleur indépendant :

- 1- « Il contrôle l'exécution de son travail ;
- 2- Il fournit ses propres outils de travail ;
- 3- Il a des possibilités de faire des profits ;
- 4- Il assume les risques de perte ;
- 5- Il n'est pas obligé d'exécuter personnellement le travail demandé ; et
- 6- Il n'est pas intégré dans l'entreprise du donneur d'ouvrage » (Ouimet, 2013 : 6).

Il ne faut pas nécessairement qu'un travailleur respecte tous ces critères afin d'être considéré comme un travailleur indépendant. L'étude complète de la situation permet de déterminer le statut du travailleur. « Chaque cas est évidemment un cas d'espèce dont l'appréciation est laissée au tribunal qui soupèsera différents éléments afin de déterminer si, dans l'ensemble, il existe ou non un lien de subordination entre la personne qui donne le contrat et celle qui l'exécute. » (Ouimet, 2013 : 16) Pour ce qui est de l'économie de partage, aucun jugement n'a encore été rendu par les tribunaux québécois quant au statut des travailleurs. Toutefois, plusieurs décisions ont été rendues par le passé relativement à la détermination du statut de travailleur. Par exemple, l'arrêt *Pointe-Claire (Ville) contre*

*Québec* (1997) a démontré que malgré un titre de travailleur indépendant, les tribunaux peuvent changer le statut du travailleur à l'examen des conditions réelles de travail. Dans l'éventualité où les travailleurs de l'économie du partage seraient reconnus par nos lois comme étant des travailleurs indépendants, force est de reconnaître les risques de précarité qui accompagnent ce statut.

Le plus souvent, les travailleurs indépendants n'ont pas accès à toutes les formes de sécurité et sont susceptibles de vivre de la précarité. Entre autres, ils vivront sans nul doute plus d'insécurité en regard des revenus (Telles, 2016 : 14 ; De Stefano, 2016 : 7). En effet, les travailleurs qui transigent via les plateformes numériques sont entièrement dépendants de celles-ci. Ils ne peuvent prévoir les périodes de demande, donc de travail disponible. Cette insécurité est exacerbée par le fait que les prix, ajustés à la demande, en temps réel, fluctuent, tout comme les revenus des travailleurs (Telles, 2016 : 14 ; Azaïs et al., 2017 : 448). Ces variations de prix ont d'ailleurs engendré des stratégies d'adaptation parmi les partenaires-chauffeurs d'Uber qui se déconnectaient volontairement et qui se reconnectaient lors des périodes de pointe afin de créer une demande supérieure à l'offre pour ainsi rehausser les prix et donc, leur revenu (Hill, 2015 : 91).

Pour ce qui est des heures travaillées, 81% des partenaires-chauffeurs d'Uber travailleraient moins de 35 heures par semaine (Hall et Krueger, 2016 : 20). Cette précarité peut convenir à certains travailleurs qui utilisent l'économie de partage comme revenu d'appoint. Mais lorsqu'il en est autrement, lorsque l'économie du partage vient se substituer à des économies offrant une plus grande stabilité aux travailleurs (ex. l'industrie du taxi réglementée ou l'hôtellerie), on peut s'interroger sur la sécurité financière des travailleurs.

Une autre forme de précarité qui accable les travailleurs est le manque de protection sociale que leur statut de travailleur indépendant leur procure (Telles, 2016 : 14). Ces travailleurs ne sont pas éligibles à plusieurs avantages tels que le salaire minimum, le paiement des heures supplémentaires, les assurances santé, le droit de négociation collective, les régimes de retraite et les congés de maladie (Telles, 2016 : 14). Au Québec, certaines lois

s'appliquent peu importe la nature du contrat, alors que d'autres non. Par exemple, les travailleurs indépendants soumis à un contrat d'entreprise sont régis par la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, mais pas par la *Loi sur les normes du travail* ou encore le *Code du travail* (Ouimet, 213 : 5 et 465).

Standing (2011 : 10) présente plusieurs formes de sécurité auxquelles les salariés ont droit et parmi celles-ci, la sécurité d'emploi qui protège contre les congédiements arbitraires. Nous pouvons faire le lien avec ce type de sécurité et la précarité à laquelle font face certains travailleurs de l'économie de partage, dont les chauffeurs partenaires d'Uber. Sur leur site officiel, on précise les conditions de désactivation du compte, notamment la satisfaction des clients, les désistements et les refus. Le premier motif qui peut faire perdre au travailleur son statut de partenaire-chauffeur chez Uber est la satisfaction des clients. Rappelons que ceux-ci sont notés sur une échelle de 5 étoiles par les utilisateurs. Ensuite, il y a le nombre de désistements de clients par rapport au nombre total de transports. Finalement, le nombre de fois dont le partenaire-chauffeur reçoit une demande de transport et qu'il refuse est pris en considération pour le maintien du contrat de service. Lorsque la cote pour un de ces critères est trop faible, le partenaire-chauffeur reçoit des messages pour l'avertir. Si la situation ne change pas, son compte sera désactivé. S'il veut le réactiver, il devra démontrer qu'il a entrepris les démarches nécessaires pour s'améliorer (De Stefano, 2017 : 17). La désactivation d'un compte peut également survenir si une faute grave est signalée telle qu'une fraude, un comportement violent ou sexuel, une consommation de drogue ou d'alcool, etc. Dans l'éventualité où le compte d'un partenaire-chauffeur est désactivé, ce dernier a peu de recours pour contester son congédiement s'il n'est pas considéré comme un salarié au sens de la loi. Cet exemple illustre le contrôle qu'Uber exerce sur ses chauffeurs, lequel est fréquent : « *Uber regularly terminates the account of those drivers who do not perform up to Uber's standards* » (Douglas O'Connor et al. contre Uber technologies inc., cité par De Stefano, 2016 : 17).

Finalement, les travailleurs indépendants sont exclus, au Canada et au Québec, de toute forme de représentation formelle en vertu du *Code du travail*, et donc du droit à la négociation collective. Si les travailleurs de l'économie de partage sont considérés comme

des travailleurs autonomes, ils ne peuvent donc pas se syndiquer pour établir un rapport de force avec l'employeur. Afin de remédier à ce problème, certains groupes de partenaires-chauffeurs d'Uber ont contacté des syndicats pour les aider dans la formation d'une association : l'Independent Drivers Guild à New York avec l'aide des Machinistes (Association internationale des machinistes et des travailleurs et travailleuses de l'aérospatial) et l'App-Based Drivers Associations avec l'assistance du syndicat des Teamsters à Seattle. Ces associations ont pour but de protéger les travailleurs et de faire pression sur Uber pour faire valoir leurs intérêts.

*« ... history suggests that it is neither possible nor economically viable to simply adopt existing rules and apply them to a new economy. The challenge, then, is to determine what comes next. After all, if different economy requires different models of regulation, what model or models should we develop for emerging sharing economy ? »* (Sundararajan, 2016 : 146)

En l'absence de cadre de régulation, de modèle de représentation, ces associations ont permis aux travailleurs de s'organiser collectivement afin d'accroître leur pouvoir de négociation en présence d'un employeur plus difficilement saisissable. D'autant plus qu'Uber se défend d'être un employeur. Selon ses propos, il offre simplement une plateforme pour faciliter les transactions entre fournisseurs et clients. Il n'aurait rien des caractéristiques d'un employeur...

Somme toute, nous pouvons constater une forme de précarité envers les travailleurs de l'économie de partage due à leur statut de travail qui dans plusieurs cas est considéré comme celui de travailleur autonome ou du moins dans une zone grise d'emploi (Azaïs et al., 2017). Cette précarité pose un enjeu important quant à leur citoyenneté industrielle.

## 1.2- La citoyenneté industrielle

La citoyenneté industrielle est un concept qui s'intéresse aux droits et avantages dont les travailleurs bénéficient. À la base, le concept de citoyenneté peut être divisé en trois dimensions : civile, politique et sociale :

*The civil element is composed of the rights necessary for individual freedom—liberty of the person, freedom of speech, thought and faith, the right to own property and to conclude valid contracts, and the right to justice. [...] By the political element I mean the right to participate in the exercise of political power, as a member of a body invested with political authority or as an elector of the members of such a body. [...] By the social element I mean the whole range, from the right to a modicum of economic welfare and security to the right to share to the full in the social heritage and to live the life of a civilized being according to the standards prevailing in society. (Marshall, 1950 : 30)*

Cette citoyenneté s'exprime ainsi autour de la liberté d'expression et d'action et d'accès à la justice. Elle permet d'exercer un pouvoir politique en participant à la vie démocratique. Elle comprend de même des droits donnant accès au bien-être et à la sécurité, fondement d'une citoyenneté dans nos sociétés modernes.

Dans le cadre du travail, ces piliers de la citoyenneté doivent s'exprimer de la même manière. Selon Arthurs (1967 : 812) : « *citizens of the industrial community will gradually come to enjoy protection against the erratic action of a particular employer or the economy as a whole, in much the same way as citizens of the general community gradually came to enjoy protection against arbitrary government action.* »

Ainsi, la citoyenneté industrielle est un concept qui permet de mesurer, évaluer, les droits dont disposent les travailleurs dans leur milieu de travail, les protections dont ils bénéficient. C'est l'idée que le travailleur est un citoyen à part entière dans son organisation et non une simple commodité. Ainsi la citoyenneté industrielle repose sur l'idée de :

*«...l'extension graduelle de la sphère des droits et libertés des travailleurs, d'abord via la reconnaissance des droits politiques, avec l'octroi du suffrage universel vers le début du 20<sup>e</sup> siècle ; ensuite, par l'affirmation des droits collectifs du travail comme contrepoids au droit de propriété, par exemple de la liberté positive d'association aux fins de la négociation collective des conditions de travail et de la promotion de la syndicalisation ; enfin, par la garantie des droits sociaux (sécurité sociale, assurance-maladie, droit à l'éducation) liés à l'émergence de l'État social dans l'immédiat après-guerre. Dans le domaine des relations industrielles, l'essor d'une citoyenneté effective pour les travailleurs fut le produit tant de la négociation collective que de l'intervention de l'État en matière de droits individuels et collectifs » (Coutu et Murray, 2005 : 602).*

À la base, le concept de citoyenneté industrielle au Canada fut bâti sur trois piliers : l'homme fournissait le revenu du ménage grâce à une relation d'emploi standard, un engagement envers les droits sociaux qui atténuent les aspects les plus abrasifs des classes sociales et un État-nation souverain et quelque peu keynésien (Fudge, 2005 : 641). Il s'agissait d'une époque où les travailleurs étaient semi-qualifiés, généralement des hommes blancs, et où les entreprises produisaient des biens standardisés (automobiles, appareils électroniques, etc.) (Arthurs, 1996 : 4). Ainsi, il était simple pour les employeurs de s'adapter aux demandes des consommateurs en diminuant ou en augmentant la production, et ce, juste en ajoutant ou en enlevant un quart de travail (Arthurs, 1996 : 4). Cette stabilité au sein des organisations a permis aux employeurs d'investir dans leur capital humain et d'offrir des emplois à long terme. Ainsi, les syndicats ont pu se développer puisque les emplois à long terme ont favorisé les affinités envers l'employeur, les conventions collectives pouvaient être de plus longue durée, les conditions de travail étaient négociées plus en détail, l'ancienneté était reconnue et utilisée comme outil pour offrir les promotions. De plus, les syndicats favorisaient les partenariats financiers et politiques avec l'État afin de protéger les entreprises, limiter le chômage cyclique, protéger les travailleurs de la maladie et du vieillissement (Arthurs, 1996 : 4). Toutefois, l'apparition d'une nouvelle économie est venue bouleverser cet environnement propice à la citoyenneté industrielle.



En effet, selon Arthurs (1996 : 4), la nouvelle économie caractérisée par le développement des technologies, la mondialisation et la diminution de la tolérance vis-à-vis de l'intervention de l'État dans le marché remet en question plusieurs piliers de la citoyenneté industrielle. Tout d'abord, les changements technologiques ont permis aux entreprises de modifier leur production afin de s'adapter plus rapidement aux signaux des consommateurs (Arthurs, 1996 : 5). Pour ce faire, ils ont adopté une stratégie de juste à temps en faisant affaire avec des contracteurs spécialisés et en utilisant des réserves d'employés (Arthurs, 1996 : 5). Ainsi, la proportion de travailleurs dans les manufactures est passée de 40% à 20% et la représentation syndicale est passée de 30% à 15% depuis les quarante dernières années aux États-Unis (Arthurs, 1996 : 5). Au Canada, la représentation syndicale a été soutenue à plus de 30%, notamment en raison d'une forte présence dans la fonction publique (Arthurs, 1996 : 5). Ensuite, la mondialisation a limité le pouvoir des États avec les conventions internationales telles que le General Agreement on Tariff and Trade (GATT) [qui sera remplacé par l'Organisation mondiale du commerce (OMC)] ou l'ALÉ puis l'ALÉNA en Amérique du Nord (Arthurs, 1996 : 6). Théoriquement, ce type de conventions devrait favoriser l'émergence d'une citoyenneté industrielle mondiale avec des protections juridiques et économiques pour les travailleurs qui participent à l'économie mondiale (Arthurs, 1996 : 6). Toutefois, la majorité des travailleurs sont organisés à l'intérieur des économies locales ou nationales dont les stades d'intégration à l'économie mondiale diffèrent (Arthurs, 1996 : 7). Pour Arthurs (1996 : 8), la mondialisation s'est donc davantage matérialisée dans les sphères de la finance et de la production, mais non à la sphère du droit du travail et de la citoyenneté industrielle.

Standing (2011 : 10-11) associe cette nouvelle économie à l'apparition d'une nouvelle classe sociale qu'il appelle les précaires. Ce terme fut utilisé différemment dépendamment des pays : au début, un sociologue français l'utilisait pour parler des travailleurs saisonniers ; en Allemagne, ce terme a été utilisé pour décrire les travailleurs sans espoir de retourner travailler ; au Japon, il était synonyme de travailleur pauvre (Standing, 2011 : 9). Afin d'évaluer si un travailleur fait partie de la classe des précaires, Standing (2011 : 10) établit sept formes de sécurité qu'il associe à de la citoyenneté industrielle : la sécurité du marché du travail, la sécurité d'emploi, la sécurité de l'emploi, la sécurité du travail, la

sécurité au niveau des compétences, la sécurité du revenu et la sécurité de représentation. Il considère les personnes faisant partie de la classe des précariats comme des « denizens » où « *a denizen is someone who, for one reason or another, has more limited range of rights than citizens do* » (Standing, 2011: 14).

Le droit du travail a pour but d'agir sur l'asymétrie de la relation entre les employeurs et les travailleurs afin que ceux-ci puissent négocier avec leurs employeurs (Mundlak, 2007 : 728) et ainsi faire l'expérience d'une citoyenneté industrielle. Toutefois, comme les travailleurs de l'économie de partage font l'expérience de diverses formes de précarité (De Stefano, 2016 ; Telles, 2016 ; Azais et al., 2017), et qu'ils sont souvent, à tort ou à raison, considérés comme des travailleurs autonomes, on peut poser l'hypothèse que ceux-ci bénéficient d'une citoyenneté industrielle moindre que des travailleurs salariés ou des travailleurs autonomes qui œuvrent dans une industrie plus règlementée.

En somme, cette recherche aura pour but de savoir si l'économie de partage crée une nouvelle forme de travailleurs précaires qui ont des caractéristiques distinctives qui affaiblissent la citoyenneté industrielle. Afin de mieux saisir l'ampleur du phénomène, nous comparerons l'état de cette citoyenneté industrielle avec les autres catégories d'emploi d'un même secteur. Nous avons choisi d'analyser l'industrie du taxi à Montréal puisqu'Uber est un nouveau joueur important de cette industrie. Ainsi, nous tenterons de déterminer en quoi la citoyenneté industrielle diffère pour les chauffeurs de taxi selon le modèle (d'affaire et d'emploi) dans lequel ils œuvrent, soit le modèle traditionnel, le modèle salarié ou de l'économie de partage. La prochaine section sera consacrée à décrire ces modèles.

### **1.3- L'industrie du taxi à Montréal**

L'industrie du taxi à Montréal existe depuis 1909 (Trudel, 1988) et celle-ci a bien changé au fil des décennies. En effet, trois modèles d'affaires différents se sont imposés avec le même objectif, soit transporter des personnes en échange d'une rémunération. Cette section aura pour but de présenter ces trois modèles : le modèle dit traditionnel, le modèle salarié, et le modèle de l'économie de partage.

### *1.3.1- Le modèle traditionnel*

Le modèle de taxi traditionnel a subi plusieurs changements depuis son implantation au Québec. Ainsi, après avoir brossé un portrait de l'évolution de l'industrie du taxi, plus particulièrement à Montréal, nous présenterons les caractéristiques distinctives de ce modèle d'affaires en portant une attention particulière sur les acteurs qui s'y rattachent.

#### *1.3.1.1 – Histoire du taxi à Montréal*

Comme nous l'avons mentionné précédemment, c'est en 1909 que les premiers taxis ont été mis en service à Montréal. À cette époque, la réglementation initiée par les municipalités encadrait, comme pour les cochers, les droits de stationnement et de circulation. À cette époque, il n'y avait aucune contrainte quant au nombre de permis en circulation. Celui-ci variait selon la loi de l'offre et de la demande. En 1929, le nombre de taxis grimpa à près de 1 500 avant de redescendre à 800 lors de la crise économique de 1930. Lors de la Deuxième Guerre mondiale, l'industrie du taxi à Montréal est passée sous juridiction fédérale et le nombre de permis fut alors limité à 765. Après la guerre, l'encadrement de l'industrie du taxi revint aux municipalités. Confrontée à une insuffisance de taxis pour répondre à la demande et pour faciliter l'accès à l'emploi aux vétérans, l'imposition d'un nombre maximum de permis fut abolie. Cette abolition eut pour effet d'augmenter le nombre de taxis sur l'ensemble de l'île de Montréal pour un grand total de 4 978.

Plus tard, en 1952, la Commission d'étude des problèmes métropolitains de Montréal réalisa que le nombre de permis par habitant à Montréal était supérieur aux autres grandes villes nord-américaines. Elle recommande dès lors de geler l'émission de nouveaux permis et de réviser annuellement le quota de permis octroyé. L'année suivante, la ville de Montréal limite le nombre de permis sur son territoire et, en 1956, les autres municipalités de l'île de Montréal emboîtent le pas. « Cette mesure crée évidemment une valeur artificielle à ces permis et entraîna des transferts monnayables » (Trudel, 1988 : 4). En effet, en 1961, un permis pouvait atteindre une valeur de 4 000\$. Il s'en suit une plus grande instabilité dans l'industrie du taxi en raison de la spéculation excessive et une surabondance

de permis par rapport à la population, malgré les restrictions imposées quelques années auparavant.

En 1972, le gouvernement provincial adopte la *Loi sur les transports* et crée la Commission des transports du Québec. L'année suivante, en 1973, il prend en charge la réglementation de l'industrie du taxi sur l'ensemble du territoire québécois ; avec pour conséquence, l'augmentation du nombre d'entreprises pouvant desservir le centre-ville de Montréal. Ces changements ont eu un impact sur la structuration de l'industrie. En effet, « la période de 1973 à 1982 a été principalement caractérisée par la mise en place des ligues de propriétaires de taxis, et à Montréal, par les péripéties juridiques des différents conseils d'administration qui se sont succédé à la ligue » (Trudel, 1988 : 9). C'est donc à cette époque que des ligues de propriétaires de taxi, telles que la Ligue des taxis de Montréal, ont été mises sur pieds. Selon la *Loi sur le transport par taxi*, les chauffeurs de taxi devaient payer une cotisation auprès d'une ligue de propriétaires afin de pouvoir obtenir un permis de taxi<sup>2</sup>. Néanmoins, en 2001, cette loi fut remplacée par la *Loi concernant les services de transports par taxi* et ce changement entraîna la disparition des ligues de taxis.

En 1982, le Québec est touché par la crise économique et les chauffeurs de taxi doivent augmenter de façon considérable leurs heures travaillées afin de conserver un revenu décent. « Cette époque est aussi marquée par l'arrivée d'une vague d'immigrants qui profitent de l'accès relativement facile à cette profession » (Trudel, 1988 : 9). Ces facteurs entraînent un mécontentement général tant chez les exploitants de taxi, que chez les usagers et la clientèle en général. En effet, « les exploitants revendiquent l'ouverture de nouveaux marchés, un contrôle plus adéquat de la profession et du service, et des conditions de rentabilité minimale [alors que] les usagers blâment l'industrie et les autorités pour le laisser-aller à l'égard de la sécurité et de la propreté des véhicules et du professionnalisme des chauffeurs » (Trudel, 1988 : 10). Suite à ce mécontentement, le gouvernement décide de mettre en place une commission afin de réformer l'industrie du taxi. Il détermine alors que l'ouverture des marchés ne serait pas la solution, mais plutôt la gestion de l'offre et de

---

<sup>2</sup> *Loi sur le transport par taxi*, 1983, c. 46, art. 17

la demande en réduisant le nombre de permis de taxi. Le 21 décembre 1983, le gouvernement du Québec adopte la *Loi sur le transport par taxi* qui prévoyait, entre autres, des mécanismes administratifs, réglementaires et financiers pour mettre en œuvre un programme de réduction du nombre de permis. Une des premières étapes de ce programme est déployée le 10 avril 1984 par l'organisation d'un référendum portant sur un plan de rachat des permis de taxi auprès des titulaires concernés. À cette occasion, « 54,4% des titulaires de permis se prononcèrent en faveur de réaliser un plan de rachat dans l'agglomération de Montréal » (Trudel, 1988 : 13). Toutefois, aucun permis ne fut racheté en raison de problèmes administratifs et juridiques.

Quelques années plus tard, le 20 janvier 1985, une deuxième consultation est réalisée auprès de la Ligue des taxis de Montréal, mais ceux-ci s'opposent majoritairement (54%) à tout plan de rachat. Finalement, les 21 et 22 mai 1985, un deuxième plan de rachat est présenté lors d'une troisième consultation et cette fois, il reçoit l'adhésion de 75% des titulaires de permis concernés (Trudel, 1988 : 3-15). Au final, le gouvernement a racheté 1 006 permis alors que l'objectif était d'en retirer entre 1 200 et 1 500 sur le marché (Trudel, 1988 : 50).

Depuis ce jour, le nombre de permis en circulation dans l'industrie du taxi à Montréal est demeuré stable, et ce jusqu'à l'arrivée de nouveaux modèles que nous présenterons dans les prochaines sections.

#### *1.3.1.2 – Caractéristiques et acteurs de l'industrie traditionnelle du taxi*

L'industrie du taxi à Montréal est plus complexe qu'elle n'y paraît. En effet, il s'agit d'une industrie bien règlementée et habitée par différents joueurs : les chauffeurs de taxi, les propriétaires de taxi et les intermédiaires en services. Tous doivent posséder des permis distincts selon les opérations qu'ils effectuent. De plus, il y a plusieurs organismes afin de règlementer, protéger et financer cette industrie. La prochaine section présentera les acteurs impliqués et nous expliquerons le rôle de chacun.

### 1.3.1.2.1 – Les propriétaires

Comme nous l’avons mentionné précédemment, il faut posséder un permis pour œuvrer dans l’industrie du taxi au Québec :

« Afin d’exploiter un véhicule de taxi, une personne physique ou une personne morale doit être titulaire d’un permis de propriétaire de taxi délivré par la Commission des transports du Québec (CTQ). Cette personne peut exploiter elle-même son véhicule ou le louer à un chauffeur de taxi au moyen d’une convention de garde » (Bureau du taxi de Montréal, 2016b).

Les opérations doivent être effectuées à l’intérieur de l’agglomération du permis. Ainsi, il est impératif que le lieu de départ ou le lieu d’arrivée se situe à l’intérieur de l’agglomération. Pour ce qui est de la ville de Montréal, la *Loi concernant les services de transport par taxi* prévoit trois agglomérations distinctes : A.05 (est de Montréal), A.11 (Montréal) et A.12 (ouest de Montréal).

Figure 1.1 : Agglomérations de la ville de Montréal



(Bureau du taxi de Montréal, 2017)

L’agglomération A.11 comprend le plus grand nombre de propriétaires de taxi, puisque 3 835 permis sont attribués dans cette région. Dans l’agglomération A.05, 320 permis sont

octroyés et 265 dans l'agglomération A.12 (Bureau du taxi de Montréal, 2016b). Au 31 mars 2016, les permis des zones A.05, A.11 et A.12 valaient respectivement en moyenne 170 932\$, 177 207\$ et 218 037\$ (Commission des transports du Québec, 2016). Ces permis sont délivrés par la Commission des transports du Québec. Toutefois, aucun nouveau permis n'est émis. Si une personne désire s'en procurer un, elle doit le faire auprès d'un titulaire actuel de permis. Autrement, elle peut louer un permis à un propriétaire pour exercer le métier de chauffeur de taxi.

Au Québec, nous pouvons observer deux types de propriétaires : les propriétaires locateurs et les propriétaires-artisans (Taxelco, 2016). Dans le premier cas, il s'agit d'un investisseur qui possède plusieurs permis et qui loue ses voitures à des chauffeurs. Alors que le deuxième est un propriétaire qui offre lui-même le service. Au 31 décembre 2015, parmi les 4 438 permis à Montréal, il n'y avait que 3 918 propriétaires distincts.

#### *1.3.1.2.2 – Les chauffeurs*

Alors que le permis de propriétaire est émis par la Commission des transports du Québec, les permis de chauffeurs à Montréal, communément appelés « pocket number », sont émis par le Bureau du taxi de Montréal. En effet, le *Règlement sur le transport par taxi* définit les chauffeurs de taxi comme étant « une personne titulaire d'un permis de chauffeur ou d'un permis de chauffeur de limousine ou d'un permis de chauffeur de limousine de grand luxe émis par le Bureau »<sup>3</sup>. La même loi décrit les permis comme suit : « permis émis par le Bureau autorisant son titulaire à conduire un taxi aux fins d'un transport rémunéré sur le territoire de l'agglomération de Montréal, conformément à la Loi »<sup>4</sup>. Au 31 décembre 2016, le Bureau du taxi comptait un total de 9 743 chauffeurs de taxi, soit une baisse d'un peu plus de 6 % depuis 2015 (Bureau du taxi de Montréal, 2016b).

Autre particularité, il existe plusieurs types de permis selon le service offert. Tout d'abord, il y a le permis pour les services réguliers qui permettent à un chauffeur de transporter des passagers contre une rémunération. Ensuite, il y a les services restreints qui concernent le

---

<sup>3</sup> *Règlement sur le transport par taxi*, RCG 10-009, art. 1(5)

<sup>4</sup> *Règlement sur le transport par taxi*, RCG 10-009, art. 1(21)

transport adapté et médical. Finalement, il y a les permis pour les limousines grand luxe, les limousines berlines et les taxis limousines. À Montréal, il y a présentement 4 669 permis émis pour les services réguliers, 284 permis restreints, 94 permis pour les limousines grand luxe, 56 permis pour les limousines berline et 84 permis pour les taxis limousines pour un grand total de 5 187 permis (Bureau du taxi de Montréal, 2016b).

Afin d'obtenir un permis de chauffeur, le demandeur doit respecter plusieurs conditions. Tout d'abord, il doit se procurer un permis de classe 4C auprès de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ). Une fois ce permis obtenu, il doit suivre un cours de 150 heures offert par une des deux écoles accréditées sur l'île de Montréal qui offrent la formation de base pour obtenir le permis de taxi. Ces formations portent sur la toponymie de Montréal et sur les règlementations applicables. Par la suite, le demandeur doit passer avec succès (75%) l'examen théorique du Bureau du taxi de Montréal. À ces conditions, s'ajoute, depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2014, la vérification d'antécédents judiciaires pour tous les chauffeurs de taxi auprès du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM).

Une fois que toutes ces conditions sont respectées, le Bureau du taxi de Montréal peut émettre un permis de chauffeur de taxi à la condition que le chauffeur signe une convention de garde avec une personne qui détient un permis de taxi. Il s'agit d'un « formulaire numéroté émis par le Bureau qui tient lieu de contrat de location ou de contrat de travail uniquement aux fins de la Loi »<sup>5</sup>. Une fois que la personne est officiellement reconnue comme chauffeur de taxi, elle peut embarquer des personnes dans la rue et dans les postes d'attente réservés au taxi. Aussi, elle peut s'associer à un intermédiaire de service afin de recevoir des appels de la part de clients.

Comme nous l'avons vu précédemment, les propriétaires-artisans sont des chauffeurs de taxi qui possèdent leur propre permis de propriétaire et qui effectuent eux-mêmes les courses. Quant aux chauffeurs locataires, ils sont des chauffeurs qui louent un permis et une voiture à un propriétaire pour effectuer leurs opérations. Dans les deux cas, il s'agit de

---

<sup>5</sup> *Règlement sur le transport par taxi*, RCG 10-009, art. 1(8)



travailleurs autonomes dont le revenu est fonction du prix que le client paie pour une course moins les frais qu'ils sont tenus de payer. Ces montants sont les frais de transaction lorsqu'un client paie avec une carte débit ou crédit, les frais de gestion pour les chauffeurs faisant affaire avec un intermédiaire, le prix de location pour les chauffeurs locataires, le remboursement de l'hypothèque pour les propriétaires-artisans et, finalement, les impôts payés à la fin de l'année fiscale. Pour ce qui est du prix de la course, il est règlementé à Montréal par la Commission des transports du Québec à 3,45\$ au départ plus 1,70\$ du kilomètre et 0,63\$ par minute. Il y a cependant une exception pour les clients qui vont du centre-ville de Montréal à l'aéroport, puisque le prix de cette course est toujours de 40\$. Ainsi, ces chauffeurs n'ont pas de revenus garantis compte tenu du fait que leur salaire dépend du nombre de clients qu'ils serviront et des frais qu'ils devront déboursier.

#### *1.3.1.2.3 – Les intermédiaires en services*

Les compagnies de taxi de l'île de Montréal ont des intermédiaires en services. À Montréal, il y a 19 intermédiaires en services réguliers et 7 en services adaptés (voir annexe 1-2). Ces intermédiaires sont composés de trois coopératives, soit une par agglomération, et les autres sont tous des entreprises privées. Leur rôle est d'assurer la répartition des appels et mettre en contact des clients et des chauffeurs (Bureau du taxi de Montréal, 2016b). Selon le *Règlement sur le transport par taxi*, un intermédiaire en services est : « une entreprise, association, coopérative ou organisme fournissant des services de publicité, de répartition de demandes de transport et d'autres services de même nature exclusivement à ses membres »<sup>6</sup>.

L'intermédiaire en services doit lui aussi respecter plusieurs règles. Tout d'abord, il doit détenir le permis approprié selon le service qu'il offre. De plus, « le titulaire d'un permis d'intermédiaire en services doit procéder efficacement à la répartition des courses, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept » (Bureau du taxi de Montréal, 2016b). Ainsi, si des clients font des plaintes auprès du Bureau du taxi parce qu'ils n'ont pas été en mesure de recevoir un service de la part d'une entreprise, un inspecteur devra faire les vérifications

---

<sup>6</sup> *Règlement sur le transport par taxi*, RCG 10-009, art. 1(12)

nécessaires et si, en effet, les conditions ne sont pas respectées, l'intermédiaire pourrait perdre son permis.

Pour ce qui est de la répartition des intermédiaires en services réguliers, l'agglomération A.05 et A.12 comptent chacune 2 intermédiaires en services réguliers, alors que l'agglomération A.11 en compte 15. Pour les services adaptés, il existe six entreprises qui desservent l'ensemble de Montréal. Finalement, il n'y a aucun permis d'intermédiaire en services pour les services en limousine.

À la base, les intermédiaires en services étaient obligés de faire affaire avec des chauffeurs qui possédaient un permis de chauffeur émis par le Bureau du taxi de Montréal. Néanmoins, le 21 septembre 2017, le Ministère du Transport, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports du Québec a mis en place un projet pilote permettant aux intermédiaires en services de Montréal de faire affaire avec des chauffeurs qui possèdent, en lieu et place de ce permis, un certificat d'aptitude du Bureau du taxi de Montréal. Pour l'obtenir et pouvoir être chauffeur pour un intermédiaire, la personne doit être titulaire d'un permis de conduire de la classe 4C, avoir fait l'objet d'une vérification de ses antécédents judiciaires par un corps de police du Québec et avoir une attestation confirmant la réussite d'une formation d'une durée minimale de 35 heures et portant notamment sur les éléments suivants : le transport des personnes handicapées ; la qualité des services offerts ; l'encadrement légal et réglementaire du transport par taxi incluant l'encadrement juridique du Projet pilote ; la gestion des opérations, du véhicule et de l'application pour téléphone mobile, le cas échéant (Gouvernement du Québec, 2017b).

#### *1.3.1.2.4 – Le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi*

En plus de pouvoir compter sur les intermédiaires pour leur fournir des clients, les chauffeurs de taxi bénéficient de l'appui de différentes organisations pour assurer le respect de leurs droits. En effet, puisque les propriétaires et les chauffeurs de taxi sont des travailleurs autonomes, ils sont peu protégés par les lois du travail d'où l'existence d'une certaine précarité. Ainsi, ces organisations œuvrent au développement de l'industrie et à l'amélioration de conditions de travail.

Au niveau provincial, les chauffeurs peuvent faire appel au Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi (CPCDIT) qui a justement pour but de développer « des conditions favorables à une industrie de taxi sécuritaire et légale offrant un service de qualité » (Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi, 2016). De ce fait, le CPCDIT tente de mieux répondre aux besoins des clients en mettant en place des mesures innovantes qui permettront à l'industrie de croître et de s'améliorer. Cette organisation a été créée en 1995 à la demande des compagnies et des coopératives de taxi afin d'être représentées à travers tout le Québec. Aujourd'hui, le CPCDIT est considéré comme l'interlocuteur principal entre le gouvernement du Québec et les propriétaires de taxi, puisqu'il en représente près de 6 000, parmi les 8 300 au Québec, ce qui correspond à un peu plus de 70% des propriétaires.

#### *1.3.1.2.5 – Le Bureau du taxi de Montréal*

Au niveau municipal, le Bureau du taxi de Montréal (BTM) représente tant les membres de l'industrie du taxi que la clientèle. En effet, il s'assure que les propriétaires, les chauffeurs et les intermédiaires respectent la réglementation applicable et il gère les plaintes des clients. « Le Bureau du taxi a été créé en 1986 et est issu d'une volonté du gouvernement du Québec de décentraliser les responsabilités reliées au contrôle de l'industrie du taxi » (Bureau du taxi de Montréal, 2016b). Le 1<sup>er</sup> janvier 2014, le BTM est devenu une société paramunicipale de la Ville de Montréal avec un conseil d'administration. Le BTM cumule plusieurs mandats, dont l'application du *Règlement sur le transport par taxi* et le développement de l'industrie. De ce fait, le BTM dispose d'inspecteurs qui ont comme objectif de faire respecter la réglementation et qui travaillent à l'élimination des formes de transport par taxis illégales. En effet, les inspecteurs doivent s'assurer que les chauffeurs qui effectuent un transport en échange d'une rémunération possèdent un permis adéquat.

Les inspecteurs ont aussi le mandat de s'assurer que les véhicules respectent les exigences de la Commission des transports du Québec et qu'ils sont bien entretenus. Ceux-ci ne peuvent pas être âgés de plus de trois ans lorsque le chauffeur s'enregistre au Bureau du taxi. Lors des renouvellements, les véhicules ne peuvent pas être âgés de plus de 8 ans. De

plus, les véhicules doivent satisfaire aux exigences de la *Loi sur la sécurité automobile*, être équipés par le manufacturier d'au moins quatre ceintures de sécurité, être munis d'un toit rigide et d'au moins quatre portières latérales. Finalement, les véhicules taxis doivent avoir un empattement d'au moins 261 centimètres (Commission des transports du Québec, 2017).

Le Bureau du taxi de Montréal s'occupe aussi de la gestion des examens, de la délivrance et du renouvellement des permis de chauffeur de Montréal tant pour les taxis que pour les limousines.

#### *1.3.1.2.6 – Les associations*

Puisque les chauffeurs de taxi sont reconnus comme des travailleurs autonomes, ils ne bénéficient pas du droit à la syndicalisation (Coiquaud, 2009). Néanmoins, plusieurs chauffeurs se sont regroupés, et parfois avec l'aide de centrales syndicales, afin d'assurer la défense et la protection de leurs droits. À Montréal, il existe trois organisations : le Regroupement des propriétaires de taxi de Montréal (RPTM), le Regroupement des travailleurs autonomes Métallos (RTAM) et l'Association haïtienne des travailleurs du taxi (AHTT).

« Le RPTM a été fondé en 2009 afin de pallier l'absence de représentation pour les titulaires de permis de propriétaires de taxi » (Regroupement des propriétaires de taxi de Montréal, 2016). La mission du RPTM consiste donc à regrouper les propriétaires de permis de taxi et leur donner une voie auprès des instances pertinentes. Malgré la similitude des intérêts et des revendications entre les chauffeurs et les propriétaires, le RPTM représente presque uniquement des propriétaires, malgré qu'ils ont ouvert la porte aux chauffeurs locataires.

Quant au RTAM, il est sous la gouverne du syndicat des Métallos affilié à la FTQ. Le RTAM représente l'ensemble des travailleurs autonomes et « compte près de 5 000 membres issus principalement de l'industrie du taxi partout au Québec, mais aussi du camionnage » (Regroupement des travailleurs autonomes Métallos, 2016). Contrairement au RPTM, le RTAM représente autant des propriétaires que des chauffeurs de taxi. Il offre

d'ailleurs plusieurs services à leurs membres, par exemple l'accès à des avocats pour contester les constats d'infractions. De plus, il négocie des avantages pour ses membres notamment pour des rabais sur les primes d'assurances, le carburant, les taximètres et même l'achat d'une nouvelle voiture.

Finalement, l'AHTT « est un organisme sans but lucratif fondé en 1982 par des chauffeurs de taxi d'origine haïtienne revendiquant leurs droits civiques dans l'exercice de leurs fonctions » (Association haïtienne des travailleurs du taxi, 2016). À la base, cette association avait pour but d'éliminer les comportements discriminatoires et d'assurer une répartition équitable des services par les intermédiaires. Aujourd'hui, l'AHTT « a pour objectif de faire la promotion des droits de ses membres et de tous les artisans de l'industrie du taxi » (Association haïtienne des travailleurs du taxi, 2016).

#### *1.3.1.2.7 – Les agences de financements*

Puisque les permis de taxi ont une valeur très élevée, les personnes qui désirent en acquérir un doivent passer auprès d'une institution bancaire afin d'obtenir un prêt hypothécaire. Pour ce qui est de la région de Montréal, il y a deux organisations qui offrent ce service, soit les Caisses Desjardins et l'entreprise FinTaxi.

Les Caisses Desjardins sont le premier groupe financier coopératif du Canada qui a pour objectif de contribuer au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités (Desjardins, 2017). Depuis plus de 30 ans, les Caisses Desjardins ont aidé les entrepreneurs de l'industrie du taxi en leur offrant une collaboration financière. En effet, quatre caisses à Montréal sont spécialisées dans le financement des permis de taxi. En 2010, cette collaboration représentait « plus de 150 millions de financements auprès de 1 600 propriétaires de permis » (Desjardins, 2010).

FinTaxi, « une société en commandite dont le commanditaire principal est le Fonds de solidarité FTQ » (FinTaxi, 2010), offre également du soutien financier aux chauffeurs. Cette organisation a été créée en 2002 afin d'aider au financement des permis et des véhicules taxis. FinTaxi possède également le Centre de formation professionnelle pour

l'industrie du taxi du Québec inc. qui offre la formation de base exigée pour obtenir le permis de chauffeur de taxi. L'objectif de cette entreprise est donc le développement de l'industrie du taxi en apportant le financement et la formation nécessaires pour ceux qui désireraient obtenir un permis de propriétaire ou un permis de chauffeur.

### *1.3.2- Le modèle salarié*

En 2015, l'entreprise Téo Taxi a fait son entrée dans l'industrie du taxi en proposant un nouveau modèle d'affaires. Cette entreprise se différencie de l'industrie traditionnelle sur plusieurs points, mais deux en particulier : le recours à des voitures électriques et l'utilisation de chauffeurs salariés. Néanmoins, le modèle salarié respecte les mêmes règles que le modèle traditionnel. En effet, l'entreprise a dû obtenir des permis de propriétaire et elle ne fait affaire qu'avec des chauffeurs qui possèdent leur permis de chauffeur. Ainsi, le gouvernement du Québec a mis en place un projet pilote afin d'accueillir ce nouveau modèle. Nous présenterons donc ce projet pilote, pour ensuite présenter un portrait de l'entreprise Téo.

#### *1.3.2.1 –Projet pilote*

Le 11 novembre 2015, le gouvernement du Québec a mis en place un projet pilote permettant l'apparition d'un nouveau modèle de taxi : les services de transport par taxi électrique. Ce projet pilote encadre la mise en place de Téo et en échange, l'entreprise peut louer des permis de propriétaire au lieu de devoir les acheter. En effet, avant l'arrivée de ce projet, il était illégal pour une entreprise de louer des permis.

Plus précisément, ce projet pilote concerne la valorisation de services de transport par taxi électrique. Il a pour but d'élaborer des règles afin de favoriser les services de transport par taxi avec des véhicules entièrement électriques. En ce sens, il autorise les promoteurs à offrir des services de transport par taxi électrique dans la mesure où les lois et règlements sur le transport par taxi en vigueur sont respectés. Au sens du projet pilote, un promoteur est « toute personne ou tout organisme, titulaires d'un permis de propriétaire de taxi délivré en vertu de la Loi concernant les services de transport par taxi ou partenaire d'affaires avec un tel titulaire » (Gouvernement du Québec, 2015).

Des informations seront de même recueillies sur ce nouveau type de service afin d'évaluer le potentiel de croissance et les ajustements nécessaires, le cas échéant (Gouvernement du Québec, 2015). Ainsi, le promoteur doit mettre sur pied un protocole afin de présenter les objectifs précis du projet, le nombre de véhicules électriques qui seront mis en service et la durée du projet. Ensuite, il devra envoyer son projet au ministre des Transports afin que celui-ci puisse l'approuver. Pour les projets visant le territoire de Montréal, ceux-ci doivent être autorisés par le Bureau du taxi de Montréal. De plus, les véhicules doivent obligatoirement être des voitures berlines ou familiales respectant certaines caractéristiques : être entièrement électriques, être munis d'au moins quatre ceintures de sécurité, quatre portes latérales, et un toit rigide, la batterie doit être rechargeable à partir de l'électricité du réseau, l'âge du véhicule ne doit pas dépasser cinq ans, et ce à partir de la date d'entrée en vigueur du projet et l'empattement doit être égal ou supérieur à 251 centimètres (Gouvernement du Québec, 2015). Finalement, les seules personnes autorisées à conduire ces taxis électriques sont celles qui ont obtenu leur permis de chauffeur de taxi. De plus, elles ne peuvent que servir les clients dont le point de départ ou la destination finale se situe à l'intérieur de l'agglomération prévue à leur permis.

Lorsque ce projet est arrivé à échéance, il a été reconduit d'un an, soit jusqu'au 26 novembre 2018. Pour ce qui est du nombre de taxis associé à ce projet pilote, il était initialement de 110 permis réguliers en location pour les agglomérations A.05, A.11 et A.12 (Gouvernement du Québec, 2015). Lorsque ce projet fut reconduit, le nombre de permis disponibles passa à 350 permis réguliers pour les trois agglomérations (Gouvernement du Québec, 2017a).

Suivant l'implantation de ce projet pilote, Téo Taxi a pu mettre en place un service de taxi où les usagers peuvent commander des taxis à l'aide d'une application mobile et où l'ensemble de la flotte de véhicules est entièrement électrique.

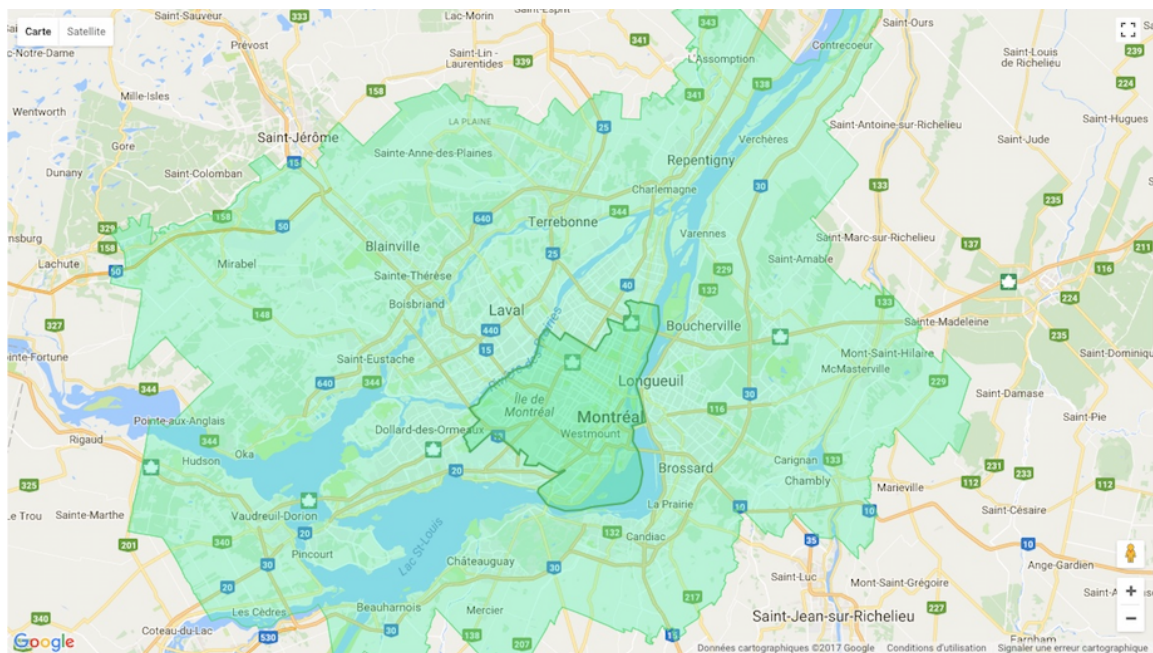
#### *1.3.2.2 – Présentation de Téo Taxi*

L'entreprise Téo Taxi (qui signifie : transport électrique optimisé) a débuté ses opérations en novembre 2015 avec une flotte de véhicules entièrement électriques : Nissan Leaf, Kia

Soul et Tesla modèle S. Seulement un an après sa création, l'entreprise connaissait déjà une croissance importante. En effet, elle était en mesure de recharger ses véhicules grâce à 40 bornes de recharge Core+ de AddÉnergie, 4 bornes de recharge rapide SmartDC de AddÉnergie et 2 stations de recharge rapide Haltégo de Bectrol (Bureau du taxi de Montréal, 2016c). D'ailleurs, au début du projet pilote, l'entreprise ne possédait que 110 permis de taxi et lorsqu'il fut reconduit, ce nombre augmenta à 350 permis.

Pour ce qui est du service en soi, Téo Taxi loue des permis de services réguliers à des propriétaires pour une valeur de 260\$ par semaine (Taxelco, 2016). Afin de respecter les agglomérations de ces permis, l'entreprise établit la zone Téo où les chauffeurs effectuent leurs courses.

Figure 1.2 : Zone de service de Téo Taxi



(Téo Taxi, 2017)

Ainsi, les chauffeurs sont autorisés à effectuer des courses où le lieu de départ ou d'arrivée se situe dans une des agglomérations de Montréal (en vert foncé sur la carte), mais son service s'étend jusqu'aux banlieues (en vert pâle sur la carte). Les usagers qui désirent être transportés à l'aide des chauffeurs de Téo Taxi peuvent commander leur course à l'aide



d'une l'application mobile, mais les chauffeurs sont aussi autorisés à embarquer un client qui l'interpelle sur la rue.

Finalement, contrairement au reste de l'industrie du taxi à Montréal, Téo Taxi utilise des chauffeurs salariés. En effet, ceux-ci ont un revenu avec pourboire garanti de 15\$ de l'heure. Ils travaillent 40 heures par semaine et ont droit à deux semaines de vacances payées. Comme salariés, ils bénéficient de toutes les protections offertes par les différentes lois du travail qui trouvent application auprès des salariés (*Loi sur les normes du travail, Code du travail, Loi sur la santé et la sécurité au travail*, etc.) (Taxelco, 2016). L'objectif de l'entreprise était d'offrir des emplois de qualité afin de « permettre d'améliorer les conditions socioéconomiques des chauffeurs » (Taxelco, 2016). Il s'agit d'une différence significative avec les chauffeurs de taxi de l'industrie traditionnelle qui sont reconnus comme travailleurs autonomes. Nous élaborerons sur ces différences dans la section portant sur les résultats de la recherche.

### *1.3.3- Le modèle de l'économie de partage*

Nous avons présenté plusieurs modèles d'économie de partage lors de la première partie de ce chapitre. Rappelons qu'une étude de PricewaterhouseCoopers considère le transport comme l'un des principaux groupes associés à l'économie de partage (PricewaterhouseCoopers, 2015). Le modèle de l'économie de partage, en ce qui a trait au transport rémunéré de personne par voiture, se différencie du modèle traditionnel, puisqu'il s'agit d'une relation de pair à pair. Partant de ce fait, il ne s'agirait pas de taxi au sens propre et les chauffeurs n'auraient pas besoin d'un permis de taxi pour effectuer leurs opérations, du moins selon des entreprises qui s'insèrent dans ce créneau. Pour l'instant, il n'y a que l'entreprise Uber qui correspond à ce modèle et qui a pénétré le marché du transport au Québec. Dans la prochaine section, nous présenterons d'abord cette entreprise internationale, puis nous proposerons un portrait de celle-ci au Québec et du projet pilote qui encadre ses opérations. Nous terminerons cette section en comparant le modèle Uber avec notre définition afin de déterminer s'il s'agit réellement d'une entreprise d'économie de partage.

### 1.3.3.1- À l'international

Uber est une entreprise technologique fondée à San Francisco en 2009 (Uber, 2015). Bien qu'elle ait vu le jour aux États-Unis, elle est maintenant présente « dans 632 autres villes partout dans le monde » (Uber, 2016a). Parmi les entreprises de l'économie de partage, Uber est celle qui a su le mieux se différencier des autres.

« À nos débuts, nous proposons une simple application permettant de commander des chauffeurs privés haut de gamme dans quelques grandes villes. Aujourd'hui, nous transformons la mobilité et la logistique de villes du monde entier. Que vous ayez besoin de vous déplacer, de commander un repas ou d'envoyer un colis, Uber s'appuie sur la technologie pour vous rendre le service dont vous avez besoin, au moment où vous en avez besoin. En mettant la technologie au service du monde réel, nous améliorons le quotidien de millions de personnes. » (Uber, 2016c).

Selon le Wall Street Journal, Uber serait la plus grosse entreprise d'appariement numérique avec une valeur de marché estimée à 62,5 milliards \$ en décembre 2015, alors qu'elle était de 60 millions \$ en 2011 (Telles, 2016 : 9). Selon Sundararajan (2016 : 122), ce succès s'explique par la qualité du service offert par Uber qui répond aux besoins des clients (flexibilité, facilité d'utilisation, arrimage avec les nouvelles technologies...). De plus, Uber offre des prix très compétitifs. En effet, les prix des services d'UberX, le service de transport le plus économique et populaire d'Uber, peuvent être approximativement 20% à 50% moins dispendieux que ceux proposés par l'industrie du taxi réglementée (Allen, 2015 : 26).

En plus des usagers, l'entreprise a réussi à attirer plusieurs partenaires-chauffeurs grâce à des conditions de travail qui sont considérées par certains comme intéressantes. Par exemple, pour les salaires, à Sydney, un partenaire-chauffeur pour UberX peut gagner pour une semaine de vingt heures en moyenne 2500\$ (Allen, 2015 : 26). De plus, une étude de Hall et Krueger (2016 : 23) a démontré que les partenaires-chauffeurs d'Uber aux États-Unis gagnent en moyenne 19,19\$ de l'heure, alors que les chauffeurs de taxi gagnent 12,90\$. Dans cette étude, parmi les raisons évoquées par les partenaires-chauffeurs pour travailler chez Uber, il y avait « *to earn more income to better support myself or my family* »

(91%) et « *to help maintain a steady income because other sources of income are unstable/unpredictable* » (74%) (Hall et Krueger, 2016 : 11). De plus, toujours selon cette étude, d'autres avantages sont cités par les partenaires-chauffeurs : être son propre patron, confectionner son horaire (87%) et bénéficier d'un horaire flexible pour concilier le travail et la vie familiale (85%) (Hall et Krueger, 2016 : 11).

Malgré ces avantages évoqués par certains chauffeurs partenaires, Uber n'est pas à l'abri des critiques. Les partenaires-chauffeurs chez Uber sont sujets à une instabilité de revenus. Toujours selon l'étude de Hall et Krueger (2016 : 20), 81% de ceux-ci travaillent moins de 35 heures par semaine, alors que 81% des chauffeurs de taxi « traditionnels » cumulent des semaines de 35 heures ou plus.

En outre, le statut de travailleur autonome a engendré beaucoup d'insatisfaction auprès des partenaires-chauffeurs, laquelle s'est matérialisée en de nombreux procès contre Uber. Par exemple, dans le cas *Douglas O'Connor, et al. contre Uber Technologies*<sup>7</sup>, les plaignants plaidaient être des employés et non des travailleurs autonomes et qu'en conséquence l'entreprise ne respectait pas les lois sur l'emploi de l'État de la Californie. Bien que cette plainte ait été rejetée par les tribunaux, l'insatisfaction grandissante des partenaires-chauffeurs a mené à la mise en place de l'Independent Drivers Guild à New York et de l'App-Based Drivers Association à Seattle. Ces groupes sont soutenus par des syndicats soit respectivement l'Association internationale des Machinistes et des travailleurs et travailleuses de l'aérospatiale (ci-après les Machinistes) et la Fraternité internationale des Teamsters (ci-après les Teamsters). À la fin 2015, les Machinistes ont entrepris des négociations avec Uber et c'est en mai 2016 que l'Independent Drivers Guild a vu le jour pour aider les chauffeurs à améliorer leurs conditions de travail et leur assurer une rémunération adéquate. Pour ce qui est de l'App-Based Drivers Association, ils ont réussi, en décembre 2015, à étendre les droits de négociation collective aux chauffeurs afin que ceux-ci puissent négocier leur rémunération et leurs conditions de travail (App-Based Drivers Association, 2016).

---

<sup>7</sup> O'Connor v. Uber Technologies, Inc. et al., C13-3826 EMC

De plus, Uber est accusé d'enfreindre les lois et de déstructurer l'industrie du taxi. En effet, les chauffeurs de taxi de certaines villes telles que Montréal et New York doivent posséder un permis de taxi pour procéder à leurs opérations, alors qu'Uber prétend ne pas devoir se conformer à une telle réglementation, car elle n'aurait pour fonction que de mettre en relation des offreurs et des demandeurs. Les chauffeurs de taxi considèrent ces agissements comme de la concurrence déloyale qui leur a causé une perte de revenu et une diminution de la valeur de leur permis. En effet, à New York, la valeur des médaillons de taxi, qui équivalent aux permis de propriétaire au Québec, a négativement été affectée puisque le prix est passé d'un maximum de 1,05 million \$ en 2013 à 805 000\$ en 2013, soit une diminution de 23% (Telles, 2016 : 10). Nous verrons dans la section qui suit que l'arrivée d'Uber a aussi passablement perturbé l'industrie du taxi au Québec.

### *1.3.3.2- Au Québec*

Montréal fut la 50<sup>e</sup> ville à voir l'arrivée d'Uber (Uber, 2015). L'entreprise a lancé le service UberX au Québec en octobre 2014. Après deux ans, 8 000 partenaires-chauffeurs utilisaient leur plateforme (Uber, 2016b). L'objectif de cette entreprise était d'offrir, selon ses dires, un revenu flexible et supplémentaire aux Québécois. Elle affirme à ce propos : « À Montréal seulement, c'est l'équivalent de 500 emplois à temps plein qui ont été créés depuis le lancement d'UberX en octobre dernier » (Uber, 2015). Elle ajoute qu'en 2015, « Uber Montréal s'est fixé comme objectif de créer l'équivalent de 2500 emplois à temps plein permettant ainsi à des milliers de Québécois de générer des millions de dollars en revenus supplémentaires pour arrondir leurs fins de mois » (Uber, 2015). Pour ce faire, Uber propose quatre services : UberX, UberXL, UberSelect et UberTaxi dont voici les principales caractéristiques telles que présentées par l'entreprise :

#### 1) UberX

« UberX est le service le plus populaire offert par Uber à travers le monde. Il s'agit d'un service de covoiturage urbain où des citoyens décident de partager, principalement à temps partiel, un actif qui est inutilisé à 96% du temps, c'est-à-dire leur automobile personnelle. » (Uber, 2015). À Montréal, les frais pour ce service commencent à 1,90\$ plus un frais de réservation de 1,80\$ et des frais de

0,19\$ par minute et de 0,79\$ par kilomètre y sont ajoutés. Néanmoins, un coût minimal de 6,50\$ par course est exigé. De plus, en cas d'annulation, des frais de 5\$ peuvent être chargés aux usagers et être versés aux chauffeurs. Ces frais sont chargés si l'utilisateur annule sa commande 5 minutes après que le chauffeur l'ait acceptée ou si l'utilisateur ne se présente pas au point de rendez-vous 5 minutes après que le chauffeur soit arrivé.

## 2) UberXL et UberSelect

« Il s'agit de deux variantes du service UberX. UberXL permet d'obtenir des véhicules pouvant accueillir jusqu'à six passagers alors qu'UberSelect offre des voitures plus luxueuses comme des Audi, BMW et Lexus. » (Uber, 2015). Puisque ces services offrent des caractéristiques supplémentaires, ils sont plus dispendieux. En effet, UberXL a un frais de base de 4,30\$, des frais de réservation de 1,80\$, des frais par minute de 0,22\$ et des frais par kilomètre de 1,33\$. Pour ce qui est d'UberSelect, le frais de base sont de 4,30\$, plus 1,80\$ de frais de réservation, 0,65\$ par minute et 1,65\$ par kilomètre. Ces deux services imposent le même prix minimal soit 8,50\$. Tout comme pour UberX, des frais de 5\$ peuvent être chargés en cas d'annulation selon les mêmes conditions que pour UberX.

## 3) UberTaxi

« À Montréal seulement, plus de 500 chauffeurs de taxi traditionnel utilisent notre application, leur permettant ainsi de gagner un revenu additionnel plutôt que d'attendre des clients à un stand de taxis ou l'appel d'un répartiteur. » (Uber, 2015). Ainsi, il s'agit de chauffeurs de taxi traditionnel, donc qui possèdent leur permis de taxi, qui décident d'utiliser Uber comme intermédiaire en service. De ce fait, les prix exigés sont les mêmes que pour le modèle traditionnel, soit 3,45\$ au départ, 0,63\$ par minute et 1,70\$ par kilomètre.

En plus d'offrir des revenus supplémentaires à ses partenaires-chauffeurs, Uber a le désir de s'impliquer dans les communautés où elle œuvre. « Depuis le début de ses opérations à Montréal et à Québec, Uber s'est impliqué au sein de la communauté et a mis en place plus

de 1 000 partenariats divers et a redistribué des centaines de milliers de dollars en courses gratuites et en dons pour les organismes de charité. » (Uber, 2015).

Néanmoins, l'arrivée d'Uber n'a pas fait l'unanimité au Québec. Nous avons donné précédemment l'exemple des médaillons de taxi à New York qui ont subi une baisse de valeur de 23% (Telles, 2016). Au Québec le même phénomène a été observé. Les propriétaires de taxi ont vu la valeur de leur permis chuter après l'arrivée d'Uber. En effet, selon la Commission des transports du Québec, la valeur moyenne du permis pour l'agglomération A.11, soit celle qui inclut le centre-ville de Montréal, est passée de 189 180\$ en 2015 à 177 207\$ en 2017, soit une baisse de 6,33% (Commission des transports du Québec, 2016). De plus, selon l'article 117 de la *Loi concernant les services de transport par taxi* : « Commet une infraction et est passible d'une amende de 2 500 \$ à 25 000 \$, s'il s'agit d'une personne physique, et de 5 000 \$ à 50 000 \$, dans les autres cas, quiconque offre un service de transport par taxi sans être titulaire d'un permis de propriétaire de taxi ». Les chauffeurs de taxi ont donc fortement démontré leur mécontentement face à ce nouveau joueur qui ne respectait pas les règles applicables.

Nous avons vu précédemment que l'industrie du taxi à Montréal est fortement réglementée et que plusieurs types de permis sont nécessaires selon que la personne soit chauffeur de taxi ou un intermédiaire en service. En plus de causer une baisse dans la valeur des permis, Uber est arrivé au Québec sans se conformer à la réglementation en vigueur. En effet, l'entreprise ne possédait pas de permis d'intermédiaire en service et n'exigeait pas de permis de taxi à ses chauffeurs. Selon ses dires, elle n'avait pas besoin de permis puisqu'elle n'offrait pas un service de taxi. En effet, Uber se décrit comme étant une économie de partage qui met en relation des partenaires-chauffeurs ayant une voiture sous-utilisée avec des usagers ayant besoin de se déplacer. Il s'agirait donc d'une forme de covoiturage commercial. Ainsi, les réglementations sur le taxi ne s'appliqueraient pas puisqu'il ne s'agit pas de taxi.

Néanmoins, plusieurs organisations ont contredit la définition qu'Uber se donne et affirment qu'il s'agit d'une entreprise de taxi et qu'elle doit se soumettre à la même

règlementation que les taxis. C'est pourquoi des organisations telles que le CPCDIT, des associations de chauffeurs et propriétaires de taxi et des entreprises de taxi traditionnel ont déposé des mémoires à l'Assemblée nationale pour défendre l'idée qu'Uber agit dans l'illégalité. De plus, les associations de chauffeurs et propriétaires ont fait plusieurs manifestations dans les rues de Montréal afin de faire connaître leur mécontentement.

Suite à ces réactions, la Commission du transport du Québec a mis en place un projet pilote afin de légaliser la présence d'Uber pour une durée limitée et avec des règles strictes. Cette ouverture du gouvernement s'explique par son désir de moderniser le transport par taxi. Le 16 octobre 2016, la CTQ a délivré « à la demanderesse un permis d'intermédiaire en services de transport par taxi valide jusqu'au 14 octobre 2017 et un certificat joint à la présente décision pour en faire partie intégrante » (Gouvernement du Québec, 2016). « Advenant le défaut de se conformer à toutes les règles ou à l'une ou l'autre de celles-ci, l'entente prendra fin automatiquement et UBER devra cesser l'ensemble de ses opérations au Québec, sans autre préavis ». Afin de respecter ce projet pilote, Uber devait respecter 12 conditions :

1. Il devait se procurer un permis d'intermédiaire en services de transport par taxi ;
2. Le gouvernement rend disponible l'équivalent de 300 permis de propriétaire de taxi sous forme de 50 000 heures par semaine. Pour les courses débutées entre 0 et 50 000 heures, Uber doit verser une redevance de 0,90\$ par course ; pour les courses débutées entre 50 001 et 100 000 heures, Uber doit verser une redevance de 1,10\$ par course ; et pour les courses débutées entre 100 001 et 150 000 heures, Uber doit verser une redevance de 1,26\$ par course. Finalement, l'entreprise doit payer 0,07\$ par course pour les frais d'assurance encourus par l'industrie du taxi ;
3. Les partenaires-chauffeurs d'Uber doivent se procurer un permis de conduire de classe 4C auprès de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) ;
4. Uber doit vérifier les antécédents judiciaires de ses partenaires-chauffeurs. La vérification peut se faire avec l'aide d'une entreprise privée tant que celle-ci respecte la Charte des droits et libertés de la personne ;
5. L'entreprise doit s'engager à respecter des exigences minimales de contenu, notamment sur le fonctionnement de l'application mobile, la qualité des services

- offerts, l'encadrement juridique autorisé par le projet pilote, la vérification mécanique de l'automobile et le transport des personnes ayant des limitations ;
6. Les véhicules utilisés doivent être immatriculés conformément au Code de la sécurité routière et au Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers, et ils doivent être identifiés à l'aide d'une vignette placée en bas à droite de la vitre arrière ;
  7. Les véhicules utilisés doivent avoir fait l'objet d'une vérification mécanique faite par un mécanicien certifié ;
  8. Uber devra se conformer à toute entente convenue avec l'Agence du revenu du Québec afin de respecter les exigences gouvernementales en matière de fiscalité ;
  9. Uber doit s'assurer que tout partenaire chauffeur respecte les exigences applicables de l'Autorité des marchés financiers adaptées à ce type d'activité commerciale encadrée par le projet pilote ;
  10. L'entreprise doit appliquer un tarif minimal de 3,45\$ par course, la modulation tarifaire doit se limiter à une hausse de sa tarification de base à un facteur de 1,5 et elle devra faire preuve de transparence sur l'affichage de ses prix ;
  11. Uber s'engage à fournir mensuellement au ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, des rapports et documents qui lui permettront de s'assurer que toutes les obligations de l'entente sont respectées ;
  12. Les partenaires-chauffeurs ne pourront qu'accepter les courses provenant de l'application mobile.

Ce projet pilote permettait donc la mise en place de règles claires et une clause spécifiant que si une de ces règles n'est pas respectée, le projet pilote prendra fin automatiquement et sans préavis. Néanmoins, une étude du Bureau du taxi démontre que sur 87 vérifications aléatoires de véhicules utilisant l'application UberX, 48 chauffeurs inspectés, soit 55 % ne respectaient pas au moins une des clauses du projet, alors que 39 d'entre eux se conformaient aux règles (Radio-Canada, 2017). Ces non-respects auraient dû mettre fin de façon automatique et sans préavis du projet pilote, toutefois Uber continue à opérer au Québec.



Au mois d'octobre 2017, à l'approche de la fin du projet pilote, le Gouvernement décide d'ajouter des conditions à respecter si Uber désire rester au Québec. En effet, le CTQ demande à Uber certaines modalités afin de renforcer la sécurité des usagers : effectuer la vérification des antécédents judiciaires par un corps de police du Québec, offrir une formation d'une durée minimale de 35 heures pour les partenaires-chauffeurs et obliger une inspection mécanique tous les 12 mois (Gouvernement du Québec, 2016). Uber, en complet désaccord avec ces modifications, impose un ultimatum au Gouvernement : si elles ne sont pas retirées avant le 14 octobre 2017, la compagnie cessera ses opérations au Québec. Néanmoins, suite à un changement de ministre des Transports, de la Mobilité et de l'Électrification des transports, le 11 octobre 2017, Uber concède à rester même si aucune modification n'est retirée. Le ministre en poste continue tout de même d'exiger à Uber d'obliger ses partenaires-chauffeurs à suivre une formation de base de 35 heures et que la vérification des antécédents judiciaires se fasse par un corps policier du Québec (Vigneault, 2017). Il laisse jusqu'au 14 janvier 2018 à Uber pour mettre en place ces mesures. Finalement, Uber accepte ces conditions qu'il impose à tous ces chauffeurs (Uber, 2017).

Finalement, tout comme pour les chauffeurs de taxi dans le modèle traditionnel, les chauffeurs d'Uber sont des travailleurs autonomes au Québec, et ce, jusqu'à preuve du contraire. En effet, il n'y a eu aucune plainte de requalification au moment de cette étude.

#### *1.3.3.3- Est-ce une économie de partage ?*

Maintenant que nous avons présenté Uber et les impacts que cette organisation a eus tant à l'international qu'au Québec, il faut déterminer si celle-ci correspond réellement à une économie de partage au sens où nous l'entendons. En effet, plusieurs auteurs affirment que c'en est une alors que d'autres prétendent le contraire. Pour répondre à cette question, nous utiliserons la définition que nous avons construite précédemment. En effet, à l'aide de la littérature, nous avons retenu la définition suivante de l'économie de partage :

*L'économie de partage est une relation de pair-à-pair qui permet à des biens sous-utilisés d'être réutilisés ou transformés en service, et ce, grâce à l'utilisation d'une technologie de l'information telle qu'Internet ou une application mobile pour téléphone intelligent.*

Cette définition s'appuie sur trois concepts importants : 1) la relation de pair-à-pair, 2) la possibilité de réutiliser un bien sous-utilisé ou de le transformer en service et 3) l'utilisation d'une technologie de l'information. Si nous prenons le cas d'Uber, il s'agit en effet d'une relation de pair-à-pair, puisqu'il s'agit d'un individu possédant une voiture qui entre en relation avec une personne désirant se rendre à une destination. Ensuite, il s'agit d'un bien sous-utilisé puisque la personne utilise sa voiture pour en maximiser l'usage. Finalement, il y a la présence d'une technologie de l'information puisque les opérations d'Uber se font à l'aide d'une application mobile. C'est donc à l'aide de leur téléphone intelligent que les chauffeurs et les passagers sont mis en relation. Alors, en nous basant sur cette définition, nous pouvons affirmer qu'Uber appartient bel et bien à l'économie de partage au sens où nous l'entendons.

Nous venons d'analyser les trois modèles qui composent l'industrie du taxi à Montréal. Maintenant, nous ferons une brève comparaison de ces modèles sur différentes dimensions : le statut de travail, la nécessité de posséder un permis, le système de tarification des prix, l'importance de la technologie, la possibilité d'embarquer des passagers qui appellent dans la rue et la formation exigée.

Tout d'abord, le modèle traditionnel et celui de l'économie de partage font affaire avec des chauffeurs indépendants alors que Téo embauche ses propres chauffeurs salariés. Ensuite, dans le modèle traditionnel, il y a trois types de permis qui se côtoient : un permis de propriétaire, un permis de chauffeur et un permis d'intermédiaire. Dans le modèle salarié, Téo loue des permis de propriétaire afin d'effectuer ses activités et fait affaire avec des chauffeurs qui ont un permis du BTM. Dans le modèle de l'économie de partage, Uber possède un permis sous forme d'heures et ses chauffeurs n'ont pas de permis particulier. Pour ce qui est de la tarification des prix, le modèle traditionnel et le modèle salarié sont

soumis aux prix fixés par la Commission des transports. Dans le cas d'Uber, elle fixe elle-même ses prix et ceux-ci sont soumis à un multiplicateur selon l'offre et la demande. Quant à l'utilisation de la technologie, seulement certaines entreprises traditionnelles utilisent des applications mobiles. La majorité des requêtes passent par l'intermédiaire qui les répartissent aux chauffeurs ou en hélant un taxi dans la rue. Chez Téo, les requêtes transigent via l'application mobile, mais les usagers peuvent aussi téléphoner à la compagnie ou hélér un taxi dans la rue. Uber est un service par application mobile uniquement, les usagers ne peuvent pas intercepter un chauffeur. Finalement, pour la formation, les chauffeurs, dans le modèle traditionnel et salarié, doivent suivre une formation de 150 heures pour obtenir leur permis de chauffeur ou satisfaire au projet pilote en suivant la formation offerte par l'entreprise. Pour l'économie de partage, Uber exige à ses partenaires-chauffeurs de suivre une formation en ligne et gratuite composée de 8 modules :

1. Introduction à Uber ;
2. La réglementation au Québec (partie 1) ;
3. La réglementation au Québec (partie 2) ;
4. Le fonctionnement de l'application ;
5. Qualité des services offerts ;
6. Responsabilités fiscales ;
7. L'accessibilité et le transport des personnes handicapées ;
8. La gestion des opérations de l'automobile.

Les informations ci-dessus sont résumées dans le tableau 1.2.

Pour conclure, ce chapitre a permis de comprendre les concepts de l'économie de partage, de la citoyenneté industrielle et de l'industrie du taxi à Montréal. Désormais que nous maîtrisons ces concepts, nous construirons le cadre conceptuel qui sera utilisé dans cette recherche.

Tableau 1.2 : Comparaison des modèles de transport rémunéré de personnes par automobile

	Modèle traditionnel	Modèle salarié (Téo)	Modèle de l'économie de partage (Uber)
Statut de travail	Chauffeur indépendant	Chauffeur salarié	Chauffeur indépendant
Permis nécessaire	Permis pour les propriétaires Permis pour les chauffeurs Permis pour les intermédiaires	Permis pour les chauffeurs Permis de propriétaire loués par l'entreprise	Permis attribué à l'entreprise sous forme d'un nombre d'heures Les chauffeurs n'ont pas de permis de taxi
Système de fixation des prix	Fixé par la CTQ	Fixé par la CTQ	Fixé par Uber Modulable selon l'offre et la demande
Recours à la nouvelle technologie	Rien d'officiel Certaines entreprises utilisent des applications mobiles, mais à la discrétion des entreprises	Fonctionne grâce à une application mobile	Fonctionne grâce à une application mobile
Possibilité d'embarquer des personnes qui hèlent	Oui	Oui	Non
Formation pour les chauffeurs	Obligatoire à l'entrée (150 heures) Une formation continue obligatoire par année Projet pilote : les intermédiaires peuvent offrir une formation personnalisée de 35 heures	Obligatoire à l'entrée (150 heures) Une formation continue obligatoire par année Projet pilote : les intermédiaires peuvent offrir une formation personnalisée de 35 heures	Obligatoire Formation en ligne et gratuite composée de 8 modules.

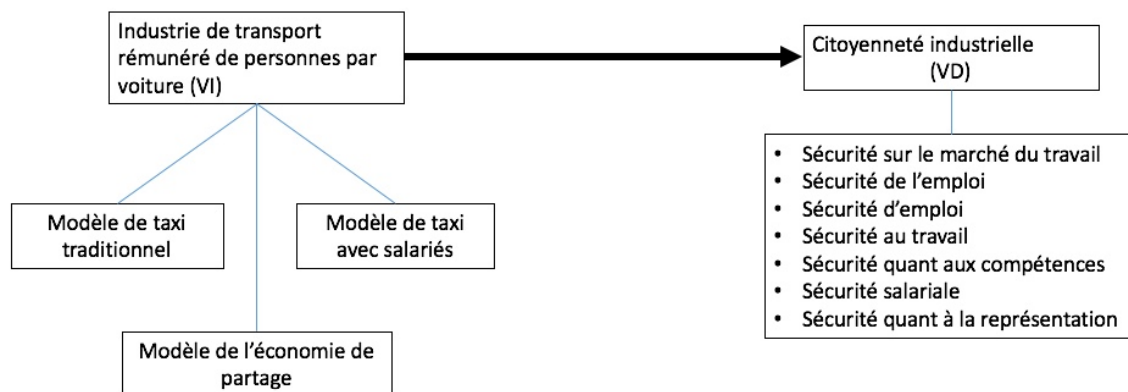
## CHAPITRE 2 - CADRE CONCEPTUEL

Maintenant que les concepts sont bien définis, nous allons présenter le modèle qui sera utilisé dans cette recherche. Pour ce faire, nous rappellerons notre question de recherche, nous décrirons nos variables et finalement, présenterons nos propositions de recherche.

### 2.1- Question de recherche

Rappelons que notre question de recherche est la suivante : En quoi la citoyenneté industrielle diffère-t-elle pour les chauffeurs de taxi selon le modèle (d'affaire et d'emploi) dans lequel ils œuvrent, soit le modèle traditionnel, le modèle salarié et l'économie de partage ? Afin de répondre à cette question, nous utiliserons un modèle conceptuel où la variable indépendante sera l'industrie de transport rémunéré de personnes par voiture et la variable dépendante la citoyenneté industrielle des travailleurs. (Figure 2.1)

Figure 2.1 : Modèle conceptuel



## 2.2- Variables

### 2.2.1- Variable indépendante

Tableau 2.1 : Variables indépendantes

<b>Variables</b>	<b>Dimensions</b>	<b>Indicateurs</b>
Industrie de transport rémunéré de personne par voiture (VI)	Modèle de taxi traditionnel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permis</li><li>• Statut d'emploi</li><li>• Propriétaire / Locataire</li></ul>
	Modèle de l'économie de partage	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permis</li><li>• Statut d'emploi</li><li>• Propriétaire / Locataire</li></ul>
	Modèle de taxi avec des chauffeurs salariés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permis</li><li>• Statut d'emploi</li><li>• Propriétaire / Locateur</li></ul>

La variable indépendante est l'industrie du transport rémunéré de personnes par voiture.

Cette variable peut se diviser en trois dimensions distinctes soit :

1. Le modèle de taxi traditionnel ;
2. Le modèle de l'économie de partage ;
3. Le modèle de taxi avec des chauffeurs salariés.

Nous utiliserons trois indicateurs afin de classer les travailleurs :

1. La possession d'un permis ;
2. Le fait d'être propriétaire ou locataire ;
3. Le statut d'emploi.

Le premier indicateur nous permettra de déterminer si le travailleur œuvre au sein de l'industrie traditionnelle ou de l'économie de partage, et le deuxième nous permettra de déterminer s'il s'agit d'un travailleur autonome ou d'un salarié.

### 2.2.1- Variable dépendante

La variable dépendante est la citoyenneté industrielle. Après la Deuxième Guerre mondiale, les sociaux-démocrates, les partis ouvriers et les syndicats ont proposé une définition de la citoyenneté industrielle basée sur sept formes de sécurité liées au travail (Standing, 2011 : 10-11). Celles-ci sont composées de la sécurité du marché du travail, la sécurité d'emploi, la sécurité de l'emploi, la sécurité du travail, la sécurité de reproduction des compétences, la sécurité du revenu et la sécurité de représentation.

La sécurité sur le marché du travail est la possibilité, au niveau macroéconomique, d'obtenir un revenu, et ce, à l'aide d'actions gouvernementales en faveur du plein emploi (Standing, 2011 : 10). Elle sera évaluée selon un indicateur : l'impact des permis de taxi sur la stabilité d'emploi. Nous tenterons de déterminer grâce à cet indicateur si le fait de posséder un permis est une barrière à l'entrée sur le marché du travail et si le fait d'en posséder un facilite la stabilité sur le marché. En contrôlant l'offre par un système de permis, le gouvernement réglemente l'industrie pour limiter la concurrence et favoriser une stabilité d'emploi et de revenu à ses titulaires. On se rappelle qu'historiquement, le surplus d'offres de taxi a incité le gouvernement à en limiter l'accès pour mieux réguler le marché et permettre à ses travailleurs de bénéficier de conditions de travail plus décentes. Ensuite, la sécurité d'emploi est la protection contre le licenciement arbitraire, la réglementation sur l'embauche et le licenciement, l'imposition de coûts aux employeurs pour ne pas avoir respecté les règles et ainsi de suite (Standing, 2011 : 10). Elle sera analysée selon trois indicateurs : la protection contre les embauches arbitraires, la protection contre les congédiements arbitraires et les recours que possèdent les travailleurs lorsque l'employeur ne respecte pas ses obligations légales. Ainsi, nous pourrions déterminer les droits que possèdent les travailleurs, mais aussi la facilité que ceux-ci ont pour les faire valoir. Au niveau des travailleurs autonomes, la sécurité d'emploi consiste à la possibilité à mettre fin à un contrat de travail. En effet, le modèle de taxi traditionnel, cela peut se manifester par un propriétaire qui cesse de louer son véhicule à un chauffeur. De plus, contrairement aux travailleurs salariés, les travailleurs autonomes n'ont pas accès aux tribunaux administratifs. Ils peuvent faire valoir leurs droits (contrat d'entreprise), mais auprès de la Cour des petites créances ou de tribunaux de droits communs. Ils doivent toutefois payer des frais d'avocats qui sont souvent hors de la portée de ces travailleurs. La sécurité de l'emploi est, quant à elle, l'aptitude et la possibilité de conserver un créneau dans l'emploi, ainsi que des possibilités de promotions tant en termes de statut et que de revenus (Standing, 2011 : 10). Elle sera définie selon deux indicateurs : le fait d'avoir un emploi régulier ou d'être obligé d'effectuer plusieurs emplois et les opportunités de promotions. Nous voulons savoir si les travailleurs sont soumis à un stress quant au fait s'ils vont garder leur poste où s'ils peuvent être transférés sans préavis. Puis, la sécurité au travail est la protection contre les accidents et les maladies professionnelles grâce à des règlements, par

exemple, sur la sécurité et la santé, les limites au temps de travail et le travail de nuit pour les femmes, ainsi que des compensations pour les accidents (Standing, 2011 : 10). Elle sera mesurée par deux indicateurs : les risques en matière de santé et sécurité au travail et l'application des lois aux travailleurs concernés. Tout comme pour la sécurité d'emploi, nous voulons aller plus loin que simplement déterminer les droits des travailleurs, nous voulons évaluer la facilité qu'ils ont de les faire valoir. Par la suite, la sécurité quant aux compétences est la possibilité d'acquérir des compétences, par l'apprentissage et la formation professionnelle, ainsi que la possibilité d'utiliser ces compétences (Standing, 2011 :10). Elle sera décrite selon deux indicateurs : les opportunités de développer leurs compétences et les possibilités d'utiliser ces compétences. Après, la sécurité salariale est l'assurance d'un revenu stable et adéquat, protégé par des mécanismes de salaire minimum, d'indexation des salaires et d'une sécurité sociale complète (Standing, 2011 : 10). Elle sera exprimée par rapport à deux indicateurs : le type de revenu et les avantages sociaux offerts. Ainsi, nous pourrions évaluer si la rémunération globale des travailleurs est adéquate selon l'emploi qu'ils occupent. Finalement, la sécurité quant à la représentation est le fait de posséder une voix collective sur le marché du travail, grâce à, par exemple, des syndicats indépendants et un droit à la grève (Standing, 2011 : 10). Elle sera évaluée selon trois indicateurs : la possibilité d'être représenté par un syndicat ou une association, le droit de négocier des conditions de travail et le droit d'exercer des moyens de pression. Nous désirons déterminer le soutien que les travailleurs peuvent aller chercher pour être bien représentés auprès de l'employeur. Les variables, les dimensions et les indicateurs sont illustrés dans le tableau 2.2.



Tableau 2.2 : Variables dépendantes

<b>Variables</b>	<b>Dimensions</b>	<b>Indicateurs</b>
Citoyenneté industrielle (VD)	Sécurité sur le marché du travail	Possession d'un permis de taxi
	Sécurité d'emploi	Protection contre les embauches arbitraires
		Protection contre les congédiements arbitraires
		Recours que possèdent les travailleurs lorsque l'employeur ne respecte pas les règles
	Sécurité de l'emploi	Fait d'avoir un poste stable ou d'être obligé d'effectuer plusieurs rôles
		Opportunités de promotions
	Sécurité au travail	Lois en matière de santé et sécurité au travail applicable
		Recours que les travailleurs ont pour revendiquer leur droit
	Sécurité quant aux compétences	Opportunités de développer ces compétences
		Opportunités d'utiliser ces compétences
	Sécurité salariale	Type de revenu
		Avantages sociaux offerts
	Sécurité quant à la représentation	Possibilité d'être représenté
		Droit de négocier
		Droit à des moyens de pression

### 2.3- Propositions de recherche

Nous propositions de recherche sont les suivantes :

1. La citoyenneté industrielle des chauffeurs du modèle traditionnel et ceux de l'économie de partage sera similaire pour les raisons suivantes :
  - a. Les deux ont le statut de travailleur autonome ;
  - b. Les deux ne sont pas protégés en vertu de la *Loi sur les normes du travail* contre les congédiements faits sans cause juste et suffisante ;
  - c. Les deux n'ont pas accès à des promotions ;
  - d. Les deux n'ont pas accès à la protection en matière de santé et sécurité au travail ;
  - e. Les deux n'ont pas un salaire stable et garanti ;

- f. Les deux n'ont pas droit à la représentation syndicale, même s'ils le désirent.
2. La citoyenneté industrielle des chauffeurs salariés est supérieure à celle des chauffeurs du modèle de taxi traditionnel les raisons suivantes :
- a. Ils sont protégés en vertu de la *Loi sur les normes du travail* contre les congédiements faits sans cause juste et suffisante ;
  - b. Ils bénéficient d'emploi stable avec un horaire régulier ;
  - c. Ils ont accès à la protection en matière de santé et sécurité au travail ;
  - d. Ils ont accès à un salaire stable et garanti ;
  - e. Ils ont droit à la représentation syndicale, s'ils le désirent.
3. La citoyenneté industrielle des chauffeurs salariés est supérieure à celle des chauffeurs de l'économie de partage pour les raisons suivantes :
- a. Ils sont protégés en vertu de la *Loi sur les normes du travail* contre les congédiements faits sans cause juste et suffisante ;
  - b. Ils bénéficient d'emploi stable avec un horaire régulier ;
  - c. Ils ont accès à la protection en matière de santé et sécurité au travail ;
  - d. Ils ont accès à la formation continue au Bureau du taxi de Montréal ;
  - e. Ils ont accès à un salaire stable et garanti ;
  - f. Ils ont droit à la représentation syndicale, s'ils le désirent.

Pour conclure, ce chapitre a permis d'établir le cadre conceptuel utilisé dans cette recherche. Le prochain chapitre traitera de la méthodologie quant aux stratégies de recherche et le type de devis utilisé, ainsi que la présentation de notre terrain de recherche, des personnes rencontrées et de la façon dont les données ont été collectées.

## CHAPITRE 3 – MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre présente la méthodologie que nous avons retenue pour la réalisation de ce mémoire. L'objectif étant de décrire « nos propres procédures suffisamment clairement pour d'autres puissent les reconstituer et, a fortiori, les corroborer... » (Miles et Huberman, 2010 : 510).

Ce chapitre sera divisé en six sections. Premièrement, nous ferons état de notre stratégie et devis de recherche. Nous présenterons en deuxième partie notre collecte de données. Nous discuterons par la suite de notre terrain de recherche et des répondants. Quatrièmement, l'outil de collecte de données sera présenté. Nous exposerons, dans la cinquième partie, le déroulement des entretiens. Finalement, nous élaborerons sur notre démarche d'analyse des données.

### **3.1- Stratégie et devis de recherche**

Comme stratégie de recherche, nous avons privilégié l'étude de cas, soit celui de l'industrie du taxi. Ce choix comporte plusieurs avantages pour cette recherche. Outre le fait que trois modèles d'affaires distincts se côtoient (industrie traditionnelle, Téo et Uber), deux font usage de nouvelles technologies numériques et de plates-formes collaboratives et un de ceux-ci fait le pari du salariat pour développer son avantage compétitif. Il devenait ainsi possible de comparer l'impact de ces modèles qui partagent un même contexte sur la citoyenneté industrielle des travailleurs qui y œuvrent.

Nous avons également fait le choix d'un devis qualitatif en raison des objectifs de notre recherche qui vise à comprendre, et comparer, les conditions de citoyenneté industrielle qu'offrent les différents modèles d'affaires présents dans l'industrie du taxi. Cette approche nous permet d'approfondir notre compréhension du phénomène et de mieux saisir la perception des principaux acteurs quant aux conditions de sécurité (travail, emploi, compétences...) des chauffeurs de taxi. Cet « ancrage de proximité » (Miles et Huberman 2010 : 27) permet de replacer l'objet de recherche dans son environnement pour une plus

grande richesse explicative qui convient particulièrement aux études de cas comparatives comme celle proposée dans ce mémoire.

Ce choix s'impose d'autant plus que nous souhaitons capter la perception des acteurs, gestionnaires, associations représentatives et chauffeurs, quant aux conditions de travail qui prévalent dans l'industrie du transport rémunéré de personne par voiture. Nous prenons comme posture que la réalité se construit à travers l'expérience des acteurs (Van Campenhoudt et Quivy 2011). Et comme deux des modèles étudiés, Téo et Uber, sont relativement récents, il nous apparaît justifié de saisir notre objet de recherche à travers le vécu des personnes. Comme Kitay et Callus le mentionnent, « *Industrial relations deal not simply with objective facts but with values and perceptions and therefore require methods that are able to access a range of information sources and so assist in making sense of the subjective elements of social and economic life* » (1998: 101).

Ce devis de recherche se distingue par ailleurs par la validité interne qu'il confère aux résultats. Il permet « d'assurer une interrelation forte entre les observations empiriques et les concepts théoriques » (Ayerbe et Missonier, 2007 : 39). L'objectif de cette recherche n'étant pas d'établir des généralisations statistiques (validité externe), mais bien d'approfondir notre compréhension de phénomènes sociaux complexes, la perspective d'une généralisation analytique sied davantage à ce type de recherche (Yin, 2003).

Par ailleurs, afin de contrôler certaines faiblesses propres à ce devis de recherche, nous avons pris des précautions. D'une part, Dépelteau (2000) relève le risque d'une uniformisation moindre du processus de collecte de données due à la flexibilité requise par les approches qualitatives. Pour limiter ce problème, nous nous sommes assuré d'utiliser avec la même rigueur notre grille d'entrevue auprès de tous les participants à l'étude et c'est la même personne qui a effectué toutes les entrevues. D'autre part, pour assurer une rigueur dans la collecte et l'analyse de données qui fait parfois défaut (Dépelteau, 2000), nous avons pris des précautions pour assurer la consistance et la justesse des observations et des analyses. C'est pourquoi nous décrirons dans les sections qui suivent le détail de la procédure, des choix et des biais. Il doit être possible, pour un autre chercheur, de retracer

l'ensemble des opérations menées par l'auteur de l'étude (Lincoln et Guba, 1985 ; repris par Mucchielli, 2002).

### **3.2- Méthode de collecte de données**

Nous avons retenu deux méthodes de collecte de données. La première est l'entretien semi-dirigé. Celui-ci permet au chercheur de comprendre le sens d'un phénomène tel que perçu par les individus, d'approfondir la compréhension d'un événement donné et d'interroger l'expertise de personnes très ciblées (Savoie-Zajc 1997), comme l'exige notre question de recherche.

Aussi, selon Dépelteau (2000), l'entretien est un outil approprié lorsque le chercheur appuie son travail sur un cadre théorique et des hypothèses ou propositions et qu'il souhaite amener ses interlocuteurs à répondre à des questions précises issues de ce cadre, tout en laissant une marge de liberté à ces derniers dans la formulation de leur réponse. Partant du cadre d'analyse de Standing (2011) sur les différentes dimensions de la citoyenneté industrielle, dont des propositions de recherche sont issues, et souhaitant permettre aux intervenants de discuter de leur réalité et de leurs perceptions, le choix de cet outil s'impose naturellement.

Une attention particulière a par ailleurs été portée pour éviter les biais de désirabilité en formulant et en posant nos questions de la manière la plus neutre possible. Aussi, afin de bâtir un climat de confiance et favoriser un échange riche, nous avons pris soin d'assurer un environnement propice à la discussion, notamment en permettant aux personnes rencontrées de choisir le lieu et le moment l'entrevue.

La deuxième méthode de collecte de données retenue est l'analyse documentaire, principalement les mémoires déposés en commission parlementaire, les documents tirés des sites web des organisations à l'étude et des articles de journaux. Les informations ainsi récoltées ont permis de valider, compléter, ajouter aux propos recueillis lors des entrevues. Un autre avantage des documents issus des audiences publiques est de permettre une analyse fine des positions et croyances de différents groupes d'intérêts : « *It permits a much*

*more detailed analysis of beliefs than can be captured by partisan affiliation or interest-group scorecards* » (Jenkins-Smith et Sabatier, 1993).

### **3.3- Terrain de recherche et portrait des répondants**

Notre étude porte sur l'industrie du taxi à Montréal. Celle-ci, conformément à nos critères de recherche, est découpée en trois secteurs : les entreprises qui se rattachent au modèle dit traditionnel, celles qui proposent un modèle salarié et enfin, celles associées à l'économie de partage. Pour chacun de ces sous-secteurs, nous avons tenté de rencontrer des gestionnaires, des chauffeurs, salariés ou autonomes, et des représentants des associations rattachées à cette industrie. L'objectif étant d'obtenir différents points de vue sur les conditions de sécurité des chauffeurs appartenant à chacun des sous-secteurs. Au total 15 personnes ont été rencontrées pour la réalisation de ce mémoire.

#### *3.3.1 – Le modèle traditionnel*

S'agissant du modèle traditionnel à Montréal, il y a 19 compagnies en service régulier et 7 entreprises en transport adapté. Parmi celles-ci, nous avons rencontré le directeur de la formation et du contrôle de la qualité chez Taxi Diamond pour le service régulier et le propriétaire de Taxi Van Médic pour le transport adapté. De plus, lors de l'entrevue, le propriétaire de Taxi Van Médic était vice-président au Comité provincial sur la concertation et le développement de l'industrie du taxi (CPCDIT) et aujourd'hui, il est président de ce comité. Nous avons aussi rencontré le directeur général et la directrice des opérations du Bureau du taxi de Montréal (BTM). Pour ce qui est des associations indépendantes en charge de protéger les propriétaires et les chauffeurs de taxi, il y en a trois : le Regroupement des propriétaires de taxi de Montréal (RPTM), le Regroupement des travailleurs autonomes Métallos (RTAM) et l'Association haïtienne des travailleurs du taxi (AHTT). Nous avons rencontré le secrétaire-trésorier au RPTM et le porte-parole des chauffeurs de taxi au RTAM. Finalement, il y a 4 420 permis de propriétaire de taxi et 4 669 permis de chauffeurs pour ce qui est des services réguliers à Montréal. Parmi ceux-ci, nous en avons rencontré 2 afin de confirmer le discours des gestionnaires.

### *3.3.2 – Le modèle salarié*

Au Québec, il n’y a qu’une seule entreprise qui fait partie du modèle salarié et il s’agit de l’entreprise Téo Taxi. Nous avons donc rencontré la directrice personne et culture de cette entreprise ainsi que 3 chauffeurs salariés.

### *3.3.3 – Le modèle de l’économie de partage*

Tout comme pour le modèle salarié, il n’y a qu’une seule entreprise au Québec qui fait partie de l’économie de partage et il s’agit d’Uber. Au niveau de cette entreprise, nous avons rencontré 3 chauffeurs. Toutefois, les gestionnaires d’Uber ont refusé de nous rencontrer.

Notre échantillonnage s’est déroulé en deux étapes. La première étape consistait à identifier des acteurs qui ressortaient souvent lors de l’analyse documentaire, notamment dans les mémoires déposés aux commissions parlementaires, et à les contacter. Pour ce faire, nous sommes allés sur les sites d’entreprise et le réseau social LinkedIn afin de trouver l’adresse courriel de ces personnes. Ensuite, pour les acteurs que nous n’arrivions pas à trouver de cette façon, nous avons appelé le service à la clientèle de l’organisation dont ils faisaient partie et nous avons laissé nos coordonnées afin que le gestionnaire nous rappelle. Dans un deuxième temps, nous avons demandé aux gestionnaires interviewés s’ils connaissaient d’autres gestionnaires, représentants, qui pouvait être utiles de rencontrer pour notre collecte de données. Par la suite, nous contactons ces personnes pour leur demander si elles étaient intéressées à participer à notre recherche. Nous avons donc procédé par effet boule de neige afin de compléter notre échantillon.

Pour les chauffeurs, nous avons demandé aux gestionnaires s’ils connaissaient des chauffeurs qui seraient intéressés à participer à notre recherche et s’ils pouvaient leur transmettre nos coordonnées. Les chauffeurs devaient nous contacter par eux-mêmes afin que leur participation reste confidentielle. Ensuite, nous avons cherché à l’intérieur de notre réseau social afin de trouver d’autres chauffeurs et nous avons complété nos échantillons de chauffeurs en allant voir des chauffeurs dans des postes d’attente.

### **3.4 Outils de collecte de données**

Puisque les gestionnaires, les représentants d'associations et les chauffeurs sont des groupes bien distincts, nous avons élaboré deux questionnaires afin de les interroger (annexes 4-5).

Tout d'abord, notre grille d'entrevue pour les gestionnaires s'appuie sur notre modèle d'analyse et est divisée en trois parties : le profil du répondant, le profil de l'organisation et les pratiques de gestion des ressources humaines de l'entreprise en lien avec les différentes formes de sécurité (emploi, salaire, compétences...).

La première partie avait pour but de mieux connaître les participants en les interrogeant sur leurs fonctions, le nombre d'années d'expérience dans l'industrie ou avec une entreprise particulière, etc. Ensuite, pour mieux connaître l'organisation, l'association, ou l'entreprise de notre interlocuteur, nous avons posé des questions sur celle-ci et son rôle, son importance, au sein de l'industrie du taxi. Finalement, notre dernière série de questions portait sur les pratiques de GRH afin de mesurer dans quelle mesure leur présence, ou leur absence, et le contenu de celles-ci ont une incidence sur les différentes formes de sécurité des employés.

Ensuite, notre grille d'entrevue pour les chauffeurs comporte aussi trois parties : le profil du répondant, le profil de l'industrie du taxi à Montréal et le profil des conditions de travail.

La première partie servait à savoir depuis combien d'années le chauffeur exerçait son métier et s'il était affilié à une compagnie de taxi. Le cas échéant, nous demandions au chauffeur pourquoi il s'est associé avec une entreprise en particulier et non une autre, ou pour quelles raisons il a décidé de rester indépendant. Ensuite, la deuxième partie sert à cerner les défis auxquels fait face l'industrie du taxi à Montréal. En effet, les chauffeurs sont soumis tous les jours à la réalité de l'industrie et nous considérons important d'avoir leur point de vue sur ce sujet. Finalement, notre dernière section portait sur le statut d'emploi et leurs conditions de travail afin de pouvoir évaluer les différentes formes de sécurité dont ils bénéficient.



### **3.5- Déroulement des entrevues**

Les entrevues se sont déroulées entre les mois de mai 2017 et janvier 2018. Toutes les entrevues ont débuté par la présentation du projet de recherche et la signature du certificat d'éthique par le répondant. Ainsi, le consentement pour l'enregistrement de l'entrevue a été validé systématiquement. Chaque entretien a duré entre 1 heure 42 minutes et 11 minutes, pour une durée moyenne de 41 minutes. Les entrevues avec les gestionnaires comportaient plus de questions que celles avec les chauffeurs et cela a fait qu'elles ont une plus longue durée. En effet, les entrevues avaient une durée moyenne de 1 heure 3 minutes avec les gestionnaires et de 29 minutes avec les chauffeurs. Malgré les écarts dans la durée des entretiens, nous avons passé avec chacun de nos interlocuteurs tous les blocs thématiques contenus dans la grille d'entrevue.

### **3.6- Analyse des données**

#### *3.6.1 – Retranscription des entrevues*

Tous les entretiens ont été enregistrés et retranscrits intégralement pour assurer l'intégrité des données. Partant de ces données brutes, il nous a été possible de procéder à l'analyse des données.

#### *3.6.2 – Codification et analyse des données*

Afin de codifier nos données, nous avons classé les propos des répondants selon treize catégories soit : les enjeux du modèle, la nature du contrat de travail, l'utilisation ou non d'un permis de travail, les méthodes de recrutement, l'évaluation de la performance, les procédures en cas de congédiement, les possibilités de promotion, les recours en cas d'accident de travail, l'accès à la formation, les types de rémunérations, la présence syndicale, la répartition géographique et la liberté des chauffeurs.

S'agissant de la codification comme telle, nous avons eu recours à la technique de condensation de sens (*meaning condensation*) telle que proposée par Kvale (1996). Il s'agit, dans un premier temps de lire tout le matériel pour gagner une perspective d'ensemble. Par la suite, des unités de sens naturelles exprimées par le sujet (une partie de phrase, une phrase, un paragraphe) sont déterminées par le chercheur. Le thème qui domine

cette unité est exprimé le plus simplement possible, ici par des codes prédéterminés ou encore induits « *The researcher here attempts to read the subject's answers without prejudice and to thematize the statements from her viewpoint as understood by the researcher* » (Kvale 1996 : 194).

La démarche consiste ensuite à interroger le sens de ces unités en fonction du thème de l'étude. Enfin, les différents thèmes, découpés sous forme de codes sont présentés et liés ensemble sous forme descriptive. Cette méthode comprend la condensation des propos pour en faire émerger la signification essentielle.

Les retranscriptions d'entrevues comme les documents écrits retenus pour cette recherche ont fait l'objet de ce travail de codification.

#### *3.6.2.1 – Les données déductives*

Nous avons vu lors de l'élaboration du cadre conceptuel que notre modèle était composé de sept niveaux de sécurité : la sécurité sur le marché du travail, la sécurité d'emploi, la sécurité d'emploi, la sécurité au travail, la sécurité quant aux compétences, la sécurité salariale et la sécurité quant à la représentation. Ensuite, nous avons établi 15 indicateurs qui permettent de mesurer chacun de ces niveaux de sécurité. Ainsi, les données déductives sont celles qui permettent d'évaluer l'impact des permis de taxi sur la stabilité d'emploi, la protection contre les congédiements arbitraires, les recours que possèdent les travailleurs lorsque l'employeur ne respecte pas les règles, le fait d'avoir un poste stable ou d'être obligé d'effectuer plusieurs tâches qui ne sont pas en lien avec le poste, les opportunités de promotions, les lois en matière de santé et sécurité au travail applicables, les recours dont disposent les travailleurs pour revendiquer leurs droits, les opportunités de développer et utiliser leurs compétences, les revenus, les avantages sociaux offerts, la possibilité d'être représenté, le droit de négocier et d'exercer des moyens de pression.

#### *3.6.2.2 – Les données inductives*

Suite à nos entrevues, nous avons découvert une variable importante qui ne faisait pas partie de notre modèle. Cette nouvelle variable nous a offert une nouvelle perspective sur

notre sujet. Il s'agit de la liberté dont disposent les chauffeurs notamment pour déterminer leurs horaires et leurs lieux de travail.

Dans un premier temps, ce chapitre a permis d'établir les stratégies de recherche et le type de devis utilisés pour cette recherche. Ensuite, il présente notre terrain de recherche afin de faire un portrait des personnes rencontrées et de présenter la façon dont les données ont été collectées. Dans le prochain chapitre, nous présenterons les résultats qui découlent de ces entrevues.

## CHAPITRE 4 – RÉSULTATS

Notre modèle conceptuel est composé d'une variable indépendante (l'industrie du transport rémunéré de personnes par voiture) et d'une variable dépendante (la citoyenneté industrielle). Rappelons que l'industrie du transport rémunéré de personnes par voiture est composée de trois modèles, soit le modèle de taxi traditionnel, le modèle de taxi avec salariés et l'économie de partage. Pour ce qui est de la citoyenneté industrielle, elle est composée de sept niveaux de sécurité présentés par Standing (2011) : la sécurité sur le marché du travail, la sécurité d'emploi, la sécurité de l'emploi, la sécurité au travail, la sécurité quant aux compétences, la sécurité salariale et la sécurité quant à la représentation. Ce chapitre présentera les résultats obtenus grâce aux entrevues à propos de ces niveaux de sécurité, et ce, à travers les différents modèles qui composent l'industrie du transport rémunéré de personnes par voiture.

Afin d'assurer la confidentialité des répondants, nous utiliserons un code à deux lettres et un chiffre pour les distinguer. La première lettre désigne le titre du répondant. Les possibilités sont : gestionnaire (G), représentant d'une association (A) ou chauffeur (C). La deuxième lettre correspond au modèle dans lequel le répondant travaille. Ainsi, elle peut varier selon le modèle traditionnel (T), le modèle salarié (S) et l'économie de partage (P). Finalement, le chiffre sert à départager les répondants qui ont le même titre dans le même modèle. Nos répondants peuvent donc être présentés ainsi :

	Gestionnaires	Représentants d'association	Chauffeur
Modèle traditionnel	GT1 GT2 GT3 GT4	AT1 AT2	CT1 CT2
Modèle salarié	GS1	-	CS1 CS2 CS3
Économie de partage	-	-	CP1 CP2 CP3

#### 4.1- Le modèle de taxi traditionnel

Pour ce qui est du modèle de taxi traditionnel, les données utilisées afin d'obtenir nos résultats ont été récoltées auprès de quatre gestionnaires de l'industrie, de deux représentants d'associations de chauffeurs et de propriétaires, ainsi que de deux chauffeurs. En plus d'occuper des postes dans les associations, les représentants rencontrés sont aussi des propriétaires de taxi. Pour ce qui est des chauffeurs, ils étaient tous deux des chauffeurs propriétaires. Parmi eux, un était indépendant et l'autre travaillait sous la bannière d'un intermédiaire. De plus, tous les chauffeurs ont été rencontrés avant l'implantation du projet pilote qui permet de travailler pour une compagnie de taxi sans permis de chauffeur si le chauffeur suit une formation de 35 heures. Ainsi, tous les chauffeurs rencontrés possédaient un permis de chauffeur délivré par le Bureau du taxi de Montréal.

##### 4.1.1 – Les caractéristiques distinctives et les enjeux du modèle traditionnel

Tout d'abord, le modèle traditionnel fait face à plusieurs enjeux. Ceux-ci ont un impact sur la citoyenneté industrielle, le statut de travail, les caractéristiques de la main-d'œuvre et l'arrivée d'un concurrent. Il faut donc prendre en compte ces éléments pour bien prendre la mesure des différentes formes de sécurité dont bénéficient les travailleurs de cette industrie.

Au niveau du statut de travail, les chauffeurs traditionnels sont des travailleurs autonomes.

*« Les chauffeurs de taxi ne sont pas mes employés, mes seuls employés sont mes employés de bureau. » (GT1)*

*« C'est eux qui ont leur propre permis, ils offrent le service à un fournisseur qui lui a un véhicule. [...] Il vient s'enregistrer ici avec tous ses papiers légaux pour qu'on puisse l'enregistrer comme ça, nous on a fait une entente légale pour le fisc. Eux autres travaillent à leur propre compte et ils voient avec leur comptable leur revenu fiscal et leurs dépenses. » (GT2)*

*« On n'a pas de régime d'assurance maladie, on n'a pas de régime d'assurance santé, dentaire, vision, tel que les autres travailleurs salariés où on peut acquérir un certain nombre d'avantages sociaux. Moi, je me considère comme un travailleur autonome pour ces raisons-là. » (CT2)*

De plus, bien qu'il ne s'agit pas d'un enjeu unique au modèle traditionnel, il s'agit d'un secteur où les travailleurs sont, en grande partie, des immigrants.

*« Les jeunes ne sont pas portés à aller dans l'industrie du taxi. C'est pour ça que c'est beaucoup de l'immigration parce que les gens, des fois, quand ils arrivent au pays ils sont fortement diplômés, mais leur diplôme n'est pas reconnu ici. Il faut qu'ils survivent, ils doivent faire vivre leur famille, alors ils se lancent dans l'industrie du taxi. » (GT3)*

Finalement, lorsqu'Uber est arrivé, l'entreprise n'a laissé personne indifférent. Néanmoins, les opinions sont partagées à son égard. Il s'agit d'un enjeu important pour le modèle traditionnel puisqu'il s'agit d'un nouveau concurrent au sein d'une industrie où l'offre est contrôlée. Cela a eu comme effet de réduire les revenus des chauffeurs et la valeur des permis de taxi a diminué de façon importante.

*« C'est qu'on a déjà des problèmes dans l'industrie du taxi et vous amenez Uber pour faire de la pression sur l'industrie du taxi pour qu'elle se développe, qu'elle change et qu'elle se modernise. Aujourd'hui, je ne peux pas me moderniser, je ne peux pas changer si j'ai un compétiteur qui gruge dans mon marché et que ma capacité de financement n'est plus la même. » (AT2)*

*« Je me souviens, j'avais un partenaire, on a acheté notre premier taxi à 75 000\$, deux après ça a doublé, on a payé le deuxième 150 000\$. Ensuite, on s'est séparé et on a pris chacun un permis et après ça n'arrêtait pas d'augmenter. Moi, il faut dire honnêtement, je savais qu'un permis ne valait pas ce prix-là, avoir un tel investissement parce que ça a déjà monté à 220 000\$. Avoir un tel investissement pour ce qu'on fait ce n'était pas le bon prix parce qu'il y avait un peu de spéculation là-dedans. Avec l'arrivée d'Uber, ça a chuté drastiquement. Aujourd'hui on parle de 90 000\$. » (CT1)*

Ainsi, ces enjeux auront des impacts importants sur la citoyenneté industrielle des chauffeurs. Leur statut de travailleur autonome affecte leur sécurité d'emploi puisqu'ils n'ont pas accès aux lois du travail. Puisque les chauffeurs proviennent de communautés différentes, les propriétaires de permis de taxi louent et revendent leur permis à des chauffeurs au sein de leur communauté. Cela a donc un impact sur l'accès à la profession. L'arrivée d'Uber vient, quant à elle, réduire les revenus des chauffeurs et la valeur des permis de taxi, ce qui affecte la sécurité de revenu des chauffeurs traditionnels.

#### *4.1.2 – La sécurité sur le marché du travail*

Comme nous l'avons mentionné lors de la présentation du cadre conceptuel, la sécurité sur le marché du travail est composée d'un indicateur : l'impact des permis de taxi sur la stabilité d'emploi. Depuis 1956, la gestion de l'offre des taxis sur l'île de Montréal est limitée par des permis de taxi. Néanmoins, Uber est arrivé avec un modèle sans permis, ce qui a soulevé des interrogations quant à la nécessité de ces permis. Cet indicateur a donc pour objectif d'évaluer les impacts de cette gestion de l'offre sur l'accès à la profession et sur la stabilité sur le marché du travail auprès des chauffeurs traditionnels.

À Montréal, il y a eu deux types de permis exigés pour exercer la profession de chauffeur de taxi : le permis de taxi et le permis de chauffeur. Le permis de taxi permet à un propriétaire de posséder un véhicule et de l'utiliser pour offrir le service de taxi. Le permis de chauffeur, quant à lui, permet à un chauffeur de louer le véhicule d'un propriétaire pour offrir le service de taxi. L'industrie s'assure ainsi d'offrir à la clientèle un service de qualité, puisque les chauffeurs sont soumis, pour l'obtention de ces permis, à des obligations précises. En effet, ceux-ci doivent avoir un certificat de recherche négative des antécédents judiciaires émis par un corps policier du Québec, ce qui signifie qu'ils n'ont pas de casier judiciaire ni de mise en accusation, d'un crime en lien avec la conduite d'un véhicule taxi. De plus, ils doivent suivre une formation de 150 heures pour obtenir le permis de chauffeur et suivre deux jours de formation continue pour le renouveler. Finalement, le véhicule ne doit pas avoir plus de 10 ans et doit respecter plusieurs critères, par exemple, quant aux ceintures de sécurité et au nombre de passagers.

*« Ce qu'on vise beaucoup en ayant cette réglementation-là, c'est d'avoir un standard de qualité qui fait en sorte qu'il y a une uniformité dans le service rendu à la population. » (GT3)*

De plus, le nombre de permis de taxi est limité par la Commission des transports du Québec. Ce contrôle de l'offre a eu pour effet d'accroître historiquement la valeur des permis en raison de la spéculation qui en découle. Ce quota, pour plusieurs intervenants, est essentiel pour l'industrie.

*« Le permis, ça permet de dire que quelqu'un est qualifié, ça permet aussi de répondre à un besoin qui a été validé, et aussi, malheureusement ce n'est pas le cas ici, ça permet de respecter les quotas pour que tout le monde puisse vivre. [...] Parce que quand tu en donnes trop, c'est d'autres compagnies qui vont crever, c'est d'autres propriétaires qui vont crever. La tarte, elle ne change pas de grosseur. Alors si t'es 4 à manger dedans c'est bon, si t'es 8, c'est moins bon et à 12, tu manges dedans une fois par deux jours. » (GT1)*



*« Enlever les permis, c'est nous envoyer au chômage. En fait, pas au chômage puisqu'on est autonome. Enlever les permis, c'est nous envoyer sur le bien-être social. » (AT1)*

*« La gestion de l'offre, c'est elle qui nous garantissait un financement pour que j'essaie de changer ma voiture, que j'aie une image de marque, que j'aie une caméra, de pouvoir me financer quand j'en aurai besoin parce que l'industrie du taxi n'est pas une industrie qui est stable, l'industrie du taxi, la demande varie, elle fluctue et il y a des périodes où les chauffeurs de taxi ont besoin de financement pour survivre. » (AT2)*

*« Il y a un nombre de permis à Montréal pourquoi : si on en met plus ou si on en met trop qu'est-ce qui va se passer ? Les gens vont rouler, ils vont se décourager, trop de permis, trop de joueurs dans le décor. Avec un tel quota, le gars est sûr qu'il va aller chercher son salaire donc il va se mettre à temps plein là-dedans. [...] Si tout le monde ouvre un dépanneur côte à côte, je ne pense pas qu'il y ait assez de clients pour servir tous ces dépanneurs-là. Il faut y avoir un quota. » (CT1)*

*« C'est mieux parce que les gens qui s'achètent un permis, ce n'est pas comme n'importe qui qui devient chauffeur Uber ou quoi que ce soit, qui vont faire ça pour arrondir leur fin de mois. Eux autres, c'est comme avoir un dépanneur, un restaurant, un hôtel ou quoi que ce soit. Il y a beaucoup de compétition, donc vous allez faire attention à ce que vous faites comparativement à, je ne sais pas moi, à un chauffeur Uber qui va faire ça 2-3 heures pour arrondir ses fins de mois, seulement le week-end ou quoi que ce soit. Nous, il y a une grande différence. » (CT2)*

La gestion de l'offre permet donc d'assurer une qualité et une stabilité dans le service offert à la population, mais aussi de garantir un emploi plus stable aux travailleurs, suffisamment pour avoir une carrière convenable.

#### 4.1.3 – La sécurité d'emploi

La sécurité d'emploi est la protection contre le licenciement arbitraire, la réglementation sur l'embauche et le licenciement, l'imposition de coûts aux employeurs pour ne pas avoir respecté les règles et ainsi de suite (Standing, 2011 : 10). Elle est composée de trois indicateurs : la protection que les travailleurs ont contre les embauches arbitraires, la protection qu'ils ont contre les congédiements arbitraires et les recours qu'ils possèdent lorsque l'employeur ne respecte pas ses obligations légales.

Puisque les chauffeurs de taxi sont des travailleurs autonomes, ils ne sont pas embauchés par une compagnie. En effet, il s'agit d'un contrat entre parties indépendantes, par exemple entre un propriétaire et un locataire.

*« Ce sont des petites annonces, on a un babillard dans la salle d'attente. Il y a des propriétaires qui font des recherches de chauffeurs qui vont venir afficher ici, dans le journal, beaucoup de bouche-à-oreille, ça doit s'afficher dans les écoles de formation et les compagnies de taxi. [...] Et à l'inverse, le chauffeur va faire la même chose : les petites annonces, il va voir les intermédiaires, il connaît quelqu'un. [...] Mais, le recrutement se fait tout de la même façon, c'est beaucoup de bouche-à-oreille et les petites annonces. » (GT4)*

*« Maintenant pour trouver un taxi, c'est du bouche-à-oreille, il y a des sites qui affichent. » (CT1)*

*« Souvent, les gars vont aller chercher des propriétaires de taxi et ils s'associent avec ces propriétaires-là qui peuvent avoir un taxi A11 [...]. Ça, c'est un taxi qui n'a pas d'appels ou quoi que ce soit, lui il fait juste des pick-up sur la rue ou sur les stands, ces affaires-là. » (CT2)*

Il existe aussi des contrats entre un intermédiaire et un propriétaire. En effet, le propriétaire peut accepter de payer un intermédiaire en service qui, en retour, lui enverra des clients.

*« Avec les intermédiaires, il y a un contrat d'adhésion qui est signé, ils prennent connaissance de la régie interne et s'engagent à la respecter. Il faut que ce soit signé par le propriétaire ou le chauffeur qui est dûment enregistré avec une convention de garde. » (GT4)*

*« T'es formé pour être chauffeur de taxi, t'as ta classe, t'as tes papiers, t'as ton « pocket », t'as ta convention de garde en bonne et due forme qui est enregistrée au bureau du taxi et en fait, tu nous présentes ça avec tous tes papiers il n'y a pas de raison de refuser quelqu'un » (GT2)*

*« Le gars vient me voir et me dit qu'il connaît un tel. Si je suis en manque de véhicule, je vais l'appeler. [...] Un permis de travail ou un « pocket number », c'est renouvelable aux deux ans. Pour le renouveler, à part des frais, tu dois aussi avoir un certificat de recherche négative. Alors, s'il arrive ici et qu'il a son « pocket » ou son permis de travail qui n'est pas expiré, ça veut dire que depuis le temps, il n'a pas eu de dossier. Alors on se fie sur le bureau du taxi pour ça. [...] C'est bien rare qu'on les refuse, on les met sur la liste d'attente. [...] Quand ça fait un an qu'il est sur la liste d'attente et qu'on ne l'a pas appelé, je pense qu'il a compris. » (GT1)*

Pour ce qui est des congédiements, c'est le même principe que pour les embauches. Puisque ce sont des travailleurs autonomes, on ne peut parler de congédiement, mais plutôt d'une fin de contrat. Chaque partie est libre de mettre fin au contrat au moment où il le désire, et ce, sans préavis.

*« Si c'est une entente entre un propriétaire et un chauffeur, le propriétaire peut annuler la convention de garde, en informer le BTM et le propriétaire récupère son véhicule. Il n'y a pas de lien d'emploi. Il peut décider que c'est fini et s'il y a un litige entre le propriétaire et le chauffeur parce que le chauffeur a payé, mais n'a pas eu le taxi toute la semaine ou que le chauffeur n'a pas payé son propriétaire, ça devient du civil et ils vont être référés aux petites créances. [...] Mais c'est comme ça pour les deux côtés. Le chauffeur aussi peut dire qu'il arrête. » (GT4)*

*« Je me suis dit que j'allais essayer comme indépendant et si ça ne marchait pas je retournerais [avec la compagnie]. Mais à date, ça va. Ça fait 3 ans et puis je me sens confortable avec ça. Pas besoin de compagnie, parce que je travaille au centre-ville, et au centre-ville, il y a des pick up et je me passe bien des compagnies. » (CT1)*

Toutefois, les intermédiaires ont des comités de discipline et peuvent appliquer des mesures disciplinaires en cas de fautes. Ces mesures disciplinaires suivent généralement le principe de gradation des sanctions qui s'applique généralement dans les relations salariés employeurs.

*« Quand je reçois une plainte, une introduction de plainte, je dois la traiter comme n'importe quel tribunal avec un comité de discipline, avec des règles, avec un protocole à suivre et dépendamment de la nature des plaintes, le dossier d'un chauffeur, son historique. » (GT2)*

*« Ils ont des étapes aussi, ça ressemble à un traitement disciplinaire avec un premier avis, ensuite ils augmentent, il faut qu'ils y aillent avec la justice de la loi naturelle. » (GT4)*

*« Si c'est un comité qui gère d'une manière transparente, elle prend le règlement interne d'une compagnie, elle prend le règlement sur le transport de la ville de Montréal, elle prend la loi sur le transport du gouvernement de la province. Donc, on a trois lois et règlements à gérer. Si on applique les trois sur un chauffeur, les sanctions sont quoi ? Dans le temps, c'était des heures sans appel, mais le chauffeur pouvait aller travailler comme indépendant. Après, ils ont mis ça un peu plus dur et ils leur ont fait payer des amendes comme des billets. Les amendes commencent à 25\$ et ils augmentent à 50\$, 75\$, jusqu'à ce qu'il se fasse expulser de la compagnie. » (AT2)*

Toutefois, cette gradation n'est pas appliquée lorsqu'il s'agit d'une faute grave.

*« Il peut y avoir des causes aussi graves, par exemple si on apprenait que sur une offense grave, un chauffeur qui refuse d'accepter un coupon, un chauffeur qui refuse de prendre une carte de crédit. Une cause grave et criminelle qui est reconnue coupable [...] le contrat est annulé. » (GT2)*

*« S'il est accusé au criminel, il peut perdre son permis de chauffeur. Il y a certaines infractions dans la réglementation que s'il est reconnu coupable, il peut voir son permis être suspendu 3 mois, 6 mois ou 1 an. Les types d'infractions sont d'avoir refusé de prendre une course, de refuser d'accepter un paiement électronique, d'avoir pris un itinéraire trop loin qui a doublé le prix de la course ou d'avoir manqué de courtoisie avec récidive. À ce moment-là, le chauffeur est informé que son permis est invalide, pas le propriétaire. » (GT4)*

D'autres recours sont possibles selon les circonstances. S'il s'agit d'un litige entre un propriétaire et un chauffeur locataire, ils peuvent faire valoir leurs droits à la Cour de petites créances. S'il s'agit d'un chauffeur propriétaire ou locataire et d'un intermédiaire, parfois ils mettent le droit de rappel dans la régie interne, sinon cela se règle devant les tribunaux. En effet, chaque entreprise a une régie interne où sont inscrits les droits et obligations des chauffeurs qui font affaire avec l'entreprise. Lorsque le droit de rappel est inscrit dans la régie interne de l'entreprise, cela permet au chauffeur de contester une décision et le comité de discipline devra réévaluer la décision. Finalement, si un chauffeur perd son permis en raison d'une faute grave, mais qu'il considère cette sanction injustifiée, il peut porter plainte au Bureau du taxi de Montréal.

Mais peu importe le type de conflit, *« il n'y a pas de droit du travail qui encadre ça. » (GT3)*

*« S'il y a un litige entre le propriétaire et le chauffeur parce que le chauffeur a payé, mais n'a pas eu le taxi toute la semaine ou que le chauffeur n'a pas payé son propriétaire, ça devient du civil et ils vont être référés aux petites créances. » (GT4)*

*« Entre le chauffeur ou le propriétaire et l'intermédiaire, déjà dans la régie interne on leur conseille de mettre, mais ils ne sont pas obligés, on leur suggère de mettre un droit d'appel à une décision. La majorité des intermédiaires le font. Le chauffeur peut aller en appel pour avoir une révision de la décision. Mais ça peut être aussi irrévocable cette décision-là et ça va aller en appel et se retrouver devant les tribunaux. Ça peut être dans un tribunal administratif ou à la Cour du Québec. » (GT4)*

*« Dans notre code d'éthique, il y a le droit de rappel déjà. [...] Oui il y a des mesures disciplinaires, la personne n'était pas heureuse de la décision, donc consulte un avocat et poursuit sa cause. » (GT2)*

*« Une personne qui perd son permis dû à une accusation criminelle ou une condamnation criminelle peut demander à ce qu'on considère de lui remettre son permis. Alors, il y a un comité qui est composé de la SAAQ, de la CTQ, des gens du BTM et du MTQ qui évalue le dossier et ce comité là fait une recommandation au BTM et après si la recommandation est de l'accepter, il y a un autre comité en place dont je fais partie et ils viennent nous expliquer le cas et on va statuer sur l'émission de permis. » (GT3)*

Donc, les travailleurs dans le secteur du taxi traditionnel ne sont pas réellement embauchés ni congédiés, parce qu'ils sont des travailleurs autonomes. Les propriétaires trouvent des chauffeurs grâce au bouche-à-oreille et signent une convention de garde et font affaire avec les compagnies qu'ils connaissent. Les contrats peuvent être rompus à tout moment et s'il y a un litige entre un propriétaire et son chauffeur, il se règle à la Cour des petites créances. Si c'est entre un chauffeur propriétaire ou locataire et un intermédiaire, il peut utiliser un

droit de rappel si c'est inclus dans la régie ou payer un avocat afin de poursuivre la compagnie devant les tribunaux.

#### *4.1.4 – La sécurité de l'emploi*

La sécurité de l'emploi est l'aptitude et la possibilité de conserver un créneau dans l'emploi, ainsi que des possibilités de promotions tant en termes de statut et que de revenus (Standing, 2011 : 10). Elle est composée de deux indicateurs : le fait de pouvoir conserver un créneau en matière d'emploi et les opportunités de promotions le fait d'avoir un emploi régulier ou d'être obligé d'effectuer plusieurs emplois et les opportunités de promotions.

Pour ce qui est de conserver un créneau en matière d'emploi, les chauffeurs de taxi restent sur la route pour transporter des clients. Pour ce qui est de la régularité de l'emploi des chauffeurs traditionnels, ceux-ci ne sont pas soumis à des variations imprévues. En effet, leur emploi consiste à transporter des clients et rien d'autre.

*« On reste chauffeur de taxi. » (ATI)*

*« On est chauffeur de taxi toute notre vie. » (CTI)*

Néanmoins, cela ne signifie pas qu'ils n'ont aucune opportunité d'avancement en carrière. Tout d'abord, ils ont la possibilité de suivre des formations qui donnent accès à des statuts de chauffeurs leur permettant d'exploiter des zones plus payantes, par exemple, l'aéroport de Montréal.

*« La seule promotion que je vois, et ce n'est pas une promotion, c'est qu'il y a deux types de permis de chauffeur : le permis de chauffeur régulier et le permis de chauffeur ambassadeur. Le permis ambassadeur c'est Tourisme Montréal qui va donner une formation d'une demi-journée sur les attraits touristiques. Le premier volet est donné dans la formation de base, mais pour avoir le permis ambassadeur il faut suivre le deuxième volet. La catégorie de permis du chauffeur va changer*

*pour un permis d'ambassadeur et c'était un atout à avoir pour être admissible à travailler à l'aéroport. » (GT4)*

*« Ça leur permet d'exploiter des zones plus payantes, mais comme individu c'est n'est pas une promotion comme tu peux l'entendre où je deviens cadre ou superviseur. » (GT3)*

Pour ce qui est des promotions donnant accès à des postes hiérarchiques supérieurs, il est possible pour les chauffeurs de taxi de devenir inspecteurs dont une des fonctions est de faire respecter la réglementation. Toutefois, cette promotion n'est pas valorisée de la même façon par tout le monde.

*« Tu peux devenir inspecteur senior, mais tu restes inspecteur. Mais oui tu vas participer au zonage, tu vas participer à des nouvelles procédures d'appels » (GT2)*

*« Vous pouvez être inspecteur, ce qui veut dire que vous veillez à ce que l'ordre règne dans l'industrie et sur la route également. Vous voyez à ce que les autos soient présentables, quand il fait beau soleil, les voitures propres tout ça. Donc, oui il y a possibilité d'avancement à cet égard. » (CT2)*

*« Il y avait des postes d'inspecteurs pour les autres chauffeurs, mais sinon ... » (CT1)*

*« Certaines compagnies ont des inspecteurs. J'en ai déjà eu, c'est un rôle très ingrat, tu te fais détester par tous les autres chauffeurs de taxi. » (GT1)*

Les opportunités de promotions des chauffeurs de taxi sont donc limitées. Ils peuvent suivre des formations afin de pouvoir exercer leur profession dans des zones plus payantes ou devenir inspecteurs pour des intermédiaires.



#### 4.1.5 – La sécurité au travail

La sécurité au travail est la protection contre les accidents et les maladies professionnelles grâce à des règlements, par exemple, sur la sécurité et la santé, les limites au temps de travail et le travail de nuit pour les femmes, ainsi que des compensations pour les accidents (Standing, 2011 : 10). Elle est mesurée par deux indicateurs : les risques en matière de santé et sécurité au travail et l'application des lois du travail auprès des travailleurs concernés.

Pour ce qui est des risques en matière de santé et sécurité au travail, les intermédiaires offrent des formations à leurs chauffeurs afin de prévenir les blessures potentielles.

*« La prévention on la fait, pour ne pas se blesser, ils ont suivi tous les cours [...] ils ont tous eus la formation pour ne pas avoir d'accident. » (GT1)*

*« On a des formations pour travailler avec des clientèles spéciales. » (GT2)*

En cas d'accident de la route, l'organisme compétent est la SAAQ. Toutefois, lorsqu'il s'agit d'un accident de travail, alors la compétence revient à la Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST). Puisque les chauffeurs sont des travailleurs autonomes, ils ne sont pas automatiquement assujettis aux lois en matière de santé et sécurité au travail (*Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*) et aux recours auprès de la CNESST. Néanmoins, ils peuvent adhérer à une protection personnelle auprès de celle-ci s'ils payent une prime d'assurance. Dans ce cas, la CNESST partage la compétence et les coûts avec la SAAQ. De plus, s'ils veulent avoir accès à une assurance invalidité, ils doivent payer la CNESST ou une entreprise privée pour se la procurer. Toutefois, ces assurances sont dispendieuses et le niveau d'endettement auquel font face les chauffeurs de taxi les rend vulnérables aux accidents de travail.

*« S'il y a un accident, on va prendre soin du gars est-ce que t'es correct, est-ce qu'on peut faire quelque chose [...], mais au niveau légal, au niveau de ce qui est du protocole au Québec, on ne s'en mêle pas. » (GT2)*

*« Ce sont des travailleurs autonomes, donc il n'y a pas d'encadrement, il n'y a pas de loi, il a ses assurances. Il y a les indemnisations de la SAAQ. Les travailleurs autonomes, la CSST ne touche pas à ça. » (GT3)*

*« Ça, c'est l'assurance automobile qui s'en occupe. [...] il va falloir prendre une assurance privée, mais ça on n'a pas les moyens. » (AT1)*

*« Il tombe en faillite. Je l'ai déjà vu. Il n'a aucun recours. S'il n'a pas d'assurance, oublie ça, il est mort. Spécialement s'il est endetté. S'il est endetté, sur son permis, il ne peut pas. Combien penses-tu qu'il peut aller chercher à ce moment-là ? Oubliez ça. Il ne peut pas s'endetter sur son permis pour survivre un peu plus. Je vous le dis, j'en ai déjà vu des chauffeurs qui ont eu un accident, mais que leur santé était bonne, ils étaient capables de travailler, mais suite à leur surendettement, ils n'étaient plus capables de s'acheter une nouvelle voiture. » (AT2)*

*« Quand on fait un prêt hypothécaire, quand on a un prêt sur notre permis on a la possibilité d'avoir une assurance invalidité. Mon ami et moi on a déjà profité de cette assurance-là, il était malade et les assurances ont payé. Mais c'est une assurance très contraignante, parce qu'il me semble qu'il faut passer 72 heures à l'hôpital pour qu'ils paient. Et c'est une assurance qui est très chère aussi. » (CT1)*

En somme, certains intermédiaires offrent des formations pour prévenir les accidents de travail, mais le statut de travailleur autonome qu'ont les chauffeurs de taxi les empêche d'avoir automatiquement accès à une protection en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle. Quant aux assurances privées, elles sont souvent trop dispendieuses et hors de portée des chauffeurs qui sont souvent en situation d'endettement élevé.

#### 4.1.6 – La sécurité quant aux compétences

La sécurité quant aux compétences est la possibilité d'acquérir des compétences, par l'apprentissage et la formation professionnelle, ainsi que la possibilité d'utiliser ces compétences (Standing, 2011 :10). Elle est composée de deux indicateurs : les opportunités pour les chauffeurs de développer leurs compétences et les possibilités d'utiliser ces compétences dans le cadre de leur travail.

En ce qui a trait à la possibilité de développer leurs compétences, les chauffeurs de taxi ont accès à deux types de formations. Tout d'abord, pour avoir leur permis de chauffeurs, ceux-ci doivent suivre une formation de 150 heures dans une école de taxi accréditée puis passer un examen au Bureau du taxi de Montréal.

*« D'abord, pour avoir un permis de travail, il faut suivre une formation d'environ 5 semaines, il y a deux écoles accréditées pour l'île de Montréal. Le cours coûte environ 1500\$ et après, tu dois aller au bureau du taxi. » (GT1)*

*« Première étape, il suit son cours avec des frais de 1200\$, une session de 5 semaines avec un examen. » (GT2)*

*« Présentement, c'est un cours de 4 semaines, 150 heures, puis c'est un cours qui est divisé en quatre volets : une partie sur le transport adapté, la réglementation, la toponymie et il y a un petit cours de fiscalité. Donc, c'est 150 heures, plus un test au Bureau du taxi. » (AT2)*

*« Le BTM va administrer des examens et le chauffeur doit réussir à 70% le test et par la suite, il va se voir remettre son permis de chauffeur. » (GT4)*

En plus des formations obligatoires pour avoir leur permis, certains intermédiaires demandent à leurs chauffeurs de suivre leurs formations.

*« Dans le médical, je leur exige deux cours : le PDSB, le principe de déplacement sécuritaire et aussi le cours de RCR, réanimation cardiovasculaire. » (GT1)*

*« Pour travailler [dans une entreprise de taxi traditionnel], il faut suivre une formation pour travailler avec nos appareils. » (GT2)*

Tous les deux ans, si le chauffeur de taxi désire renouveler son permis, il doit suivre une formation complémentaire. Il s'agit de deux jours de formations portant sur des sujets en lien avec l'industrie du taxi.

*« Pour le garder vivant, tous les deux ans il faut qu'il aille chercher 2 formations. » (GT3)*

*« S'il décide de continuer à exploiter, les mêmes étapes vont se répéter, sauf que ce n'est pas une formation de 150 heures qui est demandée, c'est une formation continue et c'est deux jours de formation » (GT4)*

*« Tous les deux ans, avant de renouveler ton pocket number, tu dois suivre une formation. » (AT1)*

*« À chaque fois qu'on va renouveler notre permis de travail, il y a une formation qu'on doit suivre, une formation de deux jours. » (CT1)*

*« À chaque renouvellement de notre pocket de taxi, on doit suivre deux cours soit de service à la clientèle ou d'autres genres. Tous les deux ans, on a des cours à suivre avant de renouveler notre pocket. » (CT2)*

Pour ce qui est de l'utilisation de leurs compétences, les opinions sont partagées quant à la pertinence de ces formations. Certaines personnes considèrent qu'elles sont utiles au développement des chauffeurs et à l'amélioration de la qualité du service, alors que

d'autres les critiques plus sévèrement. Certains les jugent non adaptées à leurs besoins en plus de n'apporter rien de nouveau.

*« Je pense que dans la formation continue, je vois ça comme un avantage pour le chauffeur. Lui ne le voit pas, parce qu'il voit ça comme une obligation, mais ça l'amène à se questionner, à se développer, à apprendre de nouvelles choses, ça l'amène à être meilleur et ça va l'amener à avoir un meilleur sentiment d'accomplissement. » (GT4)*

*« Personnellement, je vais vous dire bien franchement, tout ce que j'apprends dans cette place-là, je l'exerce déjà dans mon métier. Donc, ce n'est pas du nouveau pour moi, mais pour bien d'autres chauffeurs, comme des anciens chauffeurs, qui ont pris le métier pour acquis, c'est toujours bon de leur rafraichir la mémoire. » (CT2)*

*« La formation est un peu désuète, ce sont des choses qu'on sait déjà. » (AT1)*

*« Ça ne vaut rien, ça ne donne aucun atout au chauffeur. J'ai assisté à tous les cours qui existent et j'ai été obligé dans 2 ou 3 cours de donner le cours au professeur parce que le professeur est mal informé et il est en train de mal informer le chauffeur. » (AT2)*

Les chauffeurs du modèle traditionnel ont donc accès à plusieurs formations, mais la perception quant à la pertinence de celles-ci varie au sein de l'industrie.

#### *4.1.7 – La sécurité salariale*

La sécurité salariale est l'assurance d'un revenu stable et adéquat, protégé par des mécanismes de salaire minimum, d'indexation des salaires et d'une sécurité sociale complète (Standing, 2011 : 10). Elle est exprimée par rapport à deux indicateurs : le type de revenu et les avantages sociaux offerts.

La rémunération des chauffeurs de taxi correspond au revenu qu'ils font en transportant des clients, moins les frais d'opération liés aux permis, à l'entretien de la voiture et aux frais à déboursier, le cas échéant, à un intermédiaire. Il est donc presque impossible d'affirmer avec certitude le revenu d'un chauffeur.

*« On ne calcule pas les revenus d'une personne, on ne le sait pas. [...] Il y a des rumeurs, il y en a qui disent je fais 1000\$, d'autres 500\$ et d'autres qui disent qui ne font pas d'argent et qui sont toujours dans le taxi. Tu n'auras jamais l'heure juste. » (GT2)*

*« On n'a pas de salaire, on ne peut pas savoir combien on va gagner cette semaine. Ça dépend de plusieurs facteurs : il fait froid donc plus de gens prennent le taxi, il pleut il y a plus de monde, il fait beau donc les gens ont plus envie de sortir dans les bars. On ne peut pas chiffrer notre salaire cette semaine ça va être tant. » (CT1)*

*« La chance je vous dirais. Des fois, vous allez être dans un endroit et il va y avoir un client qui va faire votre journée. Des fois vous allez travailler 12 heures de temps mon cher monsieur et vous allez juste rencontrer vos dépenses de la journée. » (CT2)*

*« Il est payé à la course, c'est la course qui va lui donner un salaire. [...] Les chauffeurs, quand ils partent sur la route, ils partent déjà avec des dettes parce qu'il fallait déjà qu'ils payent la location et il n'a pas travaillé encore. » (GT4)*

*« Pour le locataire, une fois que le gaz est payé, il doit payer la voiture, c'est 400\$ par semaine. Chaque jour qu'il travaille, il doit mettre de l'argent de côté pour payer le 400\$. Ce qui reste, c'est son salaire. [...] Le propriétaire, il doit tenir compte de son hypothèque, ça peut aller jusque dans les 450\$ par semaine parce qu'il a emprunté 150 000\$. Une fois qu'il enlève l'argent de l'hypothèque, du gaz, de l'assurance, etc. après c'est son salaire. » (AT1)*

Toutefois, les chauffeurs de taxi passent beaucoup de temps à attendre pour des clients. Ils doivent donc connaître l'industrie et les zones payantes s'ils veulent avoir un revenu décent. Selon certains intervenants, en raison des frais élevés et des revenus insuffisants, certains chauffeurs gagnent un revenu horaire inférieur au salaire minimum.

*« Les statistiques le disent, le chauffeur de taxi passe 70% de son temps à attendre un client. Si tu calcules ça, ce n'est pas facile. Si tu travailles 12 heures, et ça, c'est un chiffre normal, ça veut dire que tu passes 8 heures de temps dans ta voiture juste en attente d'un client. » (AT2)*

*« Donc, ses revenus, il faut qu'il travaille pour se les bâtir, il faut qu'il connaisse son marché, il faut savoir que c'est entre telle heure et telle heure que ça fonctionne, où je dois aller. » (GT3)*

*« Mes chauffeurs, au bout de la ligne, net ça gagne 8\$-9\$-10\$ de l'heure à la fin de la semaine, pas plus que ça. » (GT1)*

Selon les répondants, puisque les chauffeurs de taxi sont des travailleurs autonomes, ils n'ont aucun avantage social.

*« On n'a pas de régime d'assurance maladie, on n'a pas de régime d'assurance santé, dentaire, vision, telle que les autres emplois salariés où on peut acquérir un certain nombre d'avantages sociaux. » (CT2)*

*« Il n'y en a pas. C'est le chauffeur qui les paye. » (AT2)*

Néanmoins, les chauffeurs de taxi peuvent avoir accès à l'assurance emploi. « Les chauffeurs non employés selon un contrat de louage de services peuvent occuper un emploi assurable. À la demande de l'industrie du taxi, un règlement de l'AE protège les chauffeurs de taxi et d'autres véhicules de transport de passagers non embauchés à titre d'employés » (Gouvernement du Canada, 2018). Pour ce faire, ils ne doivent pas posséder plus de 50 %

du véhicule et ils ne doivent être ni propriétaires ni exploitants de l'entreprise. Ainsi, si un chauffeur respecte ces conditions, l'employeur réputé devra verser la part de l'employé et celle de l'employeur à l'assurance emploi.

La rémunération des chauffeurs des taxis provient des revenus qu'ils gagnent moins les frais à déboursier. Ils n'ont donc pas de rémunération stable et garantie. Aussi, ils n'ont pas automatiquement accès à des avantages sociaux.

#### *4.1.8 – La sécurité quant à la représentation*

La sécurité quant à la représentation est le fait de posséder une voix collective sur le marché du travail, grâce à, par exemple, des syndicats indépendants et un droit à la grève (Standing, 2011 : 10). Elle est évaluée selon trois indicateurs : la possibilité d'être représenté par un syndicat ou une association, le droit de négocier des conditions de travail et le droit d'exercer des moyens de pression.

Puisque les chauffeurs de taxi dans l'industrie traditionnelle sont des travailleurs autonomes, ils n'ont pas accès à la syndicalisation. Néanmoins, il existe au Québec plusieurs associations qui ont comme mandat de représenter les chauffeurs et propriétaires de taxi.

*« Ici au Canada, on est des chauffeurs autonomes, on n'a pas le droit d'être syndiqué [...], mais on peut créer un regroupement qui vient nous aider dans nos revendications » (AT1)*

*« Si je parle pour Montréal, ils ont à peu près 3-4 associations et ils ne représentent pas grand-chose » (GT1)*

*« Il y a aussi sur le conseil d'administration du BTM, des membres de l'industrie qui ont été élus par l'industrie, pour les représenter. C'est donc à eux à qui on va s'adresser pour diffuser l'information à leur membre et à l'industrie. » (GT4)*



Le rôle des associations est de protéger l'industrie dans son ensemble afin que leurs membres puissent travailler dans des conditions acceptables.

*« Une association qui représente un chauffeur ou un propriétaire, son but principal est de prendre soin de ses membres, de travailler pour l'avantage de ses membres et si c'est une industrie comme l'industrie du taxi, il faut que cet organisme aille cogner à la porte de la ville, du gouvernement, pour leur demander des avantages ou des ouvertures de possibilités, soit de marché, soit de développement pour cette industrie-là. Ces organisations doivent être, par principe, des organisations sans but lucratif. » (AT2)*

Celles-ci ne négocient pas de meilleures conditions de travail auprès des intermédiaires. Les entreprises possèdent une régie interne qui prévoit les droits et les obligations auxquels les chauffeurs doivent se soumettre. Les associations ne peuvent donc pas s'interposer entre la régie interne d'une entreprise et un chauffeur.

*« Il y a des règlements, on ne peut pas faire affaire entre un chauffeur et sa compagnie. » (AT1)*

Quant aux moyens de pression, les associations font pression sur les gouvernements et organisent des manifestations pour démontrer leur mécontentement sur des enjeux qui touchent l'industrie dans son ensemble. Elles ont toutefois de la difficulté à mobiliser les chauffeurs.

*« Nous, en tant que regroupement, la pression qu'on a utilisée est toujours une pression de négociation. La pression que je mets sur toi est la capacité que j'ai à te prouver que c'est vrai qu'il y a un grand problème. Et ce problème, s'il ne va pas pouvoir être considéré dans la rue, il va pouvoir être considéré dans les urnes de vote. » (AT2)*

*« Oui. Avec l'arrivée des Uber, j'ai participé à des manifestations parce que c'est de la compétition déloyale. » (CT1)*

*« Dernièrement, ils ont fait des manifestations. Mais encore une fois, ce sont des manifestations de 150 personnes quand ils sont 4500 propriétaires, c'est leur difficulté de mobilisation, c'est leur enjeu la mobilisation. » (GT3)*

Toutefois, plusieurs personnes ne perçoivent pas les avantages qu'apportent ces associations. En fait, certains considèrent qu'il doit y avoir un avantage économique et que si ce n'est pas payant pour le chauffeur, alors il n'y a pas de raison d'y adhérer. Par exemple, le RTAM offre un service de contestation des contraventions. Pour plusieurs, si la valeur des contraventions est inférieure à la valeur de la cotisation annuelle, alors cela ne vaut pas la peine d'adhérer au regroupement.

*« Chez les Métallos, ils payent 200\$ par année pour être représentés. Mais ceux qui payent, il ne faut pas se leurrer, c'est ceux qui payent parce qu'ils ont des tickets, parce qu'ils ont deux avocats qui les défendent pour les billets. Le gars n'est pas membre, il a un ticket, il rentre là et l'année d'après, pour le renouvellement, s'il n'a pas de ticket, il ne renouvelle pas son membership. Il va le renouveler quand il va avoir des tickets. Enlève les tickets et il y en a plus de Métallos. » (GT1)*

*« Dans la majeure partie des cas, ces gens-là nous défendent quand on reçoit des tickets, des contraventions. Mais sinon, je ne vois pas l'utilité. Une chance, je n'ai pas eu beaucoup de contraventions, alors je n'irai pas payer pour me faire représenter, parce que ça coûte au moins 200\$ par année. Donc, si je n'ai pas pour 200\$ de billets par année, pourquoi alors » (CT1)*

*« Ça nous prendrait une voix forte comme un avocat, un représentant qui connaît l'industrie, qui peut nous représenter devant les paliers du gouvernement. Ces gars-là, ce sont tous des travailleurs comme nous, qui ont des obligations, des*

*affaires de même. En tout cas, il n'y a pas grand-chose qui a changé depuis que c'est implanté cette affaire-là. » (CT2)*

Les chauffeurs de taxi peuvent donc être représentés par des associations qui ont comme mandat d'assurer des conditions de travail de qualité au sein de l'industrie. Elles n'interviennent toutefois pas auprès des intermédiaires. Pour ce faire, ils font des pressions auprès du gouvernement et organisent des manifestations. Toutefois, la mobilisation des chauffeurs demeure un défi de taille. De plus, plusieurs d'entre eux ne perçoivent pas les avantages de s'affilier et de payer des cotisations pour rejoindre ces associations. À moins de recevoir une aide pour les représenter lors de la contestation des contraventions.

#### *4.1.9 – Le sentiment de liberté*

Le modèle conceptuel que nous utilisons pour cette recherche présente la citoyenneté industrielle comme étant un ensemble de sept niveaux de sécurité. La collecte de données nous a permis de découvrir que le sentiment de liberté ne fait pas partie du modèle, mais est très important pour les chauffeurs de taxi que nous avons rencontrés dans le modèle traditionnel. Cette liberté peut s'observer à deux niveaux : la liberté géographique et la liberté des horaires.

Étant un travailleur autonome, les chauffeurs de taxi peuvent travailler n'importe où, tant qu'ils respectent les agglomérations rattachées à leur permis. Toutefois, comme nous l'avons vu plus tôt, cette liberté a un prix. En effet, puisque leur rémunération dépend des revenus, ils doivent connaître les zones payantes.

*« Les chauffeurs exploitent un taxi, dépendamment au territoire auquel il est rattaché, et doivent respecter ces zones-là. Ça veut dire que si je travaille dans l'est et que je transporte un client dans le centre, aucun problème. Je ne peux pas prendre quelqu'un dans le 11 sur le bord de la rue parce que ce n'est pas mon territoire. Par contre, si je reçois un appel de ma compagnie qui me dit qu'il y a un client à tel coin de rue et ce client retourne dans ton territoire, tu peux le faire. » (GT4)*

*« Donc, ses revenus, il faut qu'il travaille pour se les bâtir, il faut qu'il connaisse son marché, il faut savoir que c'est entre telle heure et telle heure que ça fonctionne, où je dois aller. » (GT3)*

*« On est libre. Par exemple, on cible là où il y a plus de clients, alors si je travaille pour Boisjoly, je sais que Hochelaga-Maisonneuve il y a une bonne clientèle là-bas, je vais travailler dans Hochelaga-Maisonneuve. Si je travaille avec Champlain, je sais c'est le centre-ville. Je le sais donc je me dirige vers ces lieux-là. » (CT1)*

Au niveau des horaires, ils ont la liberté qui vient avec le statut de travailleur autonome. En effet, les chauffeurs de taxi disposent de leur temps comme ils le désirent. Ils peuvent donc travailler durant les heures qui leur conviennent et arrêter de travailler durant de longues périodes.

*« L'avantage, c'est qu'on est autonome [...] on dispose de notre temps. » (AT1)*

*« Nous on le voit dans notre quotidien, surtout avec les inspecteurs de la route, ils ne sont pas les bienvenus. Ils aiment la liberté, ils aiment l'autonomie, ils ne veulent pas être contrôlés, l'inspecteur arrive et ils disent « oh non, pas encore lui ». » (GT4)*

*« La plupart du temps, c'est à cause de leur situation familiale parce que si la femme travaille, c'est eux qui doivent aller chercher les enfants, mais au moins eux ils peuvent compenser la nuit quand la famille dort. C'est comme ça qu'il faut comprendre la situation des chauffeurs de taxi. » (AT2)*

*« Le travailleur autonome est libre donc il peut retourner deux mois dans son pays sans problème. Le chauffeur salarié a droit à deux semaines de vacances après un an de travail. » (GT2)*

*« Il y en a quand même un certain nombre qui ne passe pas l'année ici. Ils viennent travailler un certain temps et pendant la période hivernale ou estivale, ils retournent dans leur pays d'origine où est-ce que leur famille est installée. » (GT3)*

Donc, le statut de travailleur autonome offre aux chauffeurs de taxi une liberté quant au lieu de travail et dans la gestion de leur temps.

Ainsi, le fait que les chauffeurs traditionnels soient des travailleurs autonomes affecte leur citoyenneté industrielle puisqu'ils n'ont pas accès aux droits du travail au niveau de la sécurité d'emploi, ils doivent payer pour des assurances en cas d'accident au niveau de la sécurité au travail et ils n'ont ni revenu garanti ni avantages sociaux, au niveau de la sécurité salariale. Néanmoins, malgré qu'ils ne puissent pas se syndiquer selon le *Code du travail*, ils ont accès à des associations afin de les représenter auprès du gouvernement et d'obtenir de meilleures conditions de travail pour l'ensemble de l'industrie.

#### **4.2- Le modèle de taxi avec salariés**

Pour ce qui est du modèle de taxi avec salariés, les résultats ont été obtenus grâce aux entrevues réalisées auprès d'une gestionnaire chez Téo Taxi et de trois chauffeurs qui travaillent pour cette compagnie. Parmi ces chauffeurs, un était chauffeur de taxi dans le modèle traditionnel avant d'aller travailler chez Téo Taxi, un est allé chercher son permis de taxi spécialement pour travailler chez Téo Taxi et le dernier est le seul chauffeur que nous avons interviewé qui, suite au projet pilote, n'a pas eu à passer son permis de chauffeur auprès du Bureau du taxi de Montréal. En lieu et place, il a dû suivre une formation préparée par l'entreprise.

##### *4.2.1 – Les caractéristiques distinctives et les enjeux du modèle avec salariés*

Contrairement au modèle traditionnel, les chauffeurs chez Téo Taxi n'ont pas le statut de travailleur autonome, mais de salarié. Ce choix correspond à un modèle d'affaires nouveau dans l'industrie et est guidé par les valeurs de son fondateur. En effet, ce dernier souhaitait

offrir aux employés des conditions de travail décentes tout en améliorant la qualité du service dans l'industrie.

*« Téo vient donner une sécurité et des conditions de base d'un salarié aux chauffeurs de taxi. » (GS1)*

*« On espérait augmenter la qualité du service Téo et contrôler les plaintes que l'industrie avait, les clients par rapport aux chauffeurs de taxi avec des voitures qui sont sales, des chauffeurs qui n'écoutent pas le client, qui fument dans la voiture, des choses comme ça. » (GS1)*

Pour les chauffeurs chez Téo Taxi, la principale caractéristique qui leur permette d'affirmer qu'ils sont des salariés est qu'ils ont un salaire garanti offert par l'entreprise.

*« La paye déposée chaque semaine le jeudi soir à minuit. La fin de semaine dernière quand j'ai travaillé, c'était mort, mais j'ai eu une paye pareille. Un chauffeur de taxi traditionnel, s'il n'a pas de clients, il n'a pas d'argent. » (CS1)*

*« Je peux faire 60 clients ou 2 clients l'heure, ça va être le même salaire. » (CS2)*

*« C'est ça la différence chez Téo comparativement aux autres compagnies de taxi, c'est un employeur qui a eu cette idée et qui s'est dit que peut-être si les chauffeurs sont des employés payés à l'heure ils vont avoir moins de stress et ils vont avoir plus de temps avec leur famille. C'est un mode de vie plus décent que d'être chauffeur de taxi autonome où t'es tout le temps dans ton taxi pour faire un peu d'argent. » (CS3)*

En plus d'offrir le statut de salarié à ses chauffeurs, l'entreprise offre un service de transport entièrement électrique. Cette valeur écologique que projette l'entreprise est un facteur qui a motivé les chauffeurs rencontrés à aller travailler pour Téo Taxi.

*« Écologiquement, je trouve un peu scandaleux qu'on sache depuis 70 ans que les voitures polluent. On sait que la voiture électrique existe et qu'est-ce qu'on fait ? Enfin, il y a quelque chose, c'est encore mineur, mais ça va grossir. » (CS1)*

*« Je trouve juste que Téo taxi est un bon concept, en plus ce sont des voitures électriques, c'est bon pour l'environnement et ça, c'est très important pour notre planète. Si tout le monde fait sa part, peut-être qu'on va sauver cette planète pour nos enfants. Moi c'était plus ça qui m'a intéressé à aller travailler là. C'est sûr aussi d'avoir plus de temps pour mes enfants, pour ma famille. Moi je vais pouvoir contribuer à ma façon. J'ai la chance d'aller travailler avec une voiture électrique. Je vais gagner ma vie et je ne vais pas polluer. Si je continue dans le traditionnel, premièrement je vais travailler beaucoup, je n'aurai pas le temps pour ma famille. Aussi dans un taxi traditionnel tu mets 30\$ à 40\$ de gaz par jour et compte combien il y a de taxis à Montréal, il y a à peu près 4 000 taxis. Si tout le monde travaille avec des voitures électriques, c'est un pas en avant. » (CS3)*

De plus, les travailleurs de ce modèle ne sont pas homogènes et il y a plusieurs chauffeurs qui sont immigrants. En effet, l'entreprise trouve ses chauffeurs au sein de deux communautés : la communauté arabe et la communauté haïtienne. Il s'agit là d'un enjeu pour le recrutement puisqu'ils ne lisent pas les mêmes journaux et n'écoutent pas les mêmes radios. L'entreprise doit donc adapter ses méthodes de recrutement afin d'aller chercher tous les chauffeurs potentiels. L'hétérogénéité n'est pas simplement culturelle, mais aussi au niveau des âges. Certains sont de jeunes chauffeurs qui ont rejoint l'industrie du taxi pour travailler chez Téo Taxi, alors que d'autres sont plus âgés et travaillent au sein de cette industrie depuis des années. L'entreprise doit donc adapter ses pratiques de gestion, car ces deux groupes ont une perception différente du métier de chauffeur de taxi.

*« On avait à cœur aussi d'aider les communautés parce qu'il y a deux grandes communautés de chauffeurs de taxi, la communauté arabe et la communauté haïtienne. » (GS1)*

*« C'est un groupe qui n'est pas homogène, ce n'est pas pareil. » (GS1)*

*« Dans l'industrie, la moyenne d'âge est de 51 ans, mais des fois on a des jeunes. Il y en a qui sont allés faire leur « pocket » juste pour travailler chez Téo. Eux, ils arrivent avec une approche complètement différente qui vient en confrontation avec la vieille gamme de chauffeurs. » (GS1)*

Un des autres enjeux de Téo Taxi est de se distinguer d'Uber. Parfois, les deux entreprises sont confondues en raison du recours à une application. Pourtant, Téo cherche à se démarquer de son concurrent par sa mission sociale et écologique. D'autant plus que les prix chez Téo Taxi sont supérieurs à ceux imposés par Uber étant donné que l'entreprise respecte les tarifs imposés par la Commission des transports du Québec.

*« Ils nous mélangent souvent avec Uber parce que la valeur du permis a baissé [...]. » (GS1)*

*« Les défis de Téo, c'est de lutter contre Uber parce qu'Uber est relativement moins cher. Moi qui est étudiant, je ne prendrais pas Téo, je prends Uber. » (CS2)*

Téo Taxi propose donc un modèle hybride dans l'industrie du taxi. Respectant d'une part la réglementation en vigueur (permis et tarifs), l'entreprise tente d'innover d'autre part en proposant une approche de responsabilité sociale (salaire garanti) et environnementale (voitures électriques). La question se pose alors à savoir si les travailleurs bénéficient d'une plus grande citoyenneté industrielle dans un tel modèle.

#### *4.2.2 – La sécurité sur le marché du travail*

L'impact des permis sur la stabilité d'emploi est différent dans le modèle salarié. En effet, Téo Taxi loue des permis à des propriétaires afin de pouvoir opérer. Cela signifie que le nombre de permis que possède l'entreprise correspond au nombre maximal de véhicules en service simultanément. Au moment où la gestionnaire a été rencontrée, ce nombre était de 110, mais celui-ci est passé à 350 depuis la prolongation du projet pilote en 2017.



Néanmoins, puisqu'il s'agit du nombre de véhicules qui est règlementé, et non le nombre de chauffeurs, il est possible d'avoir des chauffeurs à temps partiel.

*« On les loue à des propriétaires. Pour eux, ils n'ont plus besoin d'avoir une voiture. Ce sont surtout les vieux propriétaires qui sont venus nous voir parce que ça ne leur tente plus d'avoir de chauffeurs dessus. On les loue à 250\$ par semaine, ce qui est fort honnête, puisqu'ils n'ont plus d'entretien du véhicule. On a une liste de 300 qui n'attendent que ça, qu'on libère d'autres permis. Présentement, ce qui nous est accordé par le Ministère et le BTM, c'est 110 permis donc, il ne peut pas y avoir plus que 110 Téo sur la route, ce qui nous fait mal. » (GS1)*

*« En plus qu'au début, c'était pour travailler à temps partiel et là, je commence à temps plein, je vais voir avec mon nouvel horaire, ça devrait être plus facile et je devrais pouvoir m'adapter. Si je ne m'adapte pas, je demanderai à être à temps partiel. » (CS1)*

Au tout début, les travailleurs de chez Téo Taxi devaient posséder leur permis de chauffeur pour avoir accès à un emploi dans l'entreprise. Toutefois, le gouvernement a mis en place un projet pilote afin de favoriser l'accès à la profession en autorisant les entreprises à embaucher des chauffeurs sans permis. Ceux-ci doivent tout de même avoir la classe 4C sur leur permis de conduire et suivre une formation dispensée par l'entreprise. Ainsi, nos répondants mentionnaient la nécessité d'avoir le permis de chauffeur, sauf un qui a rejoint Téo Taxi après la mise en place du projet pilote.

*« [...] parce qu'on est obligé d'embaucher des chauffeurs avec « pocket », on ne peut pas embaucher un chauffeur qui n'a que son 4C. » (GS1)*

*« Je suis devenu chauffeur de taxi, qui est toujours le domaine avec le public que j'aime bien. Donc, je suis allé suivre des cours dans une école de taxi, j'ai [...] passé l'examen au Bureau du taxi. » (CS1)*

*« Il faut avoir le pocket number, le 4C et le papier pour les antécédents judiciaires. » (CS3)*

*« D’abord, je suis allé là-bas, j’ai fait une rencontre, ensuite ils m’ont dit que je devais faire le 4C. [...] Après, je leur ai envoyé un mail, ils m’ont envoyé un identifiant et je devais regarder des vidéos que j’ai regardées chez moi, et après ils m’ont demandé si d’ici deux jours je pouvais venir, j’ai fait la formation et après j’étais sur la route. » (CS2)*

Donc, dans le modèle salarié, les permis de propriétaire sont possédés par Téo Taxi et l’entreprise répartit ses chauffeurs en s’assurant que le nombre de véhicules en opération ne dépasse pas le nombre de permis qu’elle possède. Pour ce qui est des chauffeurs, ils devaient posséder un permis de chauffeur pour avoir accès à la profession jusqu’au renouvellement du projet pilote. Désormais, seule l’obtention de la classe 4C sur leur permis est requise.

#### *4.2.3 – La sécurité d’emploi*

Rappelons que la sécurité d’emploi est composée de la protection contre les embauches et les congédiements arbitraires et des recours que possèdent les travailleurs dans l’éventualité où l’employeur ne respecte pas ses obligations légales.

Dans le modèle salarié, il ne s’agit pas de travailleurs autonomes. Ainsi, les candidats doivent passer au travers d’un processus de sélection s’ils désirent avoir l’emploi chez Téo Taxi. Le processus de sélection prévoit notamment une entrevue de type comportemental.

*« Il y a une entrevue comportementale et ça, c’est un grand défi pour les chauffeurs parce qu’ils ne sont pas habitués d’avoir des entrevues. » (GS1)*

*« Durant l’entrevue, ils te demandent pourquoi t’as choisi Téo et après ils vont te donner tous les papiers nécessaires pour le stage. » (CS3)*

Étant salariés, les travailleurs qui œuvrent au sein de ce modèle peuvent être congédiés. Pour ce faire, les gestionnaires de Téo Taxi appliquent le principe de la gradation des sanctions qui peut mener au congédiement. La perte d'emploi est aussi possible en cas de faute grave.

*« On a un principe disciplinaire très encadré : une, deux, trois gradations des sanctions, on t'a averti, on t'a recoaché pour t'améliorer, tu ne l'as pas fait, tu es congédié. » (GS1)*

*« Quand on est rendu à congédier, c'est parce que c'est une faute grave, ça a été une conduite extrêmement dangereuse, t'as engueulé un client, il y a un contexte en arrière de ça aussi, le vol de temps, donc on doit procéder. » (GS1)*

*« Téo Taxi peut nous renvoyer. Mais avant, il ne pouvait pas te renvoyer si t'es un travailleur autonome, tu loues le taxi et tu travailles. Sauf si tu ne payes pas. Sinon, ils ne peuvent pas te renvoyer. » (CS3)*

Finalement, si l'employeur ne respecte pas ses obligations légales, les employés ont accès aux tribunaux administratifs. Par exemple, si un chauffeur considère qu'il a été congédié sans cause juste et suffisante, il peut, en vertu de la *Loi sur les normes du travail* (LNT), contester son congédiement auprès du Tribunal administratif du travail.

*« On a des cas où ils contestent leur congédiement aux normes du travail. C'est un processus auquel ils ont le droit [...]. » (GS1)*

Donc, en tant que salariés, les chauffeurs sont soumis à un processus de sélection pour avoir accès à un poste chez Téo Taxi. Ils peuvent aussi être congédiés s'ils commettent des fautes disciplinaires. Cependant, ils bénéficient des protections prévues aux lois du travail, et particulièrement celles de la LNT. En conséquence, les chauffeurs-salariés ont accès à des recours en cas de congédiement illégal en vertu de cette même loi (congédiement sans cause juste et suffisante par exemple).

#### 4.2.4 – La sécurité de l'emploi

Comme pour les chauffeurs dans le modèle traditionnel, les opportunités pour diversifier et enrichir les expériences de travail sont limitées pour les salariés de Téo Taxi. Ils ont toutefois la possibilité d'accéder soit à un emploi de même niveau hiérarchique hors de la route ou encore être promu à un niveau supérieur. Par exemple, un chauffeur pourrait postuler pour un emploi dans les garages pour assurer l'entretien mécanique des véhicules ou encore, pour devenir chef d'équipe.

*« Il y en a qui sont rentrés comme journalier, c'était des informaticiens, et après ils ont eu un poste dans l'administration pour exploiter leur diplôme. Mais dans le taxi, quand t'es chauffeur tu restes chauffeur. Mais oui, tu peux commencer comme chauffeur et après aller dans l'entreprise. » (CS3)*

*« On en a 5 déjà : un qui est passé dans notre équipe de contrôle de la qualité, parce que lui a des expériences dans la technologie, donc c'est lui qui teste et qui répare des bugs ; on a deux chauffeurs qui sont maintenant chauffeurs-formateurs-coachs qui ont passé comme chefs d'équipe ; on a deux chauffeurs qui avaient des compétences mécaniques qui travaillent maintenant dans le garage avec l'équipe d'entretien et réparation. » (GS1)*

Donc, les chauffeurs de taxi salariés de chez Téo Taxi ont la possibilité d'accéder à d'autres types d'emplois dans l'organisation et ainsi exploiter des compétences qu'ils avaient acquises auparavant.

#### 4.2.5 – La sécurité au travail

Les risques liés aux accidents de travail sont sensiblement les mêmes pour les chauffeurs de Téo Taxi que ceux du modèle traditionnel, puisqu'ils assurent le transport de personnes sur la route. Toutefois, chez Téo Taxi, ils ont accès à une formation pour la prévention des accidents de travail lors de leur embauche. Celle-ci est composée de modules portant sur l'ergonomie, la conduite sécuritaire et sur la façon d'interagir avec les vélos sur la route.

*« La santé et sécurité au travail également, ils ont des formations sur l'ergonomie, sur la conduite sécuritaire, on les forme avec les vélos [...] » (GS1)*

En cas d'accident, les chauffeurs sont pris en charge par l'entreprise et c'est elle qui s'occupe de la voiture. Ils n'ont donc pas à se soucier des frais de réparation après l'accident. Toutefois, les accidents sont inscrits dans l'évaluation de la performance.

*« S'ils ont un accident, premièrement, il y a quelqu'un à la tour de contrôle qui va le prendre en charge. Il va lui demander s'il est correct et s'il a besoin d'une ambulance. Il va envoyer une voiture et les autres chauffeurs vont y aller pour essayer de l'aider, prendre le client parce que des fois le client est à bord, ils sont rapidement pris en charge. » (GS1)*

*« J'ai eu un accrochage avec un objet, ce n'était pas avec une autre voiture et il n'y a pas eu de blessures. C'est Téo qui s'occupe de la voiture, de l'entretien de la voiture. » (CS1)*

*« Quand t'as un accident, il faut que tu fasses le constat avec la personne si c'est possible. Il faut aussi que tu contactes le plus rapidement possible un [responsable de flotte], ce sont les responsables de flottes, et ils te disent quoi faire. Si tu peux ramener la voiture, tu la ramènes, sinon ils la font « tower ». Après, ça rentre dans ton bulletin de performance si t'as eu un accident. » (CS2)*

Si le chauffeur est blessé, vu son statut de salarié, il est couvert par la *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*. Il a ainsi droit aux indemnités de remplacement de revenu en cas d'invalidité temporaire ou permanente. Il bénéficie également d'une assignation temporaire s'il lui est impossible retourner à ses fonctions habituelles.

*« Par la suite, ils ont droit à la CSST s'ils ont des blessures, on les accompagne là-dedans. » (GS1)*

*« [...] des chauffeurs en assignation temporaire de la CSST qu'on prend beaucoup pour faire le coaching des chauffeurs et le recrutement. » (GS1)*

Donc, malgré des risques d'accidents similaires au modèle traditionnel, les chauffeurs de Téo Taxi ont accès à des formations pour les prévenir ainsi qu'aux différentes protections prévues par les lois du travail, en particulier les indemnités et les assignations temporaires.

#### *4.2.6 – La sécurité quant aux compétences*

En ce qui concerne le développement des compétences, Téo Taxi souhaite offrir à ses chauffeurs des opportunités pour améliorer leurs savoirs, savoir-faire et savoir-être tout en reconnaissant leur expertise.

*« On voulait leur offrir des chances de développement et de formation. [...] On pensait avoir une solution où on offre une autre façon de faire votre métier, où on reconnaît votre excellence, votre expertise, on veut vous aider, on va vous prendre comme salarié, on va vous former, on va vous développer de la formation en ligne, on a une conseillère pédagogique, quelqu'un qui vient de l'éducation qui monte tout le matériel de formation en ligne. » (GS1)*

Pour ce faire, l'entreprise offre une formation à tous ses chauffeurs lors de leur embauche. Ensuite, lorsqu'il y a des nouveautés (lois, réglementation, etc.), ces derniers sont conviés à suivre une formation en ligne.

*« Lorsqu'il y a une nouvelle technologie, on leur envoie la formation et ils doivent la faire en ligne. » (GS1)*

*« Il y a une formation de 4 jours à l'entrée que tu aies de l'expérience ou non comme chauffeur de taxi. La formation devrait disparaître pour devenir simplement théorique. La formation c'est quoi, on révise le code routier, comment fonctionne Téo, comment fonctionnent les voitures électriques, on fait des tests en circuit,*

*comment fonctionne la tablette pour recevoir les paiements. [...] Les seules autres formations que j'ai eues sont les Téo Express, des mises à jour, des façons de fonctionner pour s'améliorer. C'est chaque semaine et des fois même deux ou trois fois dans la même semaine. » (CS1)*

*« Quand tu commences chez Téo, il y a une formation de trois jours où tu es rémunéré. Avant de commencer chauffeur et d'être sur la route, il y a une formation sur place. [...] Ensuite, il y a des formations qui se donnent par internet régulièrement pour améliorer le service. Tu les fais en ligne, et c'est obligatoire. Au début, pour les nouveaux chauffeurs c'est régulièrement comme chaque semaine. Pour moi, quand il y a une nouveauté, je reçois un e-mail et je fais la formation en ligne. » (CS3)*

Un des répondants a été embauché par Téo Taxi après la mise en place du projet pilote permettant aux entreprises de taxi de recruter des travailleurs qui n'ont pas de permis de chauffeur délivré par le Bureau du taxi de Montréal. En contrepartie, elles doivent leur donner une formation de 35 heures. Chez Téo Taxi, cette formation s'offre en partie en classe et en partie en ligne. Selon notre répondant, la formation en classe est d'une durée de 16 heures et la partie en ligne lui a pris 4 heures. Donc, selon cet interlocuteur, la formation s'est étalée sur 20 heures.

*« En fait, j'ai fait à peu près 16 heures en classe et le reste c'était à la maison. Il disait que c'était environ 16 heures de moyenne et au total ça devait faire 35 heures. Mais moi, ça ne m'a pas pris 16 heures, ça m'a pris 4 heures. » (CS2)*

S'ajoutent à cette formation de base, des capsules d'information portant sur des sujets bien précis. Certains portent sur les technologies utilisées chez Téo Taxi et d'autres ont pour but d'accompagner les chauffeurs qui éprouvent des difficultés quant à l'acquisition de certaines compétences.

*« [...] donc là on a ajouté Waze il n'y a pas longtemps donc t'as une formation, tu vas devoir lire sur mail pour savoir Waze comment ça marche. » (CS2)*

*« [...] quand il y a une difficulté, il y a une formation qu'il doit refaire, là c'est plus du traitement manuel, sur une flotte, c'est costaud comme gestion, on aimerait pouvoir automatiser ça, et que ce soit quelque chose de ludique et d'intéressant pour le chauffeur dans son apprentissage. » (GS1)*

Les chauffeurs chez Téo Taxi ont donc accès à différentes formations qui leur permettent de maîtriser les compétences requises à l'exercice de leur métier. Des formations continues, ponctuelles, sont de même prévues afin d'assurer le maintien de ces compétences.

#### *4.2.7 – La sécurité salariale*

Pour ce qui est du revenu, les chauffeurs salariés de Téo Taxi ont droit à un salaire horaire de 11,25\$ en plus du pourboire. Si la somme du salaire de base et des pourboires équivaut à moins de 15\$ de l'heure, Téo Taxi s'engage à verser à ses chauffeurs la différence. Ils ont donc un revenu garanti d'au moins 15\$ de l'heure et plus si leurs pourboires le permettent. En outre, si les chauffeurs travaillent au-delà de 40 heures par semaine, les dispositions relatives aux heures supplémentaires de la LNT s'appliquent. Ils ont ainsi droit à une majoration de 50% de leur taux horaire. Finalement, les chauffeurs chez Téo Taxi ont accès à un bonus variant de 0,15\$ à 1\$ sur leur taux horaire dépendamment des notes qu'ils reçoivent des clients et de leur écoconduite.

*« On offre 15\$ de l'heure minimum, ils peuvent faire plus s'ils dépassent un certain pourcentage de pourboire. [...] On a des chauffeurs qui peuvent facilement atteindre des 16\$-17\$ de pourboire, plus les bonus. » (GS1)*

*« C'est rémunéré avec Téo, t'as un salaire de base de 11,25\$ plus 3,25\$ de pourboire officiel inclus de l'heure, donc ça fait 15\$. [...] Ensuite, à ma grande surprise, j'ai découvert qu'on pouvait facilement monter à 25\$ de l'heure. [...] Donc, 22,30\$/heure, ma moyenne a baissé. » (CS1)*



*« Chez Téo, t'es payé à l'heure. Si tu fais 40 heures, tu vas être payé 40 heures à 15\$/heure. Si tu fais de l'overtime, tu vas être payé en overtime. » (CS3)*

*« Mais après, il y a un système de boni sur ton écoconduite et ta note. D'ailleurs, ils ont fait un nouveau système le 1er janvier, on vient de recevoir le mail. À chaque tranche qui commence à 4,80, tu vas aller chercher 0,15\$ et tu peux aller chercher 1\$ si tu as 5/5. » (CS2)*

De plus, l'entreprise offre plusieurs avantages sociaux à ses chauffeurs.

*« Les chauffeurs chez Téo Taxi ont aussi accès à des avantages sociaux, par exemple, deux semaines de vacances payées (1 200\$/an), 8 jours fériés payés (690\$/an) et l'achat d'un uniforme, incluant un manteau d'hiver (600\$/an). » (Document donné par GS1)*

*« Avantages sociaux : Si j'ai un bébé ... régime québécois d'assurance parentale (RQAP). Si j'ai un accident au travail ... CSST (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail). Si je perds mon emploi ... chômage (assurance-emploi). Et pour ma retraite ... Téo contribue à mon RRQ - Régime des rentes du Québec. 3 600\$ par an. » (Document donné par GS1)*

*« Je ne sais pas c'est quoi tous les avantages, mais t'es salarié. Quand je suis payé, ils en enlèvent sur ma paye pour les avantages sociaux. Il y a l'assurance retraite, l'assurance chômage, les assurances maladie. » (CS3)*

*« On a deux semaines de vacances payées. » (CS2)*

Les chauffeurs chez Téo Taxi ont donc accès à un salaire horaire garanti et à des avantages sociaux principalement grâce à leur statut d'emploi. Comme salariés, ils bénéficient des différentes couvertures offertes par les lois du travail.

#### 4.2.8 – La sécurité quant à la représentation

Étant salariés, les chauffeurs de Téo Taxi ont le droit, en vertu du *Code du travail*, à la syndicalisation. Néanmoins, à l'heure actuelle, ils ne sont pas représentés par un syndicat.

*« Non. On a eu des rumeurs, on sait que ça se parle, qu'ils sont flirtés par certaines centrales. » (GS1)*

*« Je pense qu'avant il y avait des chauffeurs qui voulaient avoir un syndicat, mais ça n'a pas marché. Moi, ils m'ont demandé si je voulais faire partie d'un syndicat avec les manifestations et tout et j'ai dit non. » (CS3)*

Toutefois, même si dans les faits les chauffeurs salariés peuvent se syndiquer, les démarches pourraient s'avérer difficiles considérant les caractéristiques de l'emploi et de l'entreprise.

*« Mais c'est insyndicable. [...] Pour être syndiqué, tu dois avoir 50%+1 et là t'as aucun lien entre les chauffeurs, moi je connais aucun nom. Tu vois certaines faces, mais tu n'as pas d'interactions. T'arrives à 6h55 pour être dans ton taxi à 7h, mais tu n'as pas de liaison avec tes collègues de travail. T'en as avec les [responsable de flotte], mais tu ne les vois pas. Je serais incapable de mettre un nom ou une face sur les voix que j'entends. Tu ne peux pas syndiquer. Tu peux à l'occurrence, mais c'est très difficile. » (CS2)*

En cas d'insatisfaction, les chauffeurs peuvent discuter avec les gestionnaires afin de trouver un terrain d'entente.

*« On a sorti des nouveaux horaires cet hiver et il y a eu une quarantaine de chauffeurs qui ont écrit une lettre et qui l'ont signée pour montrer qu'ils n'étaient pas d'accord, donc il y a eu un effort de discussion. » (GS1)*

Les chauffeurs de Téo Taxi ont donc accès à la syndicalisation. Cependant, ils n'ont pas, à l'heure actuelle, concrétisé ce droit. Plusieurs raisons peuvent expliquer ce choix : la difficulté d'exercer un tel droit lorsque les salariés ont peu ou pas de contacts entre eux, une rémunération globale relativement bonne pour l'industrie, la possibilité de négocier avec les gestionnaires en cas d'insatisfaction.

#### 4.2.9 – *Le sentiment de liberté*

Les chauffeurs chez Téo Taxi peuvent assurer le transport de personne dans la zone Téo, soit l'agglomération A11. Toutefois, l'employeur se garde le droit d'orienter ses chauffeurs vers des zones plus payantes. Ainsi, les chauffeurs peuvent être appelés à conduire dans une zone en particulier si l'employeur en fait la demande.

*« Il y a la zone Téo et ils savent qu'ils doivent rester dans la zone Téo et dans les zones payantes. [...] On leur suggère des zones. Des fois, par exemple C2 Montréal, si le chauffeur est dans le Centre-Ville, on va lui envoyer un message sur sa tablette pour le dire de descendre vers C2, le party vient de finir, on envoie les voitures là-bas. » (GS1)*

*« Tu prends ton taxi au métro Charlevoix, là il te l'assigne donc tu rentres ton badge et tu rentres dedans et après, si tu as une commande tu fais la commande, mais sinon, tu peux aller n'importe où. C'est déjà arrivé, mais c'est très rare qu'ils disent dirigez-vous là parce que s'ils voient qu'il n'y a personne dans le plateau alors la personne la plus proche du plateau se doit d'aller dans le plateau afin d'assurer qu'il y a des taxis dans le secteur. Sinon, t'es libre et tu fais ce que tu veux avec ton taxi. On peut aller n'importe où tant que ça reste dans la zone de taxi, comme je ne peux pas aller à Laval par exemple, je peux aller le déposer là-bas, mais après je dois revenir. » (CS2)*

*« Quand tu commences, tu vas où tu veux. Surtout quand t'es chauffeur de taxi tu sais où il y a de l'achalandage. » (CS3)*

Par ailleurs, les chauffeurs chez Téo Taxi ne travaillent pas avec leur propre voiture. Ils doivent donc aller la chercher avant de commencer à travailler et la ramener lorsqu'ils ont fini.

*« Un autre inconvénient est que le chauffeur de taxi traditionnel travaille avec sa voiture, ou la voiture d'un propriétaire, donc il peut faire ce qu'il veut avec. Moi, je dois ramener la voiture. Donc, quand je finis à 4h du matin, qu'est-ce que je fais pour rentrer chez nous ? Les métros sont fermés, donc je prends Communauto. » (CS1)*

Quant aux horaires, les chauffeurs salariés sont soumis à quelques contraintes comparativement à leurs collègues du modèle traditionnel. Les horaires des chauffeurs chez Téo Taxi peuvent varier toutes les deux à trois semaines. L'entreprise envoie les horaires disponibles par courriel et les chauffeurs ont la possibilité de changer d'horaire ou de conserver celui qu'ils ont déjà. Ceux-ci sont attribués en fonction du critère de l'ancienneté. Ainsi, les nouveaux chauffeurs peuvent se voir imposer des horaires qu'ils ne désirent pas nécessairement. De plus, les chauffeurs doivent communiquer leur pause à leur superviseur afin d'assurer l'efficacité du service.

*« En plus qu'ils ne peuvent pas toujours choisir leur horaire. En fait, il y a plusieurs horaires d'offerts. [...] Donc, ça nous pose des problèmes parce qu'ils nous disent qu'ils ne travaillent pas les samedis soirs, mais nous c'est là qu'on a besoin d'eux. » (GS1)*

*« Les horaires, c'est sûr que tu ne décides pas ton horaire. [...] Avec Téo, t'as une heure pour manger qui n'est pas payée que tu décides et tu as des pauses biologiques qui sont payées, mais il ne faut pas trop que t'en abuses. [...] Donc, tu ne choisies pas tes heures que tu travailles, mais aux deux-trois semaines, tu choisies si tu veux garder ton horaire ou si tu veux changer. » (CS1)*

*« L'inconvénient, c'est que tu ne peux pas faire tes horaires, t'as un patron. » (CS2)*

Donc, puisque la voiture appartient à l'entreprise et que les chauffeurs sont salariés, leur autonomie est moindre comparativement aux travailleurs autonomes dans le modèle traditionnel. Ils doivent parfois respecter des assignations pour couvrir un territoire et respecter des horaires qu'ils leur sont imposés.

En somme, le modèle salarié se distingue à plusieurs égards du modèle traditionnel. Si les chauffeurs chez Téo Taxi ont moins d'autonomie que leurs collègues travailleurs autonomes, ils bénéficient en revanche de meilleures conditions de travail en particulier en regard de la rémunération et des protections sociales. Ils ont également accès à différentes formations et des opportunités de mobilité verticale et horizontale dans l'entreprise.

Ainsi, les chauffeurs salariés ont une bonne citoyenneté industrielle puisqu'ils ont une bonne sécurité d'emploi avec des recours en cas de congédiement fait sans cause juste et suffisante, une bonne sécurité au travail avec un accès automatique aux indemnités de la CNESST en cas d'accident de travail et une bonne sécurité salariale avec un salaire garanti et des avantages sociaux. Néanmoins, ils ont peu de liberté puisqu'ils doivent respecter la répartition géographique de l'entreprise et des horaires.

#### **4.3- Le modèle de l'économie de partage**

Au moment de réaliser cette étude, la principale entreprise entrant dans la catégorie économie de partage, telle que nous la définissons, œuvrant dans le transport de personnes est Uber. Ainsi, les répondants pour ce modèle sont trois chauffeurs qui font affaire avec Uber. Tous les chauffeurs ont commencé à travailler avec Uber avant le renouvellement du projet pilote. La formation de 35 heures n'était pas obligatoire et les vérifications d'antécédents judiciaires pouvaient être réalisées par une entreprise privée. Depuis, celles-ci doivent être faites par un corps policier du Québec. À noter que nous n'avons pu rencontrer de gestionnaires, car ceux-ci ont refusé de nous rencontrer.

#### 4.3.1 – Les caractéristiques distinctives et les enjeux du modèle de l'économie de partage

Les chauffeurs chez Uber sont considérés comme des travailleurs autonomes, du moins tant et aussi longtemps qu'un tribunal se prononce sur cette question. Les chauffeurs rencontrés se définissent ainsi en raison du fait qu'ils utilisent leur propre équipement et qu'ils gèrent leur horaire à leur guise.

*« Je suis travailleur autonome parce que je fournis tout mon matériel. Premièrement, c'est mon téléphone que je travaille avec, c'est mes frais d'internet que j'utilise, c'est mon véhicule, c'est moi-même qui mets le gaz. [...] Le plus important, c'est que je choisis mes heures. Si, par exemple, je décide de faire aujourd'hui de 5h à 10h, il n'y a personne qui m'empêche, qui va me dire « non non, on a beaucoup de chauffeurs, tu ne peux pas faire ça ». Tu choisis complètement tes heures dans les 24 heures du jour, même pas besoin de choisir dans quelle période. » (CP1)*

*« Oui, la raison pourquoi est que c'est littéralement toi qui décides quand tu veux travailler. Il n'y a personne qui va te dire va travailler, va faire ci, va faire ça. Si tu ne te réveilles pas à la bonne heure, tu ne feras pas d'argent, c'est tout. Tu n'as pas un horaire, t'as rien, t'es à toi-même, tu fais tout toi-même et tu te débrouilles. » (CP2)*

*« On est des travailleurs autonomes avec des spécificités telles qu'on utilise nos véhicules [...]. C'est un peu comme si Uber nous louait. » (CP3)*

Les chauffeurs Uber sont par ailleurs confrontés à un enjeu particulier, soit celui de l'image. Ils sont très mal vus par les chauffeurs traditionnels dont la valeur des permis a chuté après l'arrivée de cette entreprise.

*« Moi, en tant que chauffeur Uber, je suis content parce que j'ai de la job. Le taxi traditionnel est fâché parce que son permis est dévalué, moins de clients, donc les échéanciers pour payer son permis ne sont pas respectés, il peut même tout perdre*

*parce qu'il a quand même investi 200 000\$. C'est légitime de revendiquer ce qu'ils ont à revendiquer. » (CP3)*

*« C'est arrivé une fois qu'un conducteur a essayé de me provoquer, en me suivant et en me coupant plusieurs fois. Il m'a dit « suis moi on va aller dans une allée ». Je ne l'ai pas suivi parce que c'était « sketch » son affaire. » (CP2)*

Uber est également préoccupée à maintenir une image positive dans la population, celle d'un bon citoyen corporatif notamment pour favoriser l'expansion de ses activités.

*« Le défi d'Uber est d'avoir une image positive envers la population parce que la grande majorité du monde nous voit comme étant quelqu'un qui ne paye pas ses taxes donc, quelqu'un qui vient voler la job des autres taxis. » (CP3)*

*« Uber à Montréal, en ce moment, il est en train de faire plusieurs Uber : UberEats, Uber pour les clients, Uber pour les partenaires. Je pense qu'il y a une grande amélioration, je ne connais pas leurs projets, exactement ce qu'il s'en vient, mais je pense que ça va bien y aller. » (CP1)*

Les enjeux des chauffeurs sont donc d'être des travailleurs autonomes dans une industrie en conflit avec les chauffeurs dans le modèle traditionnel et qui n'agit pas comme un bon citoyen corporatif. Son défi consiste à maintenir et polir son image de marque et celle de ses chauffeurs.

#### *4.3.2 – La sécurité sur le marché du travail*

Lorsque l'entreprise Uber s'est implantée à Montréal, les chauffeurs désirant travailler pour cette entreprise n'avaient pas besoin de posséder un permis particulier. Aujourd'hui, la seule exigence à cet effet est de posséder un permis de conduire de classe 4C.

*« Il y a aussi qu'avec le permis 4C, on a à passer une visite médicale, ce qu'on ne faisait pas avant. Ça, c'est une différence depuis qu'on a eu le 4C. » (CP1)*

*« Là, les conducteurs Uber quand ils commencent, même les anciens, il faut qu'ils aillent à la SAAQ pour passer leur permis 4C, qui est un permis pour les taxis. Ça ne coûte pas beaucoup, 27\$ quelque chose comme ça. Donc, il faut faire une inspection médicale complète pour voir si t'es capable de mettre du monde dans ta voiture, si t'es stable psychologiquement et physiquement. T'as aussi un autre examen théorique à faire pour avoir cette licence. » (CP2)*

*« Vous devez aussi aller à la SAAQ et demander à faire le permis 4C, mais avant vous devez suivre un examen médical pour dire que vous êtes apte à conduire. » (CP3)*

Ainsi, toutes personnes répondant aux conditions de la SAAQ qui obtiennent leur classe 4C peuvent avoir accès à la profession.

#### *4.3.3 – La sécurité d'emploi*

Puisque les chauffeurs chez Uber sont des travailleurs autonomes, ils n'ont pas à passer un processus de sélection pour travailler pour l'entreprise. En fait, Uber exige que le chauffeur possède la classe 4C sur son permis de conduire, qu'il possède une voiture de moins de 10 ans inspectée par un mécanicien certifié et qu'il passe une vérification des antécédents judiciaires. Lors de la collecte de données, la vérification des antécédents judiciaires était faite par une firme privée. Aujourd'hui, celle-ci doit être faite par un corps policier du Québec.

*« Par rapport à Uber, vous devez prouver que vous avez votre 4C, que vous avez un véhicule inspecté par un de leurs garagistes partenaires agréés et Uber, de son côté, vous demande l'autorisation pour faire une enquête judiciaire par une agence de sécurité, Garda je pense. Une fois que vous avez réuni tout ça, on vous inscrit, on vous donne un mot de passe, toutes les coordonnées pour devenir chauffeur Uber et dans la minute qui suit, vous êtes chauffeur Uber. » (CP3)*



*« La première chose très importante que tu dois avoir, c'est la voiture. Il y a trois types de véhicules que peut accepter Uber : les véhicules 7 places, par exemple une Caravane ; un véhicule tourisme 4 portes, l'essentiel c'est qu'elle soit 5 passagers 4 portes ; et les véhicules de luxe [...] La deuxième des choses, c'est est-ce que t'es admissible pour avoir un permis 4C. Il ne faut pas que tu aies plus que 5 points d'inaptitude, il ne faut pas que tu aies une vitesse excessive dans ton dossier, il ne faut pas que tu aies des retraits de permis, des antécédents, ils vont vérifier ça. [...] Ils vont passer à l'étape de vérifier si tu as un dossier criminel et si t'es conforme, il va ouvrir ton application et tu vas commencer à faire du Uber. » (CP1)*

Puisque ce sont des travailleurs autonomes, les chauffeurs ne sont pas congédiés comme un salarié. Toutefois, s'ils ne respectent pas les standards de qualité établis par l'entreprise lors de leurs évaluations, leur compte peut être désactivé et ils ne pourront plus transporter de clients pour Uber. À la fin de chaque course, le client a la possibilité d'évaluer le chauffeur en lui attribuant une note sur 5 étoiles et en laissant un commentaire. Cette évaluation est basée sur la conduite du chauffeur, sa courtoisie, l'état de son véhicule, etc. Les chauffeurs doivent donc maintenir une certaine moyenne dans leurs évaluations, sinon ils sont convoqués au bureau d'Uber pour un entretien d'évaluation et pour fixer des objectifs d'amélioration. Les répondants ne s'entendent cependant pas sur le nombre d'étoiles nécessaires pour préserver leur droit d'être chauffeur Uber. Cela varie entre 4,3 et 4,75 sur 5.

*« Si ta cote descend en bas de 4,3 étoiles, Uber te convoque au bureau. Ils vont savoir les points à améliorer et ils vont faire avec toi des objectifs pour avoir 4,5, 4,6 à 4,7. » (CP1)*

*« Maintenant, Uber recommande à ses chauffeurs d'avoir toujours une évaluation à 4,5/5. » (CP3)*

*« Donc, c'est à propos de leur évaluation, ce que tu fais de bien, qu'est-ce que tu ne fais pas de bien et si t'es en bas de 4,75 étoiles, Uber t'appelle au bureau chef à*

*Montréal pour te dire pourquoi t'es en bas de ça, qu'est-ce qui se passe, qu'est-ce que tu fais de mal, etc. » (CP2)*

Toutefois, une seule faute grave peut aussi entraîner la désactivation du compte du chauffeur.

*« Je ne connais personne qui a été renvoyé, mais j'ai entendu une histoire. C'est une cliente qui m'a raconté cette histoire parce que j'établis une relation avec les personnes que je ramasse, je suis naturellement un « people person » comme on dit. Donc, elle me racontait qu'elle avait eu un chauffeur Uber et la raison pour laquelle elle prend un Uber, c'est pour se sentir en sécurité comparativement à un taxi. Elle m'a raconté que c'était la première fois qu'il avait été « sketch » avec elle, au lieu de la déposer devant chez elle, il parlait avec elle et il a continué. La fille lui a dit « qu'est-ce que tu fais ? » et le gars lui disait « t'inquiètes, t'inquiètes, je t'amène quelque part, t'es une belle fille » et là elle a capoté, elle lui a demandé d'arrêter la voiture et elle est sortie. Je ne sais pas si le gars voulait l'harcéler. Moi je ne connais pas ces détails-là, mais apparemment elle connaissait un gars qui travaille pour Uber, elle a rapporté le gars et la journée d'après, son compte était annulé, tout était effacé. Il ne peut plus conduire pour Uber, même dans 1 année, 2 années, 3 années, jamais » (CP2)*

Dans ce cas, il s'agit de oui-dire, mais cela soulève des questions quant à la justice procédurale. Néanmoins, lorsqu'un chauffeur reçoit plusieurs plaintes, ou une seule pour une faute grave, il est convoqué par l'entreprise afin de donner sa version des faits.

*« Si on a trop de plaintes, ou des fois une seule plainte grave, Uber communique avec ses chauffeurs, racontez-nous ce qui s'est passé et il faut que tu donnes ta version, t'es obligé » (CP1)*

Finalement, leur statut de travailleur autonome, les chauffeurs n'ont aucun recours en cas d'embauche ou de congédiement arbitraire. Les mécanismes de protection prévus dans le

droit du travail ne s'appliquent pas à ces chauffeurs, reconnus, pour l'instant, comme travailleurs autonomes. En conséquence, ils peuvent se rabattent sur le droit civil pour faire valeur leurs droits, mais à leurs frais. Aucun de nos répondants n'a mentionné de recours possible et eux-mêmes n'en ont jamais utilisé.

Donc, Uber accepte tous les chauffeurs qui désirent travailler pour cette compagnie s'ils respectent les critères d'admissibilité de base (permis de classe 4C et aucun antécédent judiciaire). S'ils ne respectent pas leurs critères de performance ou qu'ils commettent une faute grave, alors leur compte sera désactivé, et ce, de façon définitive.

#### *4.3.4- La sécurité de l'emploi*

Au niveau de la stabilité de l'emploi, les chauffeurs d'Uber n'occupent qu'un seul poste et c'est celui de transporter des clients. En fait, leur statut de travailleur autonome leur permet d'être leur propre patron et de se gérer comme s'ils géraient une entreprise.

*« Nous on est des travailleurs autonomes, on travaille pour Uber, en fait on travaille pour nous-même [...]. » (CP3)*

*« Vous êtes chauffeur pour toujours. Vous êtes travailleur autonome, c'est ton entreprise à ce moment-là, tout ça, c'est à toi à ce moment-là. Tu es le directeur de ton entreprise, peut-être même le fondateur de ton entreprise. Tu fais affaire avec Uber, avec un contrat. » (CPI)*

Pour ce qui est des promotions, puisqu'ils sont leur propre patron, ils n'ont pas de possibilité d'accéder à des postes de niveau supérieur. Si les chauffeurs désirent travailler dans les bureaux de l'entreprise et devenir un salarié d'Uber, ils doivent passer par un processus de sélection différent de celui pour les chauffeurs. Il s'agit d'emplois professionnels qui exigent des compétences distinctives.

*« Tu ne peux pas vraiment avoir une promotion où tu montes dans la compagnie, à moins que tu travailles à l'interne de Uber comme employé. Parce que tu n'es pas*

*considéré comme un employé d'Uber, t'es considéré comme un travailleur autonome. » (CP2)*

*« Pour le personnel d'Uber, c'est une autre démarche, je pense qu'ils ont envoyé leur CV, qu'ils ont fait des tests, ils ont été dans un processus de sélection pour être répartiteur ou la personne qui fait les formations, etc. » (CP3)*

Les chauffeurs peuvent tout de même avoir accès à des emplois avec la possibilité d'obtenir une rémunération supérieure s'ils s'achètent un véhicule plus grand pour faire du UberXL ou un véhicule de luxe pour faire du UberSelect. Ces postes nécessitent simplement un investissement plus important pour la voiture. Il n'est d'ailleurs pas nécessaire de commencer par UberX pour ensuite pouvoir faire du UberXL ou du UberSelect.

*« La seule chose que tu peux faire, c'est faire de l'argent et après acheter une voiture sept places et faire du UberXL. Là, tu vas passer à 800\$-900\$ par semaine, à 40 heures par semaine, à 1 500\$-1 600\$ par semaine. Ou si tu veux, tu peux faire UberSelect, que c'est les voitures de luxe, tu vas faire le même montant qu'un UberX, mais en moins de courses. » (CP2)*

Finalement, les chauffeurs n'ont pas l'impression que tous les chauffeurs sont égaux sur la route. En effet, ils ont l'impression que plus leur évaluation des clients est élevée, meilleures seront les courses. Au contraire, les chauffeurs qui ont des mauvaises notes ou qui refusent des courses ont de moins bons clients et des courses moins payantes. Ainsi, il y aurait une forme de récompense pour les bons chauffeurs. Cette information n'a toutefois pas pu être validée par les gestionnaires de l'entreprise.

*« Je pense que ça priorise les conducteurs avec les meilleures notes pour les meilleures routes, les meilleurs clients. Donc, si t'as 4,88, ça va essayer de te matcher avec un client avec cette note-là, ou quelqu'un avec 5 étoiles, du monde comme ça. C'est ça la récompense en fait, ça va te matcher avec des meilleurs conducteurs, des meilleures routes, des plus longues routes » (CP2)*

*« Je ne pense pas que tous les chauffeurs sont égaux. Pourquoi ça ? Parce que moindrement que vous avez des appels et que vous refusez des appels, par exemple, disons que vous êtes au point A et que le prochain appel est à 15 minutes, alors il faut y aller et dépenser du gaz pendant 15 minutes, si vous refusez 2-3 fois, vous pouvez rester 10 minutes et des fois même jusqu'à 30 minutes sans recevoir d'appels. » (CP3)*

Les chauffeurs occupent donc un seul poste et n'ont pas accès à des promotions grâce à leur statut de travailleur autonome. Toutefois, ils peuvent avoir accès à de meilleurs revenus en investissant dans un véhicule permettant d'offrir un le service d'UberXL ou d'UberSelect. De plus, les chauffeurs avec une meilleure cote auraient accès à de meilleures courses.

#### *4.3.5 – La sécurité au travail*

Au niveau des risques en matière de santé et sécurité au travail, les chauffeurs d'Uber font face aux mêmes risques associés à la conduite automobile que les chauffeurs des autres modèles de l'industrie. Toutefois, aucun chauffeur rencontré n'a mentionné des formations ou informations portant sur des mesures préventives proposées par Uber. De plus, selon les formations à l'entrée présentées sur leur site internet, il n'y en a aucune sur l'ergonomie ou toute autre forme de prévention en matière de santé et sécurité au travail.

Par ailleurs, Uber offre gratuitement une assurance en cas d'accident. Il s'agit d'une assurance matérielle afin de couvrir uniquement les dommages sur la voiture et ceux causés sur les lieux de l'accident. Le chauffeur doit toutefois posséder sa propre assurance, puisque l'assurance d'Uber rembourse selon l'indemnisation offerte par la police d'assurance du chauffeur. De plus, le propriétaire du véhicule doit passer d'une assurance « tourisme » à une assurance « commerciale » pour sa voiture. S'il ne le fait pas, il se verra refuser toute indemnisation, car la police sera reconnue comme nulle<sup>8</sup>. Finalement, pour

---

<sup>8</sup> Brin Ovideo c. Uber Canada inc., 2018 QCCQ 2271

que l'assurance soit valide, le chauffeur doit être connecté à l'application et il doit avoir l'autocollant d'Uber sur sa vitre arrière.

*« Uber, au moment de la course, du moment que tu es en ligne, ils te fournissent l'assurance, tu es sous l'assurance d'Uber. Une fois que tu es hors ligne, tu tombes sur tes propres assurances. [...] Je n'ai jamais eu une situation avec Uber, mais je suis tout à fait en confiance. Ça a l'air qu'on est bien protégé, qu'ils nous fournissent un véhicule de remplacement, c'est une bonne assurance. » (CP1)*

*« Oui, ça, j'ai demandé et pour tous les véhicules Uber, tant que tu as le collant en bas à droite sur la vitre arrière, t'es couvert par leurs assurances. [...] C'est jusqu'à 5 millions de dommage sur ton véhicule [...], et c'est 10 millions pour les autres personnes, ou le public, si tu frappes un poteau et que le poteau tombe, ça aussi, c'est couvert. Mais il faut que t'aies tes propres assurances aussi, sinon tu ne vas pas être assuré. Ils ne vont même pas te laisser sur la route si t'as pas tes propres assurances. » (CP2)*

*« Selon les informations, ce sont leurs assurances qui vont prendre en charge les dommages, mais par rapport à l'assurance que vous avez au départ. Si je suis assuré tous risques, ils vont m'assurer tous risques pareil. Si je suis assuré juste d'un bord et que c'est de ma faute, ils ne me rembourseront pas, mais si je suis assuré d'un bord, mais que ce n'est pas de ma faute, ça c'est leur assurance qui est supposée embarquer. » (CP3)*

Il s'agit cependant d'une assurance matérielle. Ainsi, tout comme dans le modèle traditionnel, si un chauffeur est blessé alors qu'il travaille, il n'a pas automatiquement accès aux recours auprès de la CNESST. S'il désire y avoir accès, il doit payer une cotisation en tant que travailleur autonome. Sinon, il a aussi la possibilité d'avoir une assurance indemnisation auprès d'une entreprise privée.

*« Ça, je n'ai pas demandé si tu te blesses. Je vais y aller avec mon instinct et je vais dire non. Ils ne vont pas être responsables pour ça. » (CP2)*

*« C'est à toi de choisir ce dont tu as besoin et t'appliques ça à ta compagnie. Par exemple, une assurance si tu es blessé, elle va couvrir ta CSST. » (CP1)*

Donc, les chauffeurs d'Uber n'ont pas accès à de la prévention en matière de santé et sécurité au travail. En cas d'accident, ils ont accès à une assurance pour les dommages matériels, mais ils doivent avoir leur propre assurance pour couvrir les blessures.

#### *4.3.6 – La sécurité quant aux compétences*

Lors de la collecte de données, le règlement demandant à Uber de donner 35 heures de formation à tous ses chauffeurs n'était pas encore en vigueur. Ainsi, lorsqu'un chauffeur commençait à travailler pour l'entreprise, il n'avait qu'à visionner une vidéo qui présentait l'application Uber et la procédure recommandée pour le transport des clients. Selon les propos de nos intervenants, il semble que l'entreprise ait rehaussé la formation offerte aux chauffeurs. En effet, celui qui est entré en fonction en septembre 2017 a mentionné que la vidéo durait 5 minutes, alors que celui qui a commencé en novembre 2017 affirme que celle-ci durait 30 minutes.

*« Ils m'ont montré comment fonctionne l'application, c'est quoi les clients qu'on peut avoir, ils ont tout donné. » (CP1)*

*« Ils te montrent un vidéo comment être, comment trouver les routes plus faciles, ils te disent que ton téléphone doit être sur un support à téléphone dans ta voiture. Ils te montrent tout ça dans un vidéo, la vidéo est d'environ 5 minutes. » (CP2)*

*« Vous avez à regarder une vidéo de 30 minutes sur comment ça fonctionne quand vous recevez un appel, comment vous devez répondre, etc. » (CP3)*

Ensuite, au niveau de la formation continue, puisque les chauffeurs n'ont pas besoin du permis de chauffeur émis par le Bureau du taxi de Montréal, ils n'ont pas besoin de suivre de formation continue. Et Uber n'offre pas de programmes de formation continue. Il y a seulement des employés à la disposition des chauffeurs pour répondre à leurs questions, en tout temps.

*« Non, mais comme j'ai dit, si t'as des questions, ils sont toujours là. » (CP2)*

*« Une fois, à 3h du matin, j'ai contacté Uber et même pas 5-10 minutes après, il m'a répondu. » (CPI)*

Aussi, les chauffeurs ont accès à des vidéoconférences avec le propriétaire d'Uber afin d'être informés des objectifs de l'entreprise et des promotions à venir.

*« On a, à peu près une fois par quatre mois, une vidéoconférence avec le fondateur de Uber. C'est pour tous les chauffeurs et on n'a même pas besoin d'y aller, c'est électronique. Ils nous donnent un code, on inscrit le code dans une application et on accède à la conférence du propriétaire d'Uber. Il nous informe à ce moment-là des projets d'Uber, qu'est-ce qu'Uber a réglé comme situation, c'est quoi notre objectif au plus tard, qu'est-ce qu'il y a comme promotion à venir, il va nous informer sur où est-ce qu'on va tous se diriger. » (CPI)*

Uber offre donc peu d'opportunités de développement. La formation offerte est spécifique et non générale et qualifiante. Elle cible sur les outils d'Uber et les objectifs d'Uber.

#### *4.3.7 – La sécurité salariale*

La rémunération des chauffeurs d'Uber correspond au revenu qu'ils gagnent en transportant des clients moins un pourcentage qui revient à l'entreprise. Ce pourcentage varie selon le type de service que le chauffeur offre. En effet, le pourcentage pour les courses UberXL est plus élevé que pour les courses UberX. Ce pourcentage varie entre 25% et 28% et il est déduit immédiatement après la course. De plus, il s'agit d'un



pourcentage sur le revenu avant les taxes puisque celles-ci reviennent au gouvernement. Donc, les chauffeurs reçoivent au final 45% du montant payé par le client.

*« Le salaire chez Uber comment ça fonctionne, Uber prend 25% de la course. Donc, si ça coute 10\$, ils prennent 2,50\$. » (CP3)*

*« Ça va dépendre aussi du véhicule et du service que t'as choisi. Si je ne me trompe pas, les chauffeurs UberXL donnent à Uber 28%. Mais ils sont plus chers. » (CP1)*

*« En moyenne, après tout, il nous reste du capital de 100% environ 65% pour les chauffeurs. [...] Il y a d'autres frais de la ville, mais comme je t'ai dit c'est variable. On a des frais du client pour l'assurance de 1,80\$, ça, c'est l'assurance d'Uber. On a aussi les taxes TPS et TVQ, ça se paye automatiquement. » (CP1)*

*« Comment ça marche, c'est par semaine et le monde pense qu'ils te donnent 100% de l'argent et qu'après ils prennent 75%. Ça ne marche pas comme ça. Le calcul est déjà après la course, donc l'argent que tu vois que t'as eu, c'est déjà ton pourcentage à toi. [...] Donc là, le pourcentage que Uber prend sur les clients est beaucoup plus. Avant, c'était 75% qu'ils te donnaient, là ils te donnent juste 45% environ. [...] Oui, parce qu'ils ont des frais de réservation, ils ont plein de choses qu'ils chargent au client, mais ils ne te donnent pas un pourcentage de ça. Je trouve que c'est un peu croche de faire ça comme ça, qu'ils chargent les clients et qu'ils t'avaient promis 75% de la course, mais quand tu calcules, ils prennent 55% et ils te donnent 45%. » (CP2)*

Puisque leur rémunération dépend des revenus réalisés grâce au transport de clients, celui-ci est très variable et dépend de la clientèle. Les chauffeurs doivent donc connaître l'industrie afin de se positionner aux endroits où la demande est plus élevée. Lorsque la demande dans un secteur est supérieure à l'offre, le prix est majoré. Afin de les aider, la carte de l'application indique les lieux les plus achalandés et les zones où il y a une majoration du prix.

*« Tu dois choisir le temps où il y a pas mal de demandes. Comme tu peux faire 30\$ par heure, comme tu peux faire 7\$ de l'heure. C'est un coup de dé. Des fois je sors de chez nous et je me dis aujourd'hui je vais me faire un objectif et je n'y arrive jamais. Comme des fois je sors de chez moi et je me dis bon, ça va me suffire tel montant aujourd'hui et je me rends compte que je fais pratiquement le double. » (CP1)*

*« Quand j'ai commencé, je faisais 40 heures et je faisais 350\$ et je dépensais 100\$ d'essence, ce n'était rien. Dès que j'ai connu les trucs, j'ai commencé à faire 800\$, 900\$, même 1000\$ par semaine en 40 heures et dépensais le même montant en essence, 100\$ par semaine. » (CP2)*

*« La majoration, ça fonctionne comme une balance : une balance, ce sont les clients et l'autre balance, ce sont les chauffeurs. Plus que les clients demandent, moins il y a de chauffeurs et là, le tarif peut se doubler pour essayer de rééquilibrer cette balance-là soit en invitant les chauffeurs à les encourager à rentrer dans le terrain pour voir qu'il y a une majoration équilibrée ou diminuer la demande des clients parce qu'ils vont voir que c'est deux fois le prix, ça ralentit la demande un peu et on revient à la normale. » (CP1)*

Depuis juillet 2017, Uber a introduit le pourboire pour les chauffeurs. Ainsi, les clients peuvent, à leur discrétion, laisser un pourboire au chauffeur qui leur revient directement.

*« À la fin tu trouves le pourboire, il y a 1\$, 2\$, 5\$ et c'est à la discrétion du client et le client n'est pas obligé de le donner. » (CP1)*

*« Et là ils viennent d'introduire le pourboire. Donc avant, si t'étais un bon conducteur, il n'y avait pas vraiment de récompense en argent. Là, en ce moment, t'en as. Le monde peut te donner le montant qu'ils veulent, s'ils veulent te donner 20\$ ils peuvent. Sinon, ils ont l'option 1\$, 2\$, 5\$ que le monde peut choisir. » (CP2)*

Au niveau des avantages sociaux, les chauffeurs d'Uber n'en ont aucun, puisque ce sont des travailleurs autonomes. S'ils désirent avoir une assurance quelconque, ils doivent la payer eux-mêmes.

*« Non, parce que t'es autonome. C'est à toi de choisir ce dont tu as besoin et t'appliques ça à ta compagnie. Par exemple, une assurance si tu es blessé, elle va couvrir ta CSST. Ça, c'est à toi de t'occuper de tes avantages sociaux. » (CP1)*

*« Non. À moins que t'aies des assurances privées. À part ça, ils ne t'offrent pas d'assurances. » (CP3)*

La rémunération correspond donc à un pourcentage du montant avant taxe des courses réalisées par les chauffeurs plus le pourboire. En tant que travailleurs autonomes, ils n'ont pas accès à des avantages sociaux.

#### *4.3.8 – La sécurité quant à la représentation*

En raison de leur statut de travailleur autonome, les chauffeurs n'ont pas accès à la syndicalisation prévue dans le *Code du travail*. De plus, ils ne sont pas représentés par une association quelconque.

*« Non, il n'y a aucune association de chauffeurs. C'est libre, t'es personnel. » (CP1)*

*« Non, il n'y a aucune association au niveau d'Uber. » (CP3)*

Les chauffeurs Uber n'ont pas la possibilité de négocier avec l'entreprise. Les décisions sont prises de façon unilatérale. S'ils ne sont pas d'accord avec les décisions, ils leur restent le choix de « l'exit » ou du « voice » individuel. Autrement dit, ils peuvent tenter de négocier individuellement, sachant que la marge de manœuvre est faible dans un tel encadrement normé par des applications, ou de quitter.

*« T'as aucun contrôle sur ça. Si tous les chauffeurs Uber se rassemblent en même temps et disent « on conduit plus pour vous » et que tout le monde le fait en même temps, collectivement, peut-être que oui parce qu'ils n'auraient pas le choix. Mais comme individu, non. » (CP2)*

*« À ma connaissance, tout le monde travaille dans son coin. » (CP3)*

Les chauffeurs d'Uber n'ont donc aucun accès à la représentation et ils n'ont exercé, jusqu'à présent, aucun moyen de pression pour manifester leur mécontentement, le cas échéant, pour contester des décisions prises par l'entreprise.

#### *4.3.9 – Le sentiment de liberté*

Les chauffeurs Uber qui utilisent leur propre véhicule bénéficient d'une certaine liberté géographique dans la mesure où ils peuvent aller n'importe où. La carte de l'application peut suggérer des zones où la demande peut être plus grande et où une majoration des tarifs est en vigueur en raison de l'offre moindre que la demande. Toutefois, les chauffeurs ne seront jamais obligés d'aller ou de rester dans un certain secteur.

*« Dans l'application que j'ai, je vois la carte principalement de Montréal que j'utilise et ça me dit tous les endroits où il y a une majoration, il y a des fois des petites notifications dans la carte qui disent où il y a des événements ce soir. [...] Dans la carte, je peux voir aussi où est-ce qu'il y a de la demande, il y a une forte demande au centre-ville présentement donc je vais aller au centre-ville parce qu'il y a plus de demandes. Je peux voir tous les spots de majoration. Je trouve que la carte est bien expliquée. » (CP1)*

*« Non, Uber ne nous a jamais obligés à aller à une place et à rester à une place, une limite. [...] Présentement, on n'est jamais limité. Il nous suggère où il y a des événements ce soir, mais ils ne vont jamais choisir des véhicules qui sont obligés d'aller là-bas. Ils vont te dire par exemple qu'il y a un événement à Oka et qu'il*

*finis à 18h et c'est tout. C'est à toi de prendre une chance et d'y aller. Si tu ne veux pas, tu l'ignores et tu restes dans ton secteur. » (CP1)*

*« Il y a tout le temps le « hot spot » comme on dit, qui sont Westmount, le centre-ville, le plateau, le Mile-End, c'est comme un L renversé. Ça, ce sont les endroits où c'est majoritairement occupé. [...] Non, jamais. Ils ne vont jamais imposer que tu te tiennes à une certaine place, mais ils vont te donner des suggestions, où aller, quoi faire, où ça va être occupé, s'il y a des événements, des concerts. » (CP2)*

Quant aux horaires, les chauffeurs d'Uber ont un contrôle absolu. En effet, tout ce qu'ils ont à faire est de se connecter à l'application lorsqu'ils veulent travailler et se déconnecter lorsqu'ils désirent arrêter.

*« Dans le fond, je travaille au centre-ville et des fois, quand je finis dans le centre-ville, je vais me connecter, je vais prendre un client qui me rapproche plus de Laval et là je termine. Alors là, il va m'aider à faire un covoiturage pour arriver le plus proche possible de chez moi. » (CP1)*

*« Parce que ça me donnait l'opportunité de travailler à mon rythme. Si je veux travailler à partir de 2h du matin, je peux travailler à partir de 2h du matin, si ça ne me tente pas de travailler cette journée-là, alors je ne travaille pas. Je vais à mon rythme et s'il y a un moment donné une période où j'ai besoin de plus d'argent, alors je vais travailler un peu plus. » (CP3)*

Le type de rémunération offert par Uber offre aussi la liberté au chauffeur de travailler à temps partiel. En effet, ils n'ont pas de montant forfaitaire à payer. Donc, même s'ils travaillent peu, ils ont tout de même un peu d'argent.

*« Ça dépend, un taxi traditionnel si tu fais ça à temps plein c'est avantageux. Alors que moi je suis pas temps plein sur Uber, je fais quelques heures par semaine, 25 à 30 heures, et ça, ça permet de ne pas louer une voiture avec un permis de taxi*

*avec tous les frais qui viennent par la suite. Si je fais du taxi, il faut que je fasse 40 heures et plus par semaine, ça va m'avantager d'avoir un taxi. C'est pour ça que j'ai choisi Uber, ça paye les frais au fur et à mesure avec tes courses. À chaque course, ils enlèvent une partie pour les frais et ça m'arrange. » (CP1)*

*« Quand je le faisais temps plein, 40 heures, des fois un peu plus, des fois un peu moins. Là, parce que j'ai trouvé un travail, j'essaye de faire un autre 20 heures par semaine, 15 heures, mais c'est difficile. » (CP2)*

*« Je suis chauffeur Uber à temps partiel, je fais ça les fins de semaine et le reste de temps je fais une formation à temps plein, donc du lundi au vendredi je suis dans ma formation et la fin de semaine je fais Uber. » (CP3)*

Les chauffeurs d'Uber ont donc accès à une grande liberté puisqu'ils utilisent leur propre véhicule qui leur permet de travailler dans les zones qu'ils désirent et ils gèrent entièrement leur horaire, que ce soit à temps plein ou à temps partiel.

Ainsi, le fait que les chauffeurs traditionnels soient des travailleurs autonomes affecte leur citoyenneté industrielle puisqu'ils n'ont pas accès aux droits du travail au niveau de la sécurité d'emploi, ils doivent payer pour des assurances en cas d'accident au niveau de la sécurité au travail et ils n'ont ni revenu garanti ni avantages sociaux, au niveau de la sécurité salariale. Néanmoins, ils ont une entière liberté sur leur métier. En effet, ils peuvent travailler dans les zones qu'ils désirent et ils n'ont pas d'horaire à suivre.

Somme toute, le fait que les chauffeurs traditionnels soient des travailleurs autonomes affecte leur citoyenneté industrielle puisqu'ils n'ont pas accès aux droits du travail au niveau de la sécurité d'emploi, ils doivent payer pour des assurances en cas d'accident au niveau de la sécurité au travail et ils n'ont ni revenu garanti ni avantages sociaux, au niveau de la sécurité salariale. Néanmoins, malgré qu'ils ne puissent pas se syndiquer selon le *Code du travail*, ils ont accès à des associations afin de les représenter auprès du gouvernement et d'obtenir de meilleures conditions de travail pour l'ensemble de

l'industrie. Il en est de même pour les chauffeurs Uber puisque ce sont aussi des travailleurs autonomes. Néanmoins, ils ont une entière liberté sur leur métier. En effet, ils peuvent travailler dans les zones qu'ils désirent et ils n'ont pas d'horaire à suivre. Finalement, les chauffeurs salariés ont une bonne citoyenneté industrielle puisqu'ils ont une bonne sécurité d'emploi avec des recours en cas de congédiement fait sans cause juste et suffisante, une bonne sécurité au travail avec un accès automatique aux indemnités de la CNESST en cas d'accident de travail et une bonne sécurité salariale avec un salaire garanti et des avantages sociaux. Néanmoins, ils ont peu de liberté puisqu'ils doivent respecter la répartition géographique de l'entreprise et des horaires.

Ce chapitre a permis de présenter les résultats quant aux trois modèles de l'industrie du taxi à Montréal, et ce, pour tous les indicateurs de notre modèle. Dans le prochain chapitre, nous discuterons de ces résultats afin de vérifier nos propositions de recherche.

## CHAPITRE 5 – DISCUSSION

Le chapitre précédent a permis de mieux comprendre les enjeux liés au travail auxquels font face les travailleurs de l'industrie du taxi à Montréal grâce aux entrevues que nous avons réalisées. Ce chapitre aura pour but d'analyser ces résultats en comparant les trois modèles pour ainsi vérifier nos propositions de recherche.

### **5.1- Comparaison des modèles**

Rappelons que notre recherche proposait de comparer la citoyenneté industrielle des trois modèles de transport rémunéré de personnes par voiture, soit le taxi traditionnel, le taxi avec des chauffeurs salariés et l'économie de partage. Pour ce faire, nous avons utilisé le modèle de Standing (2011) qui propose une définition de la citoyenneté industrielle composée de sept niveaux de sécurité : la sécurité sur le marché du travail, la sécurité d'emploi, la sécurité de l'emploi, la sécurité au travail, la sécurité quant aux compétences, la sécurité salariale et la sécurité quant à la représentation. À présent, nous comparerons nos trois modèles aux sept niveaux de sécurité afin d'évaluer la citoyenneté industrielle de chacun, et ainsi vérifier nos propositions de recherche.

#### *5.1.1 – La sécurité sur le marché du travail*

La sécurité sur le marché du travail est la possibilité d'obtenir un emploi et donc un revenu, notamment à l'aide de politiques gouvernementales en faveur du plein emploi (Standing, 2011 : 10). Nous l'avons évaluée selon un indicateur : l'impact des permis de taxi sur la stabilité d'emploi. Ainsi, nous tentons de déterminer grâce à cet indicateur si le fait de posséder un permis est une barrière à l'entrée sur le marché du travail et si le fait d'en posséder un facilite la stabilité sur le marché. En contrôlant l'offre par un système de permis, le gouvernement règlemente l'industrie pour limiter la concurrence et favoriser une stabilité d'emploi et de revenu à ses titulaires. On se rappelle qu'historiquement, le surplus d'offres de taxi a incité le gouvernement à en limiter l'accès pour mieux réguler le marché et permettre à ses travailleurs de bénéficier de conditions de travail plus décentes.



#### 5.1.1.1 – La barrière à l'entrée sur le marché du travail

L'industrie du taxi à Montréal est une industrie réglementée et il est nécessaire de posséder les permis adéquats pour y avoir accès. En ce qui a trait aux chauffeurs dans le modèle traditionnel, il est obligatoire d'avoir un permis de taxi pour posséder un taxi ou un permis de chauffeur pour pouvoir louer un taxi à un propriétaire. Pour ce qui est des chauffeurs salariés, il s'agit de la même réglementation. Toutefois, nous avons rencontré un chauffeur qui, après la mise en place du *Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs qui effectuent du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal*, a été embauché par Téo Taxi sans devoir posséder de permis de chauffeur. Par ailleurs, même si tous les chauffeurs dans le modèle traditionnel que nous avons rencontrés ont leur permis de taxi, ils ont aussi accès à ce projet pilote.

*« Est autorisée la mise en œuvre du Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs effectuant du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal. Ce Projet pilote s'applique aux nouveaux chauffeurs qui concluent un contrat de travail avec une entreprise de transport par taxi titulaire d'un permis d'intermédiaire en services de transport par taxi ou un contrat de travail ou de location avec une entreprise de transport par taxi titulaire ou locataire d'un permis de propriétaire de taxi. L'entreprise de transport par taxi doit exercer ses activités sur l'île de Montréal, soit les agglomérations de taxi A-5, A-11 et A-12. » (Gouvernement du Québec, 2017b)*

Une personne désirant faire du taxi peut suivre une formation créée par une entreprise et travailler pour celle-ci avec seulement un permis de conduire de classe 4C. La différence entre les deux réside dans le *Projet pilote favorisant les services de transport par taxi électrique*, puisque celui-ci permet à l'entreprise Téo Taxi de louer des permis, ce que les entreprises dans le modèle traditionnel ne peuvent pas faire. Ainsi, un chauffeur désirant pénétrer le marché du taxi à Montréal par une entreprise traditionnelle devra trouver un propriétaire à qui louer son taxi. Alors que chez Téo Taxi, le nouveau chauffeur fait affaire directement avec l'entreprise, puisque c'est elle qui possède les permis.

Dans le cas d'Uber, il n'y a aucun permis, ni pour les chauffeurs ni pour les propriétaires. En fait, le *Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile (Uber)* permet à des chauffeurs d'effectuer un nombre de courses uniquement grâce à l'application mobile de l'entreprise. Ils ne peuvent toutefois pas embarquer des clients qui cherchent un taxi sur la rue.

Toutefois, une condition qui doit être respectée par tous les nouveaux chauffeurs qui n'ont pas de permis de taxi ou de chauffeur est qu'ils doivent présenter un certificat de recherche négative des antécédents judiciaires émis par un corps policier du Québec démontrant l'absence de casier judiciaire et suivre une formation de 35 heures suivie d'un examen. Ces conditions sont présentes dans le *Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs qui effectuent du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal*, et elles ont été ajoutées au *Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile (Uber)*.

Donc, les nouveaux chauffeurs qui désirent faire des courses pour Uber doivent se soumettre aux mêmes conditions que ceux qui désirent effectuer des courses pour Téo Taxi. Pour ce qui est des chauffeurs traditionnels, il est plus difficile de pénétrer le marché puisque, malgré le projet pilote leur permettant d'effectuer les 35 heures de formation pour une entreprise, ils doivent tout de même trouver un propriétaire de taxi et signer une convention de garde afin d'opérer son véhicule.

#### *5.1.1.2 – La stabilité sur le marché*

Les permis de taxi ont été limités dans les années 1960 afin de corriger « une surabondance de permis d'exploitation de taxi en proportion de la population actuelle » (Trudel, 1988 : 5). En effet, plusieurs répondants du modèle traditionnel ont manifesté l'importance de ces permis allant jusqu'à dire que les enlever « *c'est [les] envoyer sur le bien-être social* » (AT1). Les permis sont donc nécessaires afin d'offrir une stabilité dans l'industrie du taxi à Montréal.

Afin de pouvoir exploiter ses taxis, l'entreprise Téo Taxi loue des permis à des propriétaires. Depuis le renouvellement du *Projet pilote favorisant les services de transport par taxi électrique*, l'entreprise est autorisée à louer un maximum de 350 permis. Cela signifie qu'il ne peut pas y avoir plus de 350 véhicules Téo Taxi sur la route en même temps. Puisque les permis sont loués à des propriétaires de permis de taxi, ceux-ci ne peuvent plus exploiter leur véhicule ni le louer à un chauffeur. Il y a donc autant de véhicules taxis sur la route, même après l'arrivée de Téo Taxi. Ainsi, les chauffeurs du modèle salarié profitent de la même stabilité que les chauffeurs du modèle traditionnel. Toutefois, puisque l'entreprise possède 350 permis qu'elle répartit auprès de ses chauffeurs, cela implique que plus le nombre de chauffeurs augmente, moins ceux-ci ont accès au plein emploi. Considérons qu'un permis est utilisé sept jours par semaine et 24 heures par jour. Cela signifie que l'entreprise possède 58 800 heures à distribuer auprès de ses chauffeurs. Ainsi, l'entreprise a assez de permis pour avoir 1 470 chauffeurs temps plein. Donc, si elle embauche plus que 1 470 chauffeurs, alors ceux-ci n'auront pas tous accès à un emploi à temps plein.

Dans le cas d'Uber, le *Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile (Uber)* prévoit un nombre d'heures disponibles au chauffeur qui correspond à un nombre de permis :

« *Le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports autorise le titulaire à rendre disponible son application mobile à ses partenaires-chauffeurs 50 000 heures par semaine, ce qui correspond au nombre maximal d'heures de 300 permis de propriétaire de taxi.* » (Gouvernement du Québec, 2016)

Si les chauffeurs dépassent ce nombre d'heures, l'entreprise doit payer une pénalité variant de 0,97\$ à 1,33\$ par course dépendamment du nombre d'heures. Puisqu'il s'agit d'un nombre d'heures et non d'un nombre de permis, plus le nombre de chauffeurs augmente, moins d'heures par semaine sont disponibles pour les chauffeurs. Par exemple, s'il y a 1 000 chauffeurs qui utilisent l'application, ils pourront travailler 50 heures par semaine. Toutefois, si 50 000 chauffeurs utilisent l'application, alors ils ne pourront travailler qu'une

heure par semaine. La stabilité dépend donc de la volonté de l'entreprise de payer si ses chauffeurs dépassent le nombre d'heures accordé.

Donc, la stabilité sur le marché du travail est supérieure auprès des chauffeurs traditionnels, puisqu'une fois qu'ils ont leur permis, ils ont accès à un emploi à temps plein. Toutefois, l'arrivée de nouveaux modèles de taxi a augmenté le nombre de véhicules transportant des clients et cela diminue les opportunités pour les chauffeurs traditionnels de maximiser leurs revenus. Pour ce qui est des chauffeurs salariés et les chauffeurs de l'économie de partage, puisque Téo Taxi possède 350 permis et qu'Uber possède une banque de 50 000 heures, chaque chauffeur supplémentaire vient diminuer le nombre d'heures de travail disponibles pour les autres chauffeurs. Il y a donc moins de stabilité dans ces deux modèles.

Pour résumer, au niveau de la sécurité sur le marché du travail, le modèle salarié et de l'économie de partage ont le même accès au marché, puisque c'est l'entreprise qui gère les permis et que les conditions pour travailler pour ces compagnies sont les mêmes. Ensuite, il est légèrement plus difficile pour ce qui est du modèle traditionnel, car, en plus de devoir respecter les mêmes règles que les chauffeurs des deux autres modèles, ils doivent trouver un propriétaire à qui louer leur permis de taxi. Au niveau de la stabilité, les chauffeurs traditionnels et salariés sont régis par un nombre de permis, il ne peut donc pas y avoir plus de véhicules sur la route que de permis émis. Toutefois, Téo Taxi ne possède que 350 permis. Ainsi, chaque chauffeur supplémentaire qui rejoint l'entreprise diminue la possibilité de travailler à temps plein pour les autres chauffeurs. Il en est de même les chauffeurs Uber puisqu'ils ont droit à 50 000 heures par semaine d'opération. S'ils dépassent ce nombre d'heures, alors l'entreprise devra payer une pénalité par course. La stabilité des chauffeurs Uber dépend donc de la volonté de l'entreprise de payer si ses chauffeurs dépassent le nombre d'heures accordé. Néanmoins, l'arrivée de nouveaux modèles de taxi a augmenté le nombre de véhicules transportant des clients et cela affecte les opportunités de revenu pour les chauffeurs des trois modèles.

Ce que l'on constate ici, c'est que le secteur de l'industrie du taxi se déréglemente en général. Il n'est plus nécessaire, en vertu des projets pilotes, de posséder un permis de

chauffeur pour le devenir comme c'était le cas auparavant. Autrement dit, à peu près n'importe qui peut désormais offrir ses services de chauffeurs de taxi. Même si les permis de taxi sont exigés, soit en permis individuel ou en banque d'heures, la protection dont bénéficiaient les chauffeurs traditionnels, soit de voir l'offre protégée, s'est réduite lors de l'arrivée de nouveaux modèles. Donc la sécurité sur le marché s'est vue réduite pour les chauffeurs traditionnels qui ont vu une offre accrue s'offrir diminuant par le fait même les protections dont ils bénéficiaient dans l'industrie traditionnelle réglementée. C'est pour cela que les chauffeurs traditionnels parlent de question de survie. On peut dire qu'il y a un risque de retourner à une surabondance. Il faudra voir comment les projets pilotes seront revus, prolongés et corrigés.

### *5.1.2 – La sécurité d'emploi*

La sécurité d'emploi renvoie notamment à la protection des travailleurs contre toute forme d'arbitraire (embauche, congédiement, licenciement) et aux pénalités imposées aux employeurs qui ne respectent pas les lois du travail (Standing, 2011 : 10). Nous l'avons analysée selon trois indicateurs : la protection contre les embauches arbitraires, la protection contre les congédiements arbitraires et les recours que possèdent les travailleurs lorsque l'employeur ne respecte pas ses obligations légales. Ainsi, nous pouvons déterminer les droits que possèdent les travailleurs de l'industrie du taxi, mais aussi la facilité avec laquelle ils peuvent en faire respecter l'application.

#### *5.1.2.1 – La protection contre les embauches arbitraires*

Comme nos résultats l'ont démontré, les chauffeurs dans le modèle traditionnel et ceux chez Uber sont des travailleurs autonomes. Cela signifie qu'ils ne sont pas embauchés par une entreprise, mais qu'ils sont des entrepreneurs qui font affaire avec elle. Dans le cas d'Uber, presque tous les chauffeurs sont acceptés, il leur suffit de respecter les conditions requises et présenter les documents nécessaires.

Dans le modèle traditionnel, deux gestionnaires nous ont fait part qu'ils ne refusaient personne. Toutefois, dans le cas des chauffeurs locataires, ils doivent louer un véhicule à un propriétaire de taxi. Ils peuvent passer par des petites annonces, mais c'est

principalement le bouche-à-oreille qui prédomine comme méthode de sélection. Il s'agit donc d'un réseau de recrutement plutôt fermé où le propriétaire du permis de taxi a le contrôle sur la redistribution de son permis.

Dans le modèle salarié, les chauffeurs sont embauchés par Téo Taxi. Pour ce faire, ils doivent passer par un processus de sélection qui comprend une entrevue. L'objectif de cette entrevue est de s'assurer que les candidats respectent les conditions pour faire du taxi à Montréal et qu'ils possèdent les compétences nécessaires pour travailler dans l'entreprise. Lorsque la gestionnaire de chez Téo Taxi a été rencontrée, le projet pilote permettant aux chauffeurs sans permis d'être embauchés par une entreprise de taxi n'était pas encore en vigueur et le fait d'embaucher que des chauffeurs avec permis était un enjeu pour l'entreprise.

Ainsi, les embauches sont faites en tenant compte des règles de l'industrie et des compétences recherchées par l'entreprise. De plus, elle fait preuve d'ouverture en s'adaptant aux candidats et en offrant des programmes de formations à ceux qui n'auraient pas toutes les compétences nécessaires.

Donc, au niveau des embauches, Uber accepte tous les chauffeurs qui respectent les conditions requises. Ensuite, Téo Taxi passe une entrevue aux candidats afin d'évaluer leurs compétences en fonction de critères prédéterminés. Finalement, malgré que des entreprises nous ont affirmé qu'ils acceptaient tous les chauffeurs se présentant avec le permis nécessaire, il demeure une certaine subjectivité au niveau de la location et de la vente des permis de propriétaire. En effet, ceux-ci sont souvent loués et revendus à des individus de la même communauté.

L'industrie du taxi demeure un marché relativement ouvert à différents profils de candidats. Les critères de sélection sont généralement limités (permis 4C, permis de taxi) et le réseau et les références y jouent un rôle particulièrement important, surtout dans l'industrie traditionnelle. Il faut avouer que ces emplois et les conditions de travail qui les accompagnent sont peu prisés sur le marché du travail. L'industrie vit donc moins un enjeu

de sélection que d'attraction. Les problèmes d'arbitraire ou de discrimination en emploi sont donc moins présents dans ce secteur. De ce fait, Uber accepte tous les chauffeurs qui respectent les conditions quant aux antécédents judiciaires et à la formation et qui possèdent la classe 4C sur leur permis de conduire. Contrairement aux chauffeurs salariés qui doivent passer par un processus de sélection comprenant une entrevue. Finalement, les chauffeurs locataires du modèle traditionnel sont soumis à l'arbitraire des propriétaires de permis de taxi puisque ceux-ci louent et revendent leur permis à des membres de leur communauté.

#### *5.1.2.2 – La protection contre les congédiements arbitraires*

Tout comme pour les embauches, les chauffeurs dans le modèle traditionnel et ceux chez Uber ne peuvent pas être congédiés comme tel, puisqu'ils sont des travailleurs autonomes. Néanmoins, le contrat qui lie le demandeur (un propriétaire ou une entreprise) et le fournisseur (le chauffeur) peut être rompu. Dans le cas d'Uber, l'entreprise rencontre les chauffeurs qui ont une évaluation moyenne inférieure à environ 4,5 (moyenne selon les propos de nos trois répondants : 4,3, 4,5 et 4,75). Si le chauffeur ne réussit pas à augmenter sa moyenne, son compte sera désactivé et il ne pourra plus effectuer de course pour Uber. De plus, si celui-ci commet une faute grave, comme ne pas déposer un client à la bonne destination, alors le compte peut être immédiatement désactivé. Néanmoins, avant d'en arriver là, l'entreprise convoque le chauffeur afin d'avoir sa version. Chez Uber, une fois que le compte a été désactivé, il ne peut plus être réactivé.

Dans le modèle traditionnel, les entreprises ont des comités de discipline pour gérer les plaintes des clients. Ensuite, selon le fondement de la plainte, il y a des sanctions pour les chauffeurs sous forme d'amendes. Donc, les entreprises ne mettent pas fin au contrat qui les lie aux chauffeurs de façon automatique et arbitraire. Toutefois, la relation entre le chauffeur locataire et son propriétaire n'est pas aussi impartiale. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un congédiement à proprement parler, le fait de ne plus pouvoir utiliser le véhicule d'un propriétaire et de devoir trouver un nouveau permis à exploiter s'assimile à une perte d'emploi pour un salarié.

Chez Téo Taxi, les chauffeurs sont salariés. Ils peuvent donc être congédiés. Toutefois, les gestionnaires appliquent une gradation des sanctions avant d'arriver au congédiement. Ainsi, les congédiements chez Téo Taxi sont faits selon des règles établies et suivant une gradation de sanction afin que le chauffeur puisse se corriger et s'améliorer. Il faut aussi rappeler que comme salariés, ces chauffeurs bénéficient de toutes les protections prévues par les lois du travail.

Donc, au niveau des congédiements, Téo Taxi est le modèle le moins arbitraire, puisque les chauffeurs passent par un processus de gradation des sanctions. De plus, l'entreprise offre de la formation continue à ses chauffeurs afin de corriger le comportement problématique avant d'en arriver au congédiement.

Pour ce qui d'Uber, l'entreprise a une exigence au niveau de l'évaluation moyenne de ses chauffeurs. Ceux qui ne respectent pas cette exigence verront leur compte être désactivé. Toutefois, avant d'en arriver là, l'entreprise rencontre le chauffeur en difficulté et tente de mettre en place un plan d'action afin qu'il augmente son évaluation moyenne. Donc, malgré que les chauffeurs soient vulnérables aux évaluations des usagers, l'entreprise tente de les aider à s'améliorer. Mais si la situation ne change pas, alors elle désactive le compte.

Il est clair que les salariés de Téo bénéficient des meilleures protections à l'endroit d'un congédiement. L'entreprise suit le principe de gradation des sanctions bien établi dans le droit du travail et donne la chance aux chauffeurs de s'amender. De plus, ceux-ci bénéficient de toutes les protections légales prévues à cet effet, dont l'interdiction de congédier un salarié sans cause juste et suffisante, prévue à l'article 124 de la *Loi sur les normes du travail*.

Pour ce qui est des deux autres modèles, nous sommes en présence de travailleurs autonomes qui ne bénéficient pas des protections du droit du travail en cas de « congédiement ». Nous sommes en présence d'un contrat de service qui lie un fournisseur et un employeur. Dans le cas d'Uber, la compagnie semble laisser des chances et accompagne ses chauffeurs qui n'ont pas reçu les évaluations requises. Cependant, ce



système d'évaluation est hautement arbitraire puisqu'il dépend uniquement de l'évaluation des clients. Néanmoins, un chauffeur que nous avons rencontré nous a affirmé que les chauffeurs Uber sont rencontrés lorsqu'il a plusieurs plaintes, ou une seule plainte pour une faute grave, afin qu'il puisse faire part de sa version des faits. Cependant, les contrats de service sont régis par la loi des Pays-Bas. Les contrats contiennent une clause d'arbitrage qui stipule que lors de l'existence d'un différend, il sera résolu à Amsterdam en vertu des règles d'arbitrage de la Chambre de la cour internationale (Uber, 2018).

Dans le cas de l'industrie traditionnelle, un certain mécanisme (amendes) est prévu avant de mettre fin au contrat en cas de faute. Mais ce contrat peut être rompu assez facilement entre le propriétaire et le locataire. Ainsi, un chauffeur locataire est vulnérable envers son propriétaire puisque celui-ci peut mettre fin à au contrat à tout moment en sans donner d'explication. Le seul recours auquel le chauffeur aura droit est devant les tribunaux de droit civil en cas de litiges monétaires.

#### *5.1.2.3 – Les recours légaux*

Puisque les chauffeurs traditionnels et ceux chez Uber sont des travailleurs autonomes, ils n'ont pas accès aux tribunaux administratifs en cas, par exemple, de congédiement fait sans cause juste et suffisante prévue dans la *Loi sur les normes du travail*. Néanmoins, pour les chauffeurs traditionnels, ils ont accès à certains recours. S'il s'agit d'un litige entre un chauffeur et un intermédiaire, il peut y avoir des droits de rappel au sein de la régie interne de l'entreprise. Ainsi, ils ont la possibilité de faire réévaluer leurs sanctions auprès du comité disciplinaire de l'entreprise. Un des gestionnaires nous a confirmé qu'il avait un droit de rappel pour les chauffeurs dans leur code d'éthique. De plus, le Bureau du taxi est là pour s'assurer que les intermédiaires n'abusent pas et aussi pour être équitable envers tout le monde. Ainsi, les chauffeurs dont le contrat a été rompu avec une entreprise peuvent porter plainte auprès du Bureau du taxi de Montréal. Et le cas échéant, le Bureau exigera des explications auprès de l'entreprise pour expliquer sa décision. Cependant, il n'y a pas de droit du travail pour encadrer cette procédure. S'il s'agit d'un litige entre un chauffeur locataire et son propriétaire, le chauffeur doit passer par un tribunal de droit civil.

Considérant les sommes généralement réclamées, les causes sont portées devant la Division des petites créances.

Pour ce qui est des chauffeurs Uber, ils sont considérés pour l'instant comme travailleurs autonomes en l'absence de jugement à cet effet. Ils sont donc exclus des droits prévus en cas de congédiement fait sans cause juste et suffisante prévue par la *Loi sur les normes du travail*. Donc, une fois le compte du chauffeur désactivé, il ne peut rien faire selon nos intervenants pour rétablir la situation. De plus, comme nous l'avons mentionné plus tôt, une fois que le compte du chauffeur est désactivé, il ne peut plus être réactivé. S'il désire continuer à faire du transport rémunéré de personne par voiture, il devra devenir chauffeur dans le modèle traditionnel ou salarié chez Téo Taxi.

Les chauffeurs salariés chez Téo Taxi sont couverts par la *Loi sur les normes du travail*. En conséquence, s'ils considèrent qu'ils ont été congédiés sans cause juste et suffisante, ils peuvent exercer les recours légaux à leur disposition. Toutefois, selon l'article 124 de la *Loi sur les normes du travail*, le salarié doit posséder deux années de service continu auprès de l'employeur pour avoir accès à un recours à l'encontre d'un congédiement fait sans cause juste et suffisante. Donc, si l'employeur ne respecte pas ses obligations légales et que le salarié respecte les conditions prévues par la loi, il est plus simple de faire valoir ses droits auprès d'un tribunal administratif.

En somme, au niveau des recours légaux, les chauffeurs salariés sont les mieux protégés, puisqu'ils sont couverts par les lois du travail et peuvent faire valoir leurs droits auprès de différentes instances administratives, en l'occurrence la CNESST et le Tribunal administratif du travail. Par exemple, ils ont accès aux protections prévues par la *Loi sur les normes du travail* en cas de congédiement fait sans cause juste et suffisante et peuvent bénéficier des services de médiation de la CNESST et, en cas d'échec, se faire représenter par un avocat de la Commission au Tribunal administratif du travail pour contester une décision de l'employeur. Ensuite, bien que les chauffeurs traditionnels ne bénéficient pas des protections offertes par les lois du travail et n'ont donc pas accès aux tribunaux administratifs, ils peuvent se référer au Bureau du taxi de Montréal pour assurer une

certaine médiation avec les intermédiaires. Ils ont aussi recours à la Division des petites créances en cas de litige entre un chauffeur locataire et un propriétaire. Finalement, les chauffeurs Uber ont encore moins de chance de faire valoir leurs droits étant donné qu'ils n'ont pas accès à un organisme de médiation quelconque.

Pour résumer, au niveau de la sécurité d'emploi, en tant que travailleur autonome, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber ne sont pas réellement embauchés ou congédiés. Toutefois, puisqu'il s'agit d'un contrat entre des parties indépendantes, ce contrat peut être rompu sans préavis. Chez Uber, l'entreprise fait affaire avec tous les chauffeurs qui respectent les conditions requises et met fin aux contrats des chauffeurs qui ne parviennent pas à maintenir une évaluation moyenne satisfaisante ou qui commettent une faute grave. Dans le secteur traditionnel, les entreprises concluent des ententes de services avec les chauffeurs qui respectent les conditions requises. En cas de plainte, un comité de discipline peut intervenir afin de déterminer si elle doit arrêter de faire affaire avec un chauffeur. Chez Téo Taxi, les chauffeurs sont des salariés qui sont embauchés suivant un processus de sélection. En matière disciplinaire, l'entreprise suit le principe de gradation des sanctions afin de permettre à ses chauffeurs fautifs de se corriger et de s'améliorer. En cas de litige auprès de l'entreprise, ces derniers bénéficient des protections prévues aux lois du travail et aux tribunaux administratifs. Quant aux chauffeurs traditionnels, ils ont accès au Bureau du taxi de Montréal en cas de litige envers une entreprise et aux tribunaux de droit civil, dont la Division des petites créances en cas de litige. Pour les chauffeurs Uber, ceux-ci n'ont accès qu'aux tribunaux de droit civil.

### *5.1.3 – La sécurité de l'emploi*

La sécurité de l'emploi est définie comme l'aptitude et la possibilité de travailler et d'œuvrer dans son domaine d'emploi, ainsi que d'accéder à des promotions qui se traduisent par un statut et un revenu supérieurs (Standing, 2011 : 10). Cette forme de sécurité est appréciée par deux indicateurs : le fait d'avoir un emploi régulier ou d'être obligé d'effectuer plusieurs emplois et les opportunités de promotions. Ceux-ci nous permettent d'appréhender dans quelle mesure un travailleur peut aspirer à faire carrière et évoluer dans l'industrie du taxi et s'il y a des distinctions notables selon les modèles

d'affaires. Il sera ainsi possible d'évaluer dans quelle mesure un travailleur est soumis à un stress, soit celui de pouvoir conserver ou non leur emploi.

#### *5.1.3.1 – La régularité du poste*

Nos résultats ont démontré qu'il n'y a pas de différence notable à cet effet selon le type d'industrie du taxi. En effet, puisque les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber sont des travailleurs autonomes, donc des entrepreneurs indépendants, ils ont le contrôle sur les tâches qu'ils ont à effectuer. Ainsi, la seule tâche que les chauffeurs, tant dans le taxi traditionnel que chez Uber, ont à effectuer est de transporter des clients du point A au point B.

Chez Téo Taxi, bien que les chauffeurs soient des salariés de l'entreprise, ils ne font que transporter des clients. Ils n'ont pas à effectuer des tâches associées à d'autres postes de l'entreprise. Ainsi, la régularité du poste est la même pour les chauffeurs des trois modèles.

Donc, au niveau de la régularité du poste, tous les chauffeurs sont égaux. En effet, indépendamment du modèle dans lequel se trouve un chauffeur, la seule tâche qu'ils ont est de transporter des clients.

#### *5.1.3.2 – Les opportunités de promotions*

La sécurité de l'emploi renvoie également à la possibilité de faire carrière et de se développer. Or, dans le taxi traditionnel, les chauffeurs n'ont pas accès à tel que cadre ou superviseur. Néanmoins, ils ont la possibilité de suivre une formation pour obtenir le permis de chauffeur ambassadeur émis par Tourisme Montréal. Grâce à ce permis, ils peuvent faire des courses de l'aéroport et ainsi, exploiter des zones plus payantes. De plus, les intermédiaires peuvent nommer des chauffeurs au poste d'inspecteur. Ceux-ci ont la responsabilité du respect des règles applicables sur la route. Les chauffeurs de l'industrie traditionnelle ont donc accès, bien que de façon limitée, à des postes permettant d'exploiter des zones plus payantes ou qui leur confère plus de responsabilités.

Du côté d'Uber, les chauffeurs sont aussi des travailleurs autonomes et ils n'ont pas accès à des promotions. Contrairement au modèle traditionnel, les chauffeurs Uber n'ont pas

accès à des statuts leur permettant d'exploiter des zones plus payantes ou des postes avec plus de responsabilités. Néanmoins, certains répondants nous ont dit qu'ils croient que les chauffeurs qui ont de meilleures évaluations auraient de meilleurs clients. Ainsi, les bons chauffeurs seraient en quelque sorte récompensés. Cette forme de récompense serait toutefois un enjeu pour les chauffeurs puisque ceux-ci seraient vulnérables à l'arbitraire des clients. Malheureusement, nous n'avons pu rencontrer de gestionnaires pour nous confirmer cette information. Aussi, si un chauffeur Uber désire augmenter son revenu, il peut s'acheter un véhicule plus grand pour faire du UberXL ou un véhicule de luxe s'inscrire au service UberSelect. Finalement, si les chauffeurs Uber désirent obtenir un poste au sein de l'entreprise, ils doivent passer le même processus de sélection que tout autre candidat, sans privilège particulier.

Quant aux chauffeurs Téo Taxi, ceux-ci ont davantage d'opportunités de développement. En effet, en tant qu'employés, ils ont accès à d'autres postes dans l'entreprise telle que : chauffeurs-formateurs-coachs, chefs d'équipe, mécaniciens dans le garage, etc. Contrairement à Uber, les chauffeurs chez Téo Taxi n'ont pas besoin de recommencer le processus de sélection pour passer de la route à un poste au garage ou dans les bureaux. En effet, les chauffeurs Uber doivent aller porter leur curriculum vitae à l'entreprise s'ils désirent travailler dans les bureaux alors que les chauffeurs Téo Taxi peuvent être transférés si un poste se libère. Ils ont donc accès à plusieurs types de promotions.

Donc, en ce qui concerne les possibilités de promotions, les chauffeurs salariés de Téo semblent avoir accès à davantage d'opportunités de carrière. En effet, étant employés de l'entreprise, ils peuvent être transférés de la route au bureau ou au garage. Ensuite, pour ce qui est des chauffeurs traditionnels, bien qu'étant des travailleurs autonomes, ils ont la possibilité de devenir inspecteurs pour des entreprises. De plus, ils peuvent suivre des formations afin d'avoir accès à des zones plus payantes. Finalement, les chauffeurs Uber n'ont pas accès à des promotions. Les avantages possibles semblent se résumer à la possibilité d'avoir accès à de meilleurs clients. Cependant, cette politique reste à confirmer et elle demeure obscure aux yeux des chauffeurs eux-mêmes. On peut de même se poser la question de savoir si la citoyenneté industrielle n'est pas davantage précarisée dans un système où les clients « dictent » la sécurité des travailleurs.

Pour résumer, au niveau de la sécurité de l'emploi, tous les chauffeurs n'ont pas à se préoccuper d'effectuer des tâches qui ne correspondent pas à leur emploi puisqu'ils ne font que transporter des clients. Toutefois, au niveau des promotions, malgré que les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber soient tous deux des travailleurs autonomes, les chauffeurs traditionnels peuvent être nommés inspecteurs et avoir plus de responsabilités auprès de l'entreprise avec laquelle ils font affaire. Tout de même, il s'agit des chauffeurs salariés qui ont le plus de possibilités de promotions puisqu'ils peuvent facilement passer de la route à un poste au sein de l'entreprise.

Ainsi, il apparaît assez clairement que le statut de salarié est celui qui offre le plus d'opportunités et de stabilité aux travailleurs de l'industrie du taxi. Les salariés ont une meilleure prévisibilité des heures travaillées, un salaire stable et quelques opportunités de développement dans l'entreprise en accédant à des postes dans le garage ou les bureaux.

Pour les deux autres modèles, le statut de travailleurs autonomes limite de fait la sécurité de l'emploi. Dans l'industrie traditionnelle, les chauffeurs doivent faire plusieurs heures par semaine pour arriver à gagner un salaire décent. Quant aux opportunités pour obtenir un meilleur salaire ou statut, elles sont limitées, mais tout de même présentes. Pour les chauffeurs Uber, on retrouve ceux qui y travaillent à temps plein avec encore une incertitude des heures et des salaires, et ceux qui y travaillent pour compléter leurs revenus provenant d'un autre emploi ou comme travail étudiant. C'est d'ailleurs avec cette idée de rentabiliser un investissement (la voiture) ou de compléter leur revenu qu'Uber a fait sa publicité, sa marque de commerce. Ainsi, la question de la sécurité de l'emploi n'est pas une préoccupation pour cette entreprise. La précarité est vendue comme une solution flexible pour les travailleurs. On pouvait donc s'attendre à ce que la sécurité de l'emploi ne soit pas au cœur des préoccupations de cette entreprise.

#### *5.1.4 – La sécurité au travail*

La sécurité au travail concerne la protection des travailleurs contre les accidents et les maladies professionnelles, notamment grâce aux lois du travail, par exemple, sur la santé et la sécurité, les limites relatives au temps de travail et le travail de nuit pour les femmes, ainsi que les compensations prévues pour les travailleurs accidentés ou ayant développé

une maladie professionnelle. (Standing, 2011 : 10). Elle est mesurée par deux indicateurs : les risques en matière de santé et sécurité au travail et l'application des lois associées aux travailleurs. Ainsi, nous pouvons déterminer si les chauffeurs de taxi, selon le modèle dans lequel ils œuvrent, bénéficient d'une meilleure citoyenneté en regard de leur sécurité au travail.

#### *5.1.4.1 – Les risques en matière de santé et sécurité au travail*

Les chauffeurs de taxi ont pour principale responsabilité de transporter des clients à l'aide de leur véhicule. Les risques en matière de santé et sécurité au travail sont les mêmes pour tous les types de chauffeurs et ils correspondent au risque d'avoir un accident sur la route. Toutefois, les entreprises peuvent réduire ces risques par la prévention en matière de santé et sécurité au travail.

Pour les chauffeurs traditionnels, il n'existe aucune exigence de formation sur la santé et sécurité au travail pour obtenir le permis de chauffeur. Néanmoins, certaines entreprises offrent des formations aux chauffeurs avec qui ils font affaire afin de prévenir les accidents et les blessures. Ainsi, il y a des entreprises qui donnent des formations afin de prévenir les accidents de travail, mais elles ne sont pas obligatoires et ce n'est pas tous les chauffeurs du modèle traditionnel qui les suivent.

Chez Uber, les chauffeurs n'ont aucune formation afin de prévenir les accidents de travail. En effet, aucun chauffeur que nous avons rencontré ne nous a parlé de quelconque programme de prévention en matière de santé et sécurité au travail proposé par l'entreprise. De plus, parmi les formations obligatoires imposées lors du renouvellement du projet pilote encadrant les opérations d'Uber, aucune formation en santé et sécurité au travail n'est exigée.

Dans le cas de Téo Taxi, l'entreprise offre de la formation en matière de santé et sécurité au travail afin de prévenir les risques d'accident au travail. Ainsi, tous les chauffeurs du modèle salarié ont accès à de la formation pour prévenir les blessures, autant celles liées aux accidents de la route que celles dues à une mauvaise posture.

Donc, malgré que les risques en matière de santé et sécurité au travail sont les mêmes pour tous les chauffeurs en dépit du modèle d'industrie, la prévention n'est pas la même pour tous. En effet, dans le modèle salarié, tous les chauffeurs reçoivent de la formation sur la conduite automobile et sur l'ergonomie. Dans le modèle traditionnel, il n'y a pas de normes et ce sont les entreprises qui, parfois, offrent des formations en matière de santé et sécurité aux chauffeurs avec qui elles font affaire. Finalement, chez Uber, il n'y a aucune mesure en matière de prévention en santé et sécurité au travail.

#### *5.1.4.2 – L'application des lois en matière de santé et sécurité au travail*

Puisque les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber sont des travailleurs autonomes, ils n'ont pas automatiquement accès aux protections prévues en cas d'accident de travail par la LATMP. S'ils désirent y avoir accès, ils doivent souscrire à une protection personnelle et payer une prime d'assurance. Le chauffeur peut aussi avoir accès à d'autres types d'assurance avec une entreprise privée. Par exemple, certaines banques offrent des assurances pour les propriétaires de permis de taxi qui obtiennent une hypothèque pour leur permis.

En cas d'accident, les frais de la voiture sont couverts par l'assurance automobile exigée par la Société d'assurance automobile du Québec. Si le chauffeur est blessé, cette assurance ne le couvrira pas. Il doit donc avoir accès à une assurance indemnisation auprès de la CNESST ou d'une entreprise privée. Toutefois, en conséquence aux coûts liés à ces assurances, ce n'est pas tous les chauffeurs qui ont les moyens d'en avoir. Si un chauffeur traditionnel qui possède un permis de taxi a un accident, qu'il ne peut plus travailler et qu'il n'a pas d'assurance indemnisation, il ne pourra plus rembourser son prêt hypothécaire et risque la faillite. Les chauffeurs traditionnels n'ont donc pas le choix d'avoir minimalement une assurance automobile pour couvrir les frais du véhicule et, quant à l'assurance indemnisation, elle est dispendieuse, mais essentielle pour éviter la faillite en cas d'invalidité.



Dans le cas des chauffeurs Uber, eux non plus n'ont pas automatiquement accès aux recours en cas d'accident de travail prévu par la LATMP. Ils peuvent toutefois avoir accès à une protection personnelle en payant une prime d'assurance. De plus, Uber offre une assurance à tous ses chauffeurs. Tant que ceux-ci sont connectés à l'application et qu'ils ont l'autocollant Uber sur leur vitre arrière, ils ont accès à l'assurance en cas d'accident. Puisqu'il s'agit de leur véhicule personnel, les chauffeurs Uber doivent tout de même avoir une assurance automobile. Ensuite, l'assurance d'Uber couvrira de la même façon que l'assurance personnelle du chauffeur s'il a un accident alors qu'il est au service d'Uber. Donc, si le chauffeur n'est pas assuré pour un accident dont il est responsable, l'assurance d'Uber ne le couvrira pas. De plus, cette assurance couvre les frais reliés à l'accident, mais elle n'indemnise pas le chauffeur en cas de blessure.

Puisque les chauffeurs chez Téo Taxi sont des salariés, ils sont d'emblée couverts par la LATMP et ont droit aux indemnités prévues en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle. Donc, même en cas d'invalidité qui les empêcherait de travailler, ils pourraient normalement avoir droit à des indemnités compensatoires. L'entreprise utilise aussi des chauffeurs en assignation temporaire afin d'effectuer le coaching des chauffeurs et le recrutement. Pour ce qui est de la voiture, le coût des assurances et de remplacement du véhicule en cas d'accident est assumé par l'entreprise. Téo Taxi désirait ainsi enlever le stress qu'avaient les chauffeurs de perdre leur véhicule en cas d'accident.

Donc, au niveau de l'application des lois en matière de santé et sécurité au travail, les chauffeurs salariés sont les mieux protégés, car ils ont automatiquement accès aux indemnités prévues par la LATMP, l'entreprise prévoit des assignations temporaires pour les chauffeurs qui seraient blessés et les frais du véhicule sont absorbés par l'entreprise. Pour ce qui est des chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber, s'ils veulent avoir accès à ces recours, ils doivent payer une prime d'assurance afin d'avoir une protection personnelle. Ils doivent donc payer pour une assurance automobile pour leur véhicule et pour une assurance indemnisation en cas de blessure. Les chauffeurs Uber ont toutefois accès à une assurance de la part d'Uber qui vient indemniser les dégâts sur le véhicule de la même façon que l'assurance du chauffeur lorsque ceux-ci sont au service de

la compagnie. Ainsi, en cas d'accident, la réclamation se fait auprès de l'entreprise et non de l'assureur. Cela permet au chauffeur de ne pas voir ses primes d'assurance augmenter.

Pour résumer, au niveau de la sécurité au travail, les risques en matière de santé et sécurité au travail sont les mêmes pour les trois types de chauffeurs, mais la prévention n'est pas la même. Pour les chauffeurs traditionnels, cela dépend des entreprises et ce n'est donc pas tous les chauffeurs qui y ont accès. Pour les chauffeurs Uber, il n'y a pas de prévention. Pour les chauffeurs chez Téo Taxi, tous les chauffeurs ont accès à de la formation sur la conduite automobile et l'ergonomie. Pour ce qui est de l'application des lois en matière de santé et sécurité au travail, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber n'ont pas accès aux indemnités auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail prévues par la *Loi sur les accidents du travail et des maladies professionnelles*. Les chauffeurs traditionnels doivent avoir une assurance automobile pour les dommages sur le véhicule et une assurance indemnisation personnelle s'ils sont blessés. Les chauffeurs Uber doivent avoir une assurance automobile pour leur véhicule, mais en cas d'accident, l'entreprise leur fournit une assurance équivalente à leur assurance personnelle. Finalement, les chauffeurs chez Téo Taxi ont accès aux indemnités prévues par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail et les frais du véhicule sont absorbés par l'entreprise.

Ainsi, il apparaît assez clairement que les salariés de Téo taxi bénéficient d'une meilleure citoyenneté industrielle. Leur statut de salarié explique en grande partie cette distinction. L'employeur a des responsabilités bien définies en matière de santé et sécurité au travail en vertu des lois existantes : obligations en matière de prévention, financement du régime d'indemnisation. De plus, le véhicule appartient à l'entreprise et cela engendre moins de stress pour les chauffeurs puisqu'ils n'ont pas eu à investir pour celui-ci, contrairement aux chauffeurs propriétaires dans le modèle traditionnel qui ont investi des sommes importantes pour acheter un véhicule taxi et les chauffeurs Uber qui utilisent leur véhicule personnel.

Quant aux chauffeurs, travailleurs autonomes dans l'industrie traditionnelle et chez Uber, ils sont beaucoup plus vulnérables du point de vue de la sécurité au travail, en particulier

en cas d'invalidité. Les chauffeurs de l'industrie traditionnelle ne s'inscrivent manifestement pas auprès de la CNESST selon nos intervenants. Ils doivent défrayer les coûts des assurances à leur compte, en plus des frais liés à l'achat ou la location d'un taxi et pour les propriétaires, le paiement du permis. Souvent lourdement endettés, ils n'ont pas de marge de manœuvre en cas d'accident et peuvent facilement être acculés à la faillite. Une situation qui aggrave leur vulnérabilité.

Pour ce qui est des chauffeurs Uber, malgré qu'ils font face à la même vulnérabilité que les chauffeurs traditionnels en cas d'invalidité, ils sont moins précaires quant aux enjeux financiers. Puisque l'entreprise offre gratuitement une assurance à ses chauffeurs pour les dégâts sur le véhicule, ils n'ont pas à se préoccuper de voir les frais liés aux primes d'assurance augmenter suite à un accident.

#### *5.1.5 – La sécurité quant aux compétences*

La sécurité quant aux compétences réfère à la possibilité d'acquérir des compétences, par l'apprentissage et la formation professionnelle, et de les utiliser dans le cadre de son travail (Standing, 2011 :10). Elle est examinée à l'aide de deux indicateurs : les opportunités de développement des compétences et les possibilités d'utiliser ces compétences.

##### *5.1.5.1 – Les opportunités de développement des compétences*

Dans le modèle traditionnel, les chauffeurs désirant obtenir leur permis de chauffeur doivent préalablement suivre une formation de 90 heures sur la toponymie de Montréal et les règlements municipaux. Cette formation doit être suivie auprès d'une des deux écoles accréditées à Montréal et elle coûte 1 200\$. Ensuite, ils doivent obtenir la note de 75% à un examen théorique supervisé par le Bureau du taxi de Montréal. Tous les deux ans, ils doivent suivre une formation de deux jours afin de pouvoir renouveler ce permis. Ces formations continues coûtent 80\$ aux chauffeurs. Par ailleurs, depuis l'adoption du *Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs qui effectuent du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal*, les chauffeurs peuvent travailler pour une entreprise de taxi sans posséder de permis de chauffeur s'ils suivent une formation de 35 heures développée par l'entreprise. Contrairement aux formations exigées pour

obtenir le permis de chauffeur, elles sont offertes gratuitement aux chauffeurs. Celles-ci doivent porter sur : « *le transport des personnes handicapées, la qualité des services offerts, l'encadrement légal et réglementaire du transport par taxi, incluant l'encadrement juridique du Projet pilote et la gestion des opérations, du véhicule et de l'application pour téléphone mobile, le cas échéant* » (Gazette officielle du Québec, 2017). Les chauffeurs qui s'inscrivent dans ce projet pilote ont donc moins d'heures de formation à l'entrée. De plus, aucune formation continue n'est exigée tous les deux ans, puisqu'ils n'ont pas de permis à renouveler. Aussi, des entreprises peuvent exiger des formations maison à leurs chauffeurs en plus de celles requises par l'industrie. Néanmoins, ces formations sont à la discrétion des entreprises.

Puisque Téo Taxi respecte les mêmes règles que les entreprises du modèle traditionnel, les chauffeurs qui possèdent un permis de chauffeur doivent suivre la même formation de 90 heures en plus des deux journées de formation continue pour renouveler leur permis. Toutefois, les nouveaux chauffeurs ont la possibilité de travailler pour l'entreprise sans permis de chauffeur grâce au *Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs qui effectuent du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal* en suivant une formation de 35 heures portant sur les points présentés précédemment. Puisque ce sont des salariés, les heures de formation que suivent les chauffeurs chez Téo Taxi sont rémunérées. Pour ce qui est de la durée de cette formation, un des chauffeurs de chez Téo Taxi que nous avons rencontré nous a dit que cette formation ne durait toutefois pas réellement 35 heures : « *Moi je devais faire 35 heures de formations, j'en ai fait 16 en présence et 16 heures en vidéo, et ça ne m'a pas pris 16 heures, ça m'a pris 4 heures. J'ai genre eu 20 heures de formation* » (CS2). Cela démontre que les entreprises qui embauchent des chauffeurs en vertu du projet pilote doivent aborder certains thèmes dans leurs formations, sans toutefois être soumises à quelque contrôle que ce soit en regard des heures de formation. Téo Taxi envoie par ailleurs à ses chauffeurs des formations en ligne, par exemple pour les informer de nouvelles technologies avec lesquelles ils devront travailler.

Chez Uber, il y avait peu de formation pour les chauffeurs avant le renouvellement du *Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile (Uber)*. En effet, les nouveaux chauffeurs regardaient « *une vidéo de 30 minutes sur comment ça fonctionne quand vous recevez un appel, comment vous devez répondre, etc.* » (CP3). De plus, une vidéoconférence avec le fondateur d'Uber était proposée, afin de les informer sur les projets et les objectifs d'Uber ainsi que les problèmes que l'entreprise est arrivée à résoudre. Afin d'assister à cette vidéoconférence, les chauffeurs n'avaient pas à se déplacer, puisque celle-ci pouvait être visionnée à partir d'une application mobile. Depuis le renouvellement du projet pilote, l'entreprise impose une formation gratuite de 35 heures à tous ses nouveaux chauffeurs. Cette formation porte sur : « *le fonctionnement de l'application mobile, la qualité des services offerts, l'encadrement juridique du Projet pilote, les interdictions prévues à l'article 39, la gestion des opérations de l'automobile incluant la vérification mécanique de l'automobile, le transport des personnes handicapées et les responsabilités fiscales d'un partenaire-chauffeur* » (Gazette officielle du Québec, 2017).

En somme, depuis l'adoption du *Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs qui effectuent du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal* et le renouvellement du *Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile (Uber)* tous les chauffeurs ont accès à la profession en suivant une formation de 35 heures préparée par l'entreprise avec qui le chauffeur fera affaire. Ils ont donc tous accès à un minimum de 35 heures de formation. Toutefois, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs salariés ont la possibilité d'avoir un permis de chauffeur émis par le Bureau du taxi de Montréal. Pour ce faire, ils doivent suivre une formation de 90 heures sur la toponymie de Montréal et les règlements municipaux et suivre une formation continue de deux jours tous les deux ans pour le renouveler. Afin d'assister à ces formations, les chauffeurs devaient payer 1 200\$ pour la formation de 90 heures et 80\$ pour la formation continue. Pour ce qui est des chauffeurs salariés, en plus de ces formations, l'entreprise envoie à ses chauffeurs des formations en ligne portant sur des moyens pour le chauffeur d'améliorer sa conduite et son service à la clientèle et les nouvelles technologies avec lesquelles les chauffeurs

devront travailler. De plus, si un employé éprouve des difficultés, il a accès à des formations afin de s'améliorer.

#### *5.1.5.2 – Les possibilités d'utiliser les compétences développées lors des formations*

Maintenant que nous avons présenté les formations offertes aux chauffeurs, nous analyserons si ceux-ci ont la possibilité d'utiliser les compétences acquises lors de ces formations. Pour ce qui est des chauffeurs traditionnels, certains sont d'avis que ces formations sont utiles à leur travail. Par exemple, le fait de connaître les rues de Montréal et de ne pas être dépendant d'un GPS inspire la confiance auprès des clients.

Toutefois, ce ne sont pas tous les chauffeurs qui sont de cet avis. En effet, certains croient que ces formations sont désuètes et qu'elles portent sur des éléments qu'ils connaissent déjà. Plus encore, un représentant d'association que nous avons rencontré nous a dit que certaines informations dans les formations sont fausses. Pour ce qui est des formations offertes par les entreprises, nous n'avons pas eu de commentaires de la part des chauffeurs quant à leur pertinence.

Chez Téo Taxi, les premiers chauffeurs embauchés devaient détenir leur permis de chauffeur et donc suivre les mêmes formations que les chauffeurs traditionnels. Lors des entrevues avec les chauffeurs salariés, nous nous sommes attardés sur les formations offertes par l'entreprise et non celle de l'industrie. À l'embauche, l'entreprise offre une formation afin que ses chauffeurs soient à l'aise avec l'application de la compagnie et la conduite d'une voiture électrique. Ensuite, pour ce qui est des formations continues, celles-ci portent sur les nouvelles technologies et les mises à jour. Celles-ci ont pour but de maintenir les compétences technologiques des chauffeurs. Par exemple, lorsque l'entreprise s'est dotée du programme Waze, une application mobile de navigation GPS, les chauffeurs ont eu une formation sur cette application pour leur permettre de l'utiliser durant leur travail. De plus, l'entreprise a recours à la formation continue pour aider les chauffeurs à améliorer leur performance ou corriger certaines faiblesses. Téo Taxi envoie par courriel une formation en ligne qui doit être suivie par les personnes concernées.

Chez Uber, avant le renouvellement de leur projet pilote, les chauffeurs devaient suivre après leur embauche, une formation de courte durée sur support vidéo portant sur le fonctionnement de l'application utilisée par la compagnie. Depuis le renouvellement du projet pilote, les nouveaux chauffeurs doivent suivre une formation de 35 heures. Toutefois, les chauffeurs que nous avons rencontrés n'ont pas suivi cette formation. Il nous est donc impossible de l'évaluer.

Donc, au niveau de la possibilité d'utiliser les compétences acquises, les chauffeurs salariés et les chauffeurs Uber ont la possibilité de les utiliser puisqu'elles traitent de l'application mobile et de la façon d'effectuer leur travail. Les chauffeurs Uber n'ont cependant pas accès, selon nos intervenants, à des formations continues. Pour ce qui est des chauffeurs traditionnels, les avis sont partagés. Certains chauffeurs considèrent que les formations sont pertinentes, alors que d'autres les jugent désuètes.

Pour résumer, au niveau de la sécurité quant aux compétences, si les chauffeurs traditionnels vont chercher leur permis de chauffeur, ils ont une formation de 90 heures et ils doivent suivre de la formation continue chaque deux ans pour garder ce permis. Ces formations sont dispendieuses et ce n'est pas tous les chauffeurs qui considèrent ces formations pertinentes. Toutefois, les chauffeurs peuvent dorénavant suivre une formation gratuite construite par une entreprise et offrir leurs services à cette entreprise. Avant la mise en place du *Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs qui effectuent du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal*, les chauffeurs de Téo Taxi devaient aussi suivre ces formations afin d'avoir leur permis de chauffeur. Désormais, ils peuvent suivre une formation de 35 heures construite par l'entreprise et qui est rémunérée. Lors de cette formation, ils apprennent comment utiliser l'application et comment conduire une voiture électrique. Ensuite, l'entreprise utilise la formation continue afin de les former sur les nouvelles technologies et pour corriger les lacunes de certains de leurs chauffeurs. Chez Uber, les chauffeurs n'avaient qu'une vidéo qui expliquait comment fonctionne l'application, mais ces informations leur étaient utiles pour transporter des clients et pouvoir travailler. Depuis le renouvellement du projet pilote, ils doivent aussi suivre une formation gratuite de 35 heures.

Les formations offertes pour obtenir le permis semblent plus générales et transférables (cartographie de Montréal, courtoisie avec les clients, etc.). Chez Téo et Uber, les formations semblent plutôt spécifiques, liées à l'utilisation d'une application. Ainsi, les chauffeurs traditionnels qui ont suivi les formations et obtenu leur permis de chauffeur peuvent utiliser les compétences acquises même s'ils décident de changer de modèle. Contrairement aux chauffeurs salariés et les chauffeurs Uber qui ont suivi une formation qui leur sert uniquement s'ils continuent de travailler pour l'entreprise qui a construit la formation. La formation est donc moins transférable à différents milieux du travail. Néanmoins, certains chauffeurs salariés ont obtenu leur permis de chauffeur émis par le Bureau du taxi de Montréal et ont suivi les mêmes formations que les chauffeurs traditionnels. Dans ce cas, les chauffeurs salariés ont acquis les mêmes compétences que les chauffeurs traditionnels.

De plus, avec les projets pilotes, les exigences sont de plus en plus réduites en termes d'obligation de formation. Par exemple, les chauffeurs qui désirent obtenir un permis de chauffeur auprès du Bureau du taxi de Montréal doivent suivre une formation de 90 heures sur la toponymie de la ville de Montréal. Toutefois, le *Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs qui effectuent du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal* n'exige pas aux entreprises d'inclure la toponymie de la ville dans la formation qu'elles offrent à leurs chauffeurs. De plus, les chauffeurs qui passent par ce projet pilote n'ont pas à suivre de formation continue. Pourtant, un gestionnaire rencontré nous a affirmé que « *Pour [le gouvernement et le comité de modernisation de l'industrie], être plus performant c'est avoir des outils de développement comme la formation continue* » (GT3). Le projet pilote serait donc incohérent avec la volonté du gouvernement de moderniser l'industrie. Finalement, la formation offerte par les entreprises doit être d'une durée minimale de 35 heures. Un chauffeur nous a tout de même affirmé n'avoir suivi que 20 heures de formation. Bien qu'il s'agissait d'un chauffeur salarié, cette réalité pour aussi s'appliquer pour les nouveaux chauffeurs des autres modèles qui doivent se soumettre à une formation construite par l'entreprise.



En somme, on observe dans l'industrie une diminution de la citoyenneté industrielle en regard de l'acquisition de compétences, leur transférabilité.

#### *5.1.6 – La sécurité salariale*

La sécurité salariale est l'assurance d'un revenu stable et adéquat, notamment grâce à l'octroi d'un salaire minimum, de mécanisme d'indexation des salaires et l'accès à une gamme d'avantages sociaux (Standing, 2011 : 10). Deux indicateurs permettent de l'évaluer : le type de revenu et les avantages sociaux disponibles. Ainsi, nous pouvons évaluer si la rémunération globale des travailleurs est adéquate selon l'emploi qu'ils occupent.

##### *5.1.6.1 – Le type de revenu*

En tant que travailleurs autonomes, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber ont une rémunération basée sur les revenus obtenus en transportant des clients. Il est donc très difficile de déterminer leur rémunération. De plus, les chauffeurs ne peuvent pas fixer le prix des courses qu'ils effectuent puisque celui-ci est établi par la Commission des transports du Québec. Dans le cas des chauffeurs traditionnels, la totalité de l'argent que le client remet au chauffeur lui revient, mais il a des frais à payer. Si le chauffeur est propriétaire d'un permis de taxi, il doit rembourser son prêt hypothécaire, puisque les permis peuvent valoir plus de 100 000\$. Par exemple, en 2016, un permis pour l'agglomération A11, qui correspond au centre-ville, valait 177 207\$ (BTM, 2016). Ensuite, si le chauffeur-propiétaire est affilié à un intermédiaire, il doit payer une cotisation annuelle. Donc, avant même d'avoir un revenu, les chauffeurs, autant propriétaires que locataires, ont déjà des frais fixes à déboursier. De plus, ils doivent payer les frais liés à la voiture : le prêt automobile, l'essence, l'entretien, les réparations et les assurances. Ils doivent aussi payer les taxes, TPS et TVQ, ainsi que leurs impôts auprès des gouvernements selon leur revenu. Finalement, puisque les chauffeurs de taxi sont obligés d'accepter les cartes de débit et de crédit, ils doivent payer les frais de transaction associés à l'utilisation d'une carte. Une fois que tous ces frais sont payés, l'argent restant obtenu par des clients correspond à leur salaire. Bien que difficile à évaluer, l'entreprise de taxi Taxelco (2016) a déposé un mémoire à l'Assemblée nationale où elle démontre que

les chauffeurs propriétaires auraient un salaire horaire de 7,06\$ et celui des chauffeurs locataires serait de 6,83\$. Les chauffeurs traditionnels sont donc payés sous le salaire minimum.

Les chauffeurs Uber aussi ont un salaire basé sur le revenu qu'ils ont réalisé en transportant des clients. Néanmoins, contrairement aux chauffeurs traditionnels, ils n'ont pas de frais fixes à payer liés à une hypothèque ou à la location d'un permis. Ils sont toutefois soumis à des frais variables tels que l'essence, l'amortissement de leur voiture, les réparations, les assurances, etc. De plus, pour chaque course effectuée par l'application d'Uber, l'entreprise prend directement un pourcentage du montant avant le pourboire qui couvre les frais que doit payer le chauffeur. Toutefois, puisque des frais sont chargés aux clients, le chauffeur ne reçoit pas 75% de ce que paie le client, mais environ 45%.

Contrairement au modèle traditionnel et au modèle salarié, Uber charge aux utilisateurs un prix inférieur à celui imposé par la Commission des transports du Québec. Pour les chauffeurs traditionnels, il s'agit d'une compétition déloyale puisque cela devient avantageux pour les clients de réserver une course avec Uber plutôt qu'avec un taxi traditionnel. Toutefois, puisque le coût de la course est moins élevé, le chauffeur Uber fait moins d'argent par course. Afin de motiver des chauffeurs à faire des courses en période de pointe, le prix chargé aux utilisateurs d'Uber est soumis à une majoration tarifaire variant selon l'offre et la demande. Ainsi, le prix est majoré lorsque la demande est supérieure à l'offre. Cela permet aux chauffeurs d'augmenter leurs revenus, mais crée de l'instabilité puisque ceux-ci sont dépendants de l'offre et de la demande.

Bien que le salaire des chauffeurs Uber soit instable et difficile à quantifier, un mémoire de Taxelco (2016) établit qu'un chauffeur d'UberX aurait un salaire horaire de 5,63\$. Au contraire, une étude de Hall et Krueger (2015) établit qu'un chauffeur Uber aux États-Unis gagne 19,19\$ de l'heure. De plus, un de nos répondants nous a affirmé qu'il faisait parfois près de 1 000\$ de revenus en une semaine, et ce, en travaillant 40 heures. De ce fait, nous pouvons établir qu'un chauffeur Uber peut gagner entre 6,25\$ et 22,50\$ de l'heure. Le

salaires d'un chauffeur Uber dépend donc de la clientèle, mais aussi à sa capacité à se positionner aux bonnes places aux bons moments.

Pour ce qui est des chauffeurs chez Téo Taxi, leur salaire est plus facile à déterminer, puisqu'en tant que salariés, ils ont un salaire horaire. Le salaire d'un chauffeur chez Téo Taxi est de 11,25\$ de l'heure plus les pourboires. Les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber ont aussi la possibilité d'avoir des pourboires, mais il est davantage difficile à évaluer puisqu'ils n'ont pas de relevés de paie qui différencient les revenus obtenus par les courses de ceux obtenus en pourboire. Si le salaire d'un chauffeur salarié plus son pourboire revient à un montant inférieur à 15\$ de l'heure, alors l'entreprise payera la différence à son chauffeur. Ils ont donc un salaire horaire garanti de 15\$. Les chauffeurs ont néanmoins la possibilité d'atteindre un salaire horaire plus élevé. Un des chauffeurs que nous avons rencontrés nous a montré sur bulletin de paie et il avait gagné un salaire horaire de 22,30\$/heure, pourtant en baisse par rapport aux semaines précédentes.

Donc, au niveau de la rémunération, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber ont une rémunération variable en fonction des tarifs fixés, des heures travaillées et du nombre de clients. Selon nos informations, le salaire horaire des chauffeurs traditionnels varierait entre 6,83\$ et 10\$. Chez Uber, l'entreprise prend un pourcentage directement après la course. Au final, le chauffeur recevrait 45% du montant payé par le client. Selon un des chauffeurs rencontrés, le salaire horaire varierait entre 6,25\$ et 22,50\$. Finalement, les chauffeurs chez Téo Taxi ont un salaire garanti de 15\$ de l'heure et, grâce aux pourboires, ils peuvent atteindre un salaire horaire supérieur à 22,30\$.

#### *5.1.6.2 – Les avantages sociaux*

En tant que travailleurs autonomes, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber n'ont pas automatiquement accès à des avantages sociaux (régime de retraite (RRQ), assurance santé (CNESST), médicaments, etc.). Néanmoins, ils ont la possibilité d'avoir accès à ces avantages sociaux s'ils payent une cotisation. Celle-ci est toutefois plus dispendieuse que pour les travailleurs salariés puisqu'ils doivent payer la portion de l'employé et celle de l'employeur. Dans le cas du RRQ, les travailleurs sont obligés de cotiser à celui-ci. Pour

les autres, telles que les indemnités prévues par la CNESST, ils ont la possibilité de décider s'ils veulent y adhérer ou non. En conséquence aux coûts de ceux-ci, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber ne veulent généralement pas y avoir accès puisqu'ils n'ont pas les moyens de les payer. Néanmoins, les chauffeurs de taxi qui ne sont pas propriétaires de plus de 50% du véhicule et qui ne sont ni propriétaires ni exploitants de l'entreprise peuvent avoir accès à l'assurance emploi.

Les chauffeurs salariés chez Téo Taxi, quant à eux, ont accès à plusieurs avantages sociaux. Tout d'abord, comme salariés, les chauffeurs ont accès à plusieurs programmes gouvernementaux (notamment le régime québécois d'assurance parentale, à l'assurance-emploi et au Régime des rentes du Québec. Ces avantages sociaux ont une valeur de 3 600\$ par année. De plus, ils ont droit à deux semaines de vacances payées (1 200\$/an), à 8 jours fériés payés (690\$/an) et à un uniforme fourni, incluant un manteau d'hiver (600\$/an). Les chauffeurs salariés ont donc accès à plusieurs avantages sociaux qui ont une valeur annuelle de plusieurs milliers de dollars.

Donc, au niveau des avantages sociaux, les chauffeurs salariés sont les plus avantagés, puisque l'employeur offre des avantages sociaux valant plusieurs milliers de dollars par année à tous ses employés. Ensuite, bien que les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber puissent avoir des avantages sociaux s'ils payent pour y avoir accès, les montants qu'ils doivent investir sont importants et ils préfèrent ne pas en avoir puisqu'ils n'ont pas les moyens de les payer.

Pour résumer, au niveau de la sécurité salariale, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber ont un salaire basé sur les revenus faits en transportant des clients. Les chauffeurs traditionnels ont des frais à payer avant même de commencer à gagner de l'argent, alors que les chauffeurs Uber ont une partie de leur argent qui est enlevé au fur et à mesure. Le salaire horaire d'un chauffeur traditionnel varierait entre 6,83\$ et 10\$. Dans le cas des chauffeurs Uber, leur salaire horaire pourrait varier entre 6,25\$ et 22,50\$. Dans les deux cas, les chauffeurs n'ont pas accès à des avantages sociaux à moins de payer pour une assurance personnelle. Pour ce qui est des chauffeurs salariés chez Téo Taxi, ils ont un

salaires horaires garantis de 15\$ de l'heure et ils peuvent atteindre un taux horaire supérieur grâce aux pourboires. De plus, ils ont accès à des avantages sociaux qui valent plusieurs milliers de dollars par année.

Ainsi, le statut de salarié qu'ont les chauffeurs de Téo Taxi leur apporte une stabilité importante quant à leurs revenus. Puisqu'ils ont un salaire horaire, ils ne sont pas vulnérables à l'offre et à la demande. Au contraire, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber, qui sont des travailleurs autonomes, dépendent entièrement de la demande de la clientèle. Pour ce qui est des chauffeurs traditionnels, ils ont des frais fixes à payer, donc l'argent qu'ils font sert à payer ces frais avant de commencer à faire du profit. Quant aux chauffeurs Uber, puisque les tarifs sont majorés selon la demande, les chauffeurs sont soumis à une instabilité quant à leurs revenus.

#### *5.1.7 – La sécurité quant à la représentation*

Cette sécurité renvoie à la possibilité, pour un travailleur, de bénéficier des avantages et du pouvoir liés à la représentation collective (« collective voice ») : droit à la syndicalisation et à la grève par exemple (Standing, 2011 : 10). Elle est évaluée selon trois indicateurs : la possibilité d'être représenté par un syndicat ou une association, le droit de négocier des conditions de travail et le droit d'exercer des moyens de pression. Ainsi, nous pouvons établir le soutien que les travailleurs peuvent aller chercher pour être bien représentés.

##### *5.1.7.1 – La possibilité d'être représenté*

Puisque les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber sont des travailleurs autonomes, ils n'ont pas accès aux droits prévus par le *Code du travail* et ne peuvent donc pas se syndiquer. Il y a toutefois des organisations qui se sont formées au fil du temps pour représenter les chauffeurs traditionnels. À Montréal, il y a trois associations : le Regroupement des propriétaires de taxi de Montréal (RPTM), le Regroupement des travailleurs autonomes Métallos (RTAM) et l'Association haïtienne des travailleurs du taxi. Les chauffeurs traditionnels peuvent donc rejoindre ces associations qui leur offrent la possibilité de leur offrir une voix sur les dossiers qui sont d'intérêt pour eux.

Aux États-Unis, des chauffeurs Uber de certaines villes ont rejoint des associations afin d'être représentés : l'Independent Drivers Guild à New York avec les Machinistes (Association internationale des machinistes et des travailleurs et travailleuses de l'aérospatial) et l'App-Based Drivers Associations avec le syndicat des Teamsters à Seattle. Toutefois, il n'y a aucune association de ce type à Montréal. Les chauffeurs Uber ne se sont donc pas organisés jusqu'à ce jour pour avoir une voix collective.

Puisque les chauffeurs chez Téo Taxi sont salariés, ils ont la possibilité de se syndiquer selon les droits prévus au *Code du travail*. Des centrales syndicales ont approché des chauffeurs salariés, mais aucun syndicat n'a été mis en place au sein de l'entreprise jusqu'à ce jour. Malgré le fait qu'ils puissent légalement se syndiquer, un des chauffeurs travaillant chez Téo Taxi nous a expliqué qu'il serait difficile pour eux de se syndiquer.

Donc, malgré les droits prévus à la syndicalisation dans le *Code du travail*, il ne serait pas facile pour les chauffeurs de chez Téo Taxi de se syndiquer. Par ailleurs, les chauffeurs rencontrés n'ont manifesté aucun intérêt à se syndiquer, estimant que leurs conditions de travail étaient satisfaisantes.

Donc, au niveau de la possibilité d'être représenté, les chauffeurs chez Téo Taxi, qui possèdent le statut de salarié, ont le droit de se syndiquer en vertu du *Code du travail*, bien que techniquement cela puisse représenter un défi vu la dispersion des chauffeurs et le peu de contacts qu'ils ont entre eux. Quant aux chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber, ils n'ont pas accès à la syndicalisation prévue par le *Code du travail* en raison de leur statut de travailleur autonome. Néanmoins, les chauffeurs traditionnels se sont regroupés au sein de différentes associations qui ont pour objectif de représenter les chauffeurs et les propriétaires. Les chauffeurs Uber, quant à eux, n'ont aucune association pour les représenter.

#### 5.1.7.2 – *Le droit de négocier des conditions de travail*

Maintenant que nous connaissons la possibilité qu'ont les chauffeurs d'être représentés, nous analyserons le pouvoir dont ils disposent pour négocier des conditions de travail. Pour

ce qui est des chauffeurs traditionnels, les associations représentent les chauffeurs et les propriétaires auprès des gouvernements.

Les représentants d'associations ont donc comme mandat d'assurer un cadre de travail décent pour tous les chauffeurs de l'industrie. Pour ce faire, les représentants d'associations vont négocier avec les gouvernements et tenter de trouver des arguments qui permettraient de les faire changer d'avis. De plus, ils s'assurent que des chauffeurs illégaux ne viennent pas nuire aux chauffeurs traditionnels. Par exemple, ils se sont opposés à l'arrivée d'Uber et au projet pilote du gouvernement, car ces nouveaux chauffeurs ont eu une incidence sur l'offre des taxis, ce qui a nui à leur capacité d'avoir un revenu et qui a causé une chute importante de la valeur des permis de taxi à Montréal. Ils n'interviennent toutefois pas entre un chauffeur et un intermédiaire. Cependant, le Regroupement des travailleurs autonomes Métallos (RTAM) a des avocats afin de permettre aux chauffeurs membres de contester des contraventions.

Pour ce qui est des chauffeurs Uber, puisqu'ils ne sont pas représentés par une association, ils doivent négocier de façon individuelle leurs conditions de travail sans assistance particulière.

Bien que les chauffeurs salariés ne soient pas représentés par une association ou un syndicat, ils ont la possibilité de discuter de leurs conditions de travail avec les représentants de Téo Taxi. Ainsi, même si les chauffeurs ne sont pas représentés, ils semblent disposer d'une certaine écoute de la part de la direction, du moins lorsque ceux-ci se mobilisent collectivement pour tenter d'obtenir de meilleures conditions de travail.

Donc, au niveau de la possibilité de négocier de meilleures conditions de travail, les chauffeurs salariés, bien que non syndiqués, semblent bénéficier d'une certaine ouverture de la direction pour négocier leurs conditions de travail dans une certaine mesure. Évidemment, ce pouvoir est contingent à la bonne volonté de la direction qui n'a aucune obligation de s'asseoir avec les salariés pour négocier leurs conditions de travail. Quant aux chauffeurs traditionnels, ils peuvent être représentés par des associations qui vont

discuter avec les gouvernements afin d'offrir des meilleures conditions de travail pour l'industrie en général. De plus, ces associations offrent une voix collective aux chauffeurs. Par exemple, lors de l'arrivée d'Uber, ils ont fait un travail de représentation dans les médias et ils ont contesté en cour le projet pilote permettant l'arrivée de ce nouveau modèle. Néanmoins, ils n'interviennent pas entre les chauffeurs et les entreprises avec qui ils font affaire. Les chauffeurs Uber, quant à eux, ne sont pas représentés par une association et il est difficile pour un chauffeur d'obtenir de meilleures conditions.

#### *5.1.7.3 – Le droit d'exercer des moyens de pression*

Les associations qui représentent les chauffeurs traditionnels ont exercé dans les dernières années différents moyens de pression, dont les manifestations, et le recours devant les tribunaux. Les chauffeurs traditionnels vont se mobiliser afin de démontrer leur mécontentement. Par exemple, plusieurs manifestations ont eu lieu pour contester l'arrivée d'Uber à Montréal. Toutefois, puisque tous les chauffeurs sont indépendants, ils ont des difficultés à mobiliser beaucoup de chauffeurs. De plus, les associations de taxi ont recours à des recours collectifs pour faire pression auprès du gouvernement. Par exemple, le Regroupement des travailleurs autonomes Métallos (RTAM) a déposé un recours collectif contre Uber et invite tous les chauffeurs de taxi qui œuvrent dans les zones où Uber s'est inséré depuis 2014. Ainsi, le RTAM vise à offrir une indemnisation pour la perte de revenu et la baisse de la valeur des permis de taxi aux chauffeurs traditionnels (Regroupement des travailleurs autonomes Métallos, 2018).

Pour ce qui est des chauffeurs Uber, étant peu organisés, ils n'ont jamais exercé de moyens de pression pour faire valoir leurs droits. Puisque les chauffeurs Uber travaillent indépendamment les uns et des autres, il est difficile pour eux de se mobiliser et d'exercer des moyens de pression collectifs pour influencer les politiques et pratiques de l'entreprise.

Pour ce qui est des salariés de Téo Taxi, n'étant pas syndiqués, les moyens de pression à leur disposition sont limités. Comme nous venons de le voir, ils ont eu recours à une pétition signée par plusieurs chauffeurs pour faire valoir leurs intérêts auprès de la



direction. Ultiment, en cas d'insatisfaction généralisée, ils pourraient se syndiquer et exercer des moyens de pression tels que la grève pour améliorer leurs conditions de travail.

En somme, pour l'ensemble des travailleurs de l'industrie du taxi, les moyens de pression qui peuvent être exercés pour revendiquer de meilleures conditions de travail sont plutôt limités. Les chauffeurs traditionnels peuvent s'appuyer sur leurs associations pour assurer de façon générale que l'industrie maintient une réglementation qui soit à leur avantage, d'où les différentes actions collectives menées contre Uber. Cependant, comme travailleurs autonomes, ils ont peu de ressources pour « négocier » de meilleures conditions de travail. Quant aux salariés de Téo Taxi, ils ont un plus grand potentiel d'exercer des moyens de pression s'ils décidaient de se syndiquer. Pour l'instant l'action collective en entreprise semble être le moyen privilégié dans la mesure où la direction se montre ouverte à considérer les plaintes de ses chauffeurs. Quant aux chauffeurs Uber, ils sont isolés et laissés dans une logique de négociation individuelle avec peu de pouvoir, de « voice », vis-à-vis de l'entreprise.

Pour résumer, au niveau de la sécurité quant à la représentation, les chauffeurs traditionnels ne peuvent pas être syndiqués selon le *Code du travail*, mais ils peuvent être représentés par des associations. Celles-ci interviennent auprès des gouvernements afin d'établir de meilleures conditions de travail pour l'ensemble de l'industrie et non entre les chauffeurs et leur intermédiaire. Pour ce faire, ils négocient avec les gouvernements et ils organisent des manifestations. Pour ce qui est des chauffeurs Uber, ils n'ont pas accès à une forme de représentation. Ils ne peuvent donc pas négocier de meilleures conditions de travail et le manque de cohésion entre les chauffeurs rend impossible la mise en place de moyens de pression. Pour ce qui est des chauffeurs salariés, malgré qu'ils aient accès à la syndicalisation prévue par le *Code du travail*, ils ne sont pas syndiqués. Néanmoins, l'entreprise est à l'écoute de ses chauffeurs et ceux-ci font parfois signer des lettres d'insatisfaction pour démontrer leur mécontentement.

Ainsi, les chauffeurs de l'industrie traditionnelle sont les plus organisés collectivement avec trois associations pour les représenter sur différents fronts. Ces associations ont

particulièrement été actives pour défendre les intérêts des chauffeurs vis-à-vis de l'arrivée d'Uber. Elles luttent également pour assurer le maintien de la valeur des permis des chauffeurs propriétaires, ces permis ayant une valeur importante pour eux. Plusieurs disent que c'est leur fonds de pension. Par contre ces associations ont un effet limité sur la qualité des conditions de travail des chauffeurs comme en témoigne la section précédente puisqu'elles n'interviennent pas entre les chauffeurs et les intermédiaires. Étant travailleurs autonomes, ils sont dans une relation avec leur clientèle et tout dépend des profits et des pertes que leur entreprise leur rapporte. Pour les chauffeurs de Téo, ceux-ci ont un plus grand potentiel pour être représentés par un syndicat, vu leur statut de salariés, et ainsi de négocier collectivement des conditions de travail et d'exercer des moyens de pression. Or, ce droit n'a pas été exercé pour deux raisons : 1) les difficultés techniques liées au fait de syndiquer des travailleurs dispersés géographiquement et qui ont peu de liens entre eux – un peu comme les travailleurs d'agences de placement (Notebaert : 2006) – et 2) les salariés de Téo Taxi ont réussi jusqu'à présent à négocier individuellement et collectivement avec leur employeur pour l'amélioration de leurs conditions de travail, notamment les horaires de travail. Pour les chauffeurs Uber, ceux-ci n'ont jusqu'à présent expérimenté aucune forme de regroupement collectif ou d'action collective. Ils sont pris dans une relation de négociation individuelle avec l'entreprise qui leur laisse peu de pouvoir parce qu'ils sont considérés comme des travailleurs autonomes par Uber ce qui n'est pas encore contesté juridiquement et ils n'ont aucune association pour les représenter. Néanmoins, des chauffeurs Uber de certaines villes américaines se sont regroupés auprès de syndicats afin de créer l'Independent Drivers Guild (New York) et l'App-Based Drivers Association (Seattle). Il ne serait donc pas impossible qu'un jour, les chauffeurs Uber de Montréal se rassemblent et forment une association pour faire valoir leurs droits. Pour le moment, ils doivent toutefois se conformer aux règles établies par Uber sans aucun pouvoir de contester. Uber peut simplement « déconnecter » les chauffeurs qui ne respectent pas les politiques de l'entreprise.

#### *5.1.8 – Le sentiment de liberté*

Le modèle que propose Standing (2011) ne comprend pas cette variable. Néanmoins, lors des entrevues, plusieurs participants ont mentionné des éléments importants liés à liberté

d'être un chauffeur de taxi. Nous avons donc introduit cette variable que nous avons divisée en deux indicateurs : la liberté géographique et la liberté des horaires.

#### *5.1.8.1 – La liberté géographique*

La liberté géographique réfère à la possibilité de choisir de lieu où le chauffeur désire travailler. Dans le cas des chauffeurs traditionnels, les chauffeurs propriétaires utilisent leur véhicule et peuvent donc aller chercher les clients où ils le souhaitent. Pour ce qui est des chauffeurs locataires, ils louent le véhicule d'un propriétaire et signent une convention de garde. Une fois que ce document est signé, ils peuvent utiliser la voiture comme ils le désirent, tant qu'ils respectent les clauses relatives à l'entretien du véhicule et qu'ils payent au propriétaire le montant convenu. Donc, dans les deux cas, les chauffeurs traditionnels peuvent faire du taxi où ils le désirent. La seule restriction qu'ils doivent respecter est d'exercer leur travail au sein de l'agglomération associée à leur permis. Pour les chauffeurs qui font affaire avec un intermédiaire, ils sont libres d'aller où ils veulent et c'est généralement un système de géolocalisation qui déterminera quel chauffeur recevra l'appel du client. Nous avons rencontré un gestionnaire et un chauffeur de la compagnie de taxi Diamond. Le gestionnaire nous a expliqué le fonctionnement de la géolocalisation et le chauffeur nous a montré, à l'intérieur de son véhicule, comment elle fonctionne. L'entreprise a divisé la ville de Montréal en quadrilatères et lorsqu'un chauffeur entre dans l'un de ces quadrilatères, il rejoint une file d'attente électronique. Ainsi, le chauffeur peut décider de la zone où il désire travailler et lorsque ce sera son tour, il recevra la position du client qui a commandé une course auprès de l'entreprise. L'entreprise ne dira jamais à ses chauffeurs où aller. Ils ont donc une entière liberté géographique.

Le principe est le même chez Uber. Puisque les chauffeurs utilisent leur véhicule personnel, ils peuvent aller où ils veulent. Contrairement au modèle traditionnel, les chauffeurs Uber ne sont pas contraints par des agglomérations. Ceux qui œuvrent dans la région de Montréal ont donc accès à l'entièreté de la ville, la Rive-Nord et la Rive-Sud. Ils ne peuvent toutefois pas faire de taxi dans d'autres villes. Par exemple, un chauffeur que nous avons rencontré nous a dit avoir essayé de se connecter à l'application alors qu'il était à Ottawa, mais il n'était pas autorisé à effectuer des courses dans cette ville. L'entreprise peut suggérer des

zones occupées sur la carte de la ville qui apparaît dans l'application, mais elle n'obligera jamais les chauffeurs à se rendre à une destination précise. Les chauffeurs d'Uber ont donc une entière liberté géographique.

Les chauffeurs salariés chez Téo Taxi utilisent les véhicules qui appartiennent à l'entreprise. De ce fait, ils doivent aller chercher le véhicule au garage de l'entreprise avant d'aller travailler et le ramener après leur journée de travail. Un des chauffeurs rencontrés travaille de nuit et nous a expliqué qu'il finit de travailler à 4h du matin et qu'il n'y a plus de transport en commun disponible à cette heure. N'ayant pas de véhicule personnel, il doit utiliser le service de Communauto pour se déplacer et doit payer les frais associés à la location de la voiture. Lorsque les chauffeurs sont sur la route, ils peuvent aller où ils veulent, tant qu'ils demeurent dans l'agglomération A11 correspondant aux permis que loue l'entreprise. L'entreprise est consciente que certains chauffeurs étaient auparavant des travailleurs autonomes provenant du modèle traditionnel et qu'ils connaissent les zones à exploiter selon l'heure de la journée. Toutefois, selon la demande provenant de la clientèle, l'entreprise peut exiger à un chauffeur de couvrir une zone particulière. Par exemple, si un chauffeur se situe dans le centre-ville, mais qu'il y a trop de chauffeurs dans cette zone et qu'il en manque sur le Plateau Mont-Royal, il peut être relocalisé et il devra travailler sur le plateau. Ils ont donc moins de liberté géographique que les chauffeurs du modèle traditionnel et que les chauffeurs Uber.

Donc, au niveau de la liberté géographique, les chauffeurs Uber utilisent leur véhicule personnel et ils peuvent effectuer des courses n'importe où dans la région de Montréal, incluant la Rive-Nord et la Rive-Sud. Pour ce qui est des chauffeurs traditionnels, ils peuvent aussi utiliser leur véhicule comme ils le désirent, mais ils doivent rester dans l'agglomération liée au permis. Finalement, les chauffeurs salariés doivent aller chercher le véhicule au garage avant de travailler et le ramener lorsqu'ils ont fini. Ensuite, ils peuvent utiliser le véhicule à leur guise, tant qu'il reste dans l'agglomération permise à Téo Taxi. Toutefois, contrairement aux chauffeurs des autres modèles, l'entreprise peut exiger à ses chauffeurs de couvrir une zone particulière afin de répondre à la demande de la clientèle.

#### *5.1.8.2 – La liberté des horaires*

En tant que travailleurs autonomes, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber ont un contrôle absolu sur leurs horaires. En effet, ils n'ont pas l'obligation de travailler. Dans le modèle traditionnel, si le chauffeur n'est pas affilié avec un intermédiaire, il se positionne dans les postes d'attente réservés aux taxis et il attend des clients. S'il ne désire pas travailler, il quitte tout simplement le poste d'attente. S'il est affilié à un intermédiaire, il peut aussi s'absenter sans avoir à se justifier. De plus, un des enjeux dans le modèle traditionnel est qu'il y a beaucoup de travailleurs immigrants. Il est donc fréquent que des chauffeurs retournent dans leur pays pour une certaine période de temps. En tant que travailleurs autonomes, ils ont la liberté de partir le temps qu'ils désirent. De plus, les chauffeurs adaptent leurs journées de travail à leur réalité familiale.

Malgré le contrôle sur leurs horaires, les chauffeurs traditionnels doivent travailler plusieurs heures par jour afin d'être en mesure de payer les frais fixes associés au permis et à la voiture. Malgré que les chauffeurs traditionnels doivent travailler plusieurs heures par jour pour être capables d'obtenir une rémunération adéquate, la liberté dont ils disposent pour façonner leurs horaires est très importante pour eux.

En tant que travailleurs autonomes, les chauffeurs Uber ont aussi une grande liberté sur leur horaire. En fait, les chauffeurs Uber n'ont qu'à se connecter à l'application lorsqu'ils veulent travailler et se déconnecter quand ils veulent arrêter. Une étude de Hall et Krueger (2015) démontrait que 51% des chauffeurs Uber aux États-Unis travaillaient moins de 15 heures par semaine. Lors de notre collecte de données, nous avons rencontré deux chauffeurs Uber qui utilisaient l'application à temps partiel. Un de ceux-ci l'utilisait pour rentabiliser son déplacement entre son lieu de travail à Montréal et son domicile à Laval et l'autre faisait des courses pour Uber afin de payer ses frais de scolarité en adaptant son horaire selon ses cours. Puisque les chauffeurs Uber n'ont pas de frais fixes à payer, ils ont la liberté de travailler à temps partiel afin de rentabiliser leur temps et leur véhicule. Un des avantages de l'économie de partage est de fournir des horaires d'emploi flexibles et des revenus supplémentaires pour les travailleurs (Telles, 2016).

Les chauffeurs chez Téo Taxi sont soumis à un horaire et ils doivent le respecter. Donc, selon l'ancienneté du chauffeur, il peut avoir accès à un nouvel horaire ou conserver celui qu'il a déjà. Contrairement aux chauffeurs traditionnels qui doivent travailler 70 heures pour payer leur permis et leur voiture, les chauffeurs chez Téo Taxi qui travaillent à temps plein ont un horaire de 40 heures. Donc, même si les chauffeurs salariés n'ont pas le contrôle sur leur horaire, celui-ci est plus raisonnable que dans le modèle traditionnel.

Donc, au niveau de la liberté des horaires, les chauffeurs Uber travaillent quand ils le désirent. En effet, ils n'ont qu'à se connecter à l'application lorsqu'ils veulent travailler et se déconnecter quand ils veulent arrêter. De plus, puisqu'ils n'ont pas de frais fixes à payer, ils ont la possibilité de choisir s'ils veulent travailler à temps plein ou à temps partiel. Pour ce qui est des chauffeurs traditionnels, ils ont aussi le contrôle sur le moment où ils travaillent. Toutefois, puisqu'ils ont des frais fixes importants à payer, ils n'ont pas le choix de travailler près de 12 heures par jour. Pour ce qui est des chauffeurs salariés, bien qu'ils travaillent un nombre contrôlé d'heures par semaine, ils doivent se soumettre à un horaire. Puisque ces horaires sont distribués par ancienneté, il arrive que des chauffeurs aient un horaire qui ne leur convient pas.

Pour résumer, au niveau du sentiment de liberté, les chauffeurs traditionnels ont exprimé un fort sentiment de liberté géographique, puisqu'ils peuvent travailler où ils veulent. De plus, ils peuvent gérer leurs horaires afin de concilier leur vie familiale. Toutefois, afin d'être en mesure de payer tous les frais liés au permis et à la voiture, les chauffeurs traditionnels doivent travailler plusieurs heures par jour. Pour ce qui est des chauffeurs Uber, puisqu'ils sont propriétaires de leur véhicule, ils peuvent l'utiliser comme ils le désirent et ils sont libres d'aller où ils veulent avec celui-ci. De plus, ils ont entièrement le contrôle sur leurs horaires, ils ont tout simplement besoin de se connecter à l'application lorsqu'ils veulent travailler et se déconnecter lorsqu'ils veulent arrêter. Les frais associés à ce modèle sont prélevés à la fin de chaque course, et non un montant fixe. Cela permet aux chauffeurs de travailler à temps partiel et de jumeler ce revenu à un autre emploi ou à des études. Les chauffeurs salariés utilisent les véhicules de l'entreprise et doivent donc les laisser au garage lorsqu'ils ne travaillent pas. Ils peuvent travailler où ils le désirent, mais

ils doivent accepter tous les appels qu'ils reçoivent de l'entreprise. Ils sont soumis à un horaire, mais toutes les trois semaines, ils ont la possibilité de modifier cet horaire. Ceux-ci sont alors attribués selon l'ancienneté des chauffeurs. Néanmoins, leur salaire horaire garanti leur permet de travailler 40 heures par semaine quand ils sont employés à temps plein.

## **5.2- Vérification des propositions de recherche**

Nous avons donc analysé les trois modèles de transport rémunéré de personne par automobile présents à Montréal selon les indicateurs de notre cadre conceptuel. À présent, nous évaluerons la validité de nos propositions de recherche. Rappelons que nos propositions de recherche étaient les suivantes : la citoyenneté industrielle est la même pour le modèle traditionnel et l'économie de partage, la citoyenneté industrielle est supérieure chez les chauffeurs salariés que chez les chauffeurs traditionnels et la citoyenneté industrielle est supérieure chez les chauffeurs salariés que chez les chauffeurs de l'économie de partage.

Pour ce faire, nous avons créé un tableau (Tableau 5.1) où les trois modèles sont classés par rapport à tous nos indicateurs. Nous avons attribué, pour chaque indicateur, une note sur 3 aux modèles où 1 est le meilleur et 3 est le moins bon. Ainsi, le modèle avec la somme la moins élevée est le modèle avec la meilleure citoyenneté industrielle.

Nous avons déterminé que l'entrée sur le marché du travail des chauffeurs traditionnels était plus difficile puisque, malgré le *Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs qui effectuent du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal*, les chauffeurs locataires doivent trouver un propriétaire de permis de taxi et signer une convention de garde, contrairement à Téo Taxi et Uber qui possèdent les permis. Pour la stabilité, nous avons classé les trois modèles à la même position puisque le nombre total de véhicules transportant des clients dans l'industrie augmente, et cela diminue les possibilités de revenu dans les trois modèles.

Pour ce qui est de l'attribution de contrats, les chauffeurs locataires sont soumis à l'arbitraire des propriétaires qui louent et revendent leur permis à des membres de leur communauté. Ensuite, pour ce qui est des fins de contrat, les chauffeurs locataires sont aussi soumis à l'arbitraire des propriétaires de permis de taxi. Quant aux chauffeurs Uber, ils sont dépendants des évaluations qu'ils reçoivent des clients. C'est pour cela qu'ils ont un classement inférieur au modèle salarié qui suit un processus règlementé et équitable, tant pour les embauches que pour les congédiements. Pour les recours légaux, puisque les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber sont des travailleurs autonomes, ils n'ont pas accès aux tribunaux administratifs comme les chauffeurs salariés. Bien que les chauffeurs de ces deux modèles aient accès aux tribunaux de droits civils, les chauffeurs traditionnels peuvent recourir au Bureau du taxi de Montréal et éviter des coûts importants.

Au niveau de la régularité du poste, puisque tous les chauffeurs effectuent le même travail, ils sont classés de la même façon. Quant aux promotions, les chauffeurs salariés ont la possibilité de progresser au sein de l'entreprise selon leurs intérêts et leurs compétences. Les chauffeurs traditionnels peuvent avoir le titre d'inspecteur, mais ne pourront pas progresser avec une entreprise. Finalement, les chauffeurs Uber n'ont pas la possibilité de progresser au sein de l'entreprise.

Au niveau des risques en matière de santé et sécurité au travail, les chauffeurs sont soumis aux mêmes risques, mais la prévention est différente. Chez Téo Taxi, les chauffeurs sont formés tant au niveau de la conduite, qu'au niveau de l'ergonomie. Chez les chauffeurs traditionnels, cela dépend des entreprises, mais certaines offrent des formations pour prévenir les blessures. Chez Uber, aucune formation ne leur est donnée pour prévenir les accidents. Ensuite, au niveau de l'application des lois en matière de santé et sécurité au travail, les chauffeurs salariés ont automatiquement accès aux indemnités prévues par la CNESST. Pour les travailleurs autonomes, ils doivent payer pour y avoir accès. De plus, malgré qu'Uber offre une assurance à ses chauffeurs, celle-ci est uniquement matérielle et n'indemnise pas les chauffeurs qui seraient blessés suite à un accident.



Tableau 5.1 – Comparaison des modèles

Variables	Indicateurs	Modèle traditionnel	Modèle salarié	Économie de partage
La sécurité sur le marché du travail	La barrière à l'entrée sur le marché du travail	2	1	1
	La stabilité sur le marché	1	1	1
La sécurité d'emploi	La protection contre les embauches arbitraires	2	1	1
	La protection contre les congédiements arbitraires	2	1	2
	Les recours légaux	2	1	3
La sécurité de l'emploi	La régularité du poste	1	1	1
	Les opportunités de promotions	2	1	3
La sécurité au travail	Les risques en matière de santé et sécurité au travail	2	1	3
	L'application des lois en matière de santé et sécurité au travail	2	1	2
La sécurité quant aux compétences	Les opportunités de développement de compétences	2	1	3
	Les possibilités d'utiliser des compétences	2	1	3
La sécurité au travail	Le type de revenu	3	1	3
	Les avantages sociaux	2	1	2
La sécurité quant à la représentation	La possibilité d'être représenté	2	1	3
	Le droit de négocier des conditions de travail	2	1	3
	Le droit d'exercer des moyens de pression	2	1	3
<b>Sous-Total</b>		<b>31</b>	<b>16</b>	<b>37</b>
Le sentiment de liberté	La liberté géographique	2	3	1
	La liberté de leur horaire	2	3	1
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>22</b>	<b>39</b>

Pour ce qui est des compétences, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs salariés ont la possibilité d'avoir un permis de chauffeur et, pour ce faire, ils doivent suivre 150 heures de formations au début et deux jours de formation continue pour le renouveler. Malgré des opinions partagées, ces formations offrent des compétences pertinentes qui peuvent être transférées même si le chauffeur décide d'opérer dans un autre modèle. En plus de ces formations, Téo Taxi offre des formations en ligne à tous ses chauffeurs, tant sur le fonctionnement de l'application que sur des façons de s'améliorer. Chez Uber, depuis le *Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs qui effectuent du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal*, ils n'ont que les 35 heures de formation obligatoire. De plus, puisqu'ils n'ont pas de formation continue, il peut être plus difficile d'utiliser ces compétences après une certaine période de temps.

Pour ce qui est du type de revenu, le salaire horaire offert aux chauffeurs salariés leur offre la meilleure sécurité de revenu. Pour ce qui est des chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber, leurs revenus dépendent de la clientèle. Cette instabilité est encore plus présente chez les chauffeurs Uber puisque le prix de la course est majoré selon la demande. De plus, certains chauffeurs rencontrés avaient un deuxième emploi et disaient ne pas vouloir faire des courses pour Uber toute leur vie. Cela démontre la précarité salariale quant à ce modèle. Au niveau des avantages sociaux, les chauffeurs salariés ont automatiquement accès à ceux-ci. Pour ce qui est des chauffeurs traditionnels et des chauffeurs Uber, puisqu'ils sont des travailleurs autonomes, ils doivent payer pour les avantages sociaux qu'ils désirent avoir.

Pour ce qui est de la possibilité d'être représenté, bien que cela semble être un défi, les chauffeurs salariés ont accès à la syndicalisation. Ils ont toutefois jugé qu'ils n'en avaient pas besoin et c'est pourquoi ils ne sont pas syndiqués. En tant que salariés, ils ont tout de même accès au *Code du travail* qui prévoit la syndicalisation, le droit de négocier et les moyens de pression. Pour ce qui est des chauffeurs traditionnels et des chauffeurs Uber, leur statut de travailleurs autonomes ne leur permet pas de se syndiquer. Toutefois, les chauffeurs traditionnels se sont regroupés auprès d'associations qui négocient un cadre de travail décent pour l'industrie et qui organisent des moyens de pression. Pour ce qui est des

chauffeurs Uber, ils ne sont pas représentés, ils n'ont pas la possibilité de négocier des conditions de travail et ils n'ont pas accès à des moyens de pression.

Finalement, pour ce qui est de la liberté, les chauffeurs Uber sont entièrement libres puisqu'ils peuvent se connecter et se déconnecter quand ils le désirent et, puisqu'ils ne sont pas régis par des agglomérations et qu'ils utilisent leur véhicule personnel, ils peuvent aller n'importe où dans la région de Montréal. Les chauffeurs traditionnels ont une liberté similaire puisqu'ils ont le contrôle sur leur horaire. Toutefois, ils doivent demeurer dans l'agglomération liée au permis de taxi. Les chauffeurs Téo Taxi, quant à eux, doivent respecter un horaire et, parfois, travailler dans la zone imposée par l'entreprise.

#### *5.2.1 – Comparaison entre le modèle traditionnel et l'économie de partage*

Notre première proposition de recherche était que la citoyenneté industrielle des chauffeurs traditionnels et des chauffeurs Uber serait la même. Nous basions cette proposition sur le fait que les chauffeurs de ces deux modèles étaient des travailleurs autonomes et que, de ce fait, leurs conditions de travail seraient similaires. Selon les résultats obtenus, les chauffeurs traditionnels ont 35 points et les chauffeurs Uber ont 39 points. Puisqu'il n'y a que 4 points de différence entre les deux modèles, nous pouvons affirmer que la citoyenneté industrielle des chauffeurs traditionnels est légèrement supérieure à celle des chauffeurs Uber. Ceci vient invalider notre proposition de recherche.

#### *5.2.2 – Comparaison entre le modèle salarié et le modèle traditionnel*

Notre deuxième proposition de recherche était que la citoyenneté industrielle des chauffeurs salariés serait supérieure à celle des chauffeurs traditionnels. Nous basions cette proposition sur le fait que, contrairement aux travailleurs autonomes, les salariés ont accès à des conditions minimales de travail prévues par des lois du travail. Selon les résultats obtenus, les chauffeurs salariés ont 22 points, alors que les chauffeurs traditionnels ont 35 points. Nous pouvons donc affirmer que la citoyenneté industrielle des chauffeurs salariés est supérieure à celle des chauffeurs traditionnels. Ainsi, la proposition de recherche serait validée.

### 5.2.3 – Comparaison entre le modèle salarié et l'économie de partage

Notre troisième proposition de recherche était que la citoyenneté industrielle des chauffeurs salariés serait supérieure à celle des chauffeurs de l'économie de partage. Tout comme pour la proposition précédente, nous basions celle-ci sur le fait que le statut de salarié permet d'avoir accès à des conditions minimales de travail prévues par des lois du travail auxquelles les travailleurs autonomes n'ont pas accès. Selon les résultats obtenus, les chauffeurs salariés ont 23 points, alors que les chauffeurs Uber ont 39 points. Nous pouvons donc affirmer que la citoyenneté industrielle des chauffeurs salariés est supérieure à celle des chauffeurs Uber. Ainsi, la proposition de recherche serait validée.

### 5.3- Conclusion générale

C'est sans surprise que le modèle salarié offre la meilleure citoyenneté industrielle. En effet, plusieurs lois du travail encadrent ce modèle et offrent davantage de sécurité aux chauffeurs. Par exemple, la *Loi sur les normes du travail* prévoit un salaire minimum qui augmente leur sécurité salariale et des recours en cas de congédiement fait sans cause juste et suffisante qui augmente leur sécurité d'emploi. De plus, l'entreprise offre à ses chauffeurs des possibilités de promotions selon les intérêts et les compétences des chauffeurs. Les chauffeurs salariés chez Téo Taxi ont donc la possibilité de croître au sein de l'entreprise et développer une citoyenneté industrielle.

Le modèle traditionnel se positionne en deuxième place. Les types de chauffeurs varient au sein de ce modèle puisqu'ils peuvent être des chauffeurs propriétaires d'un permis de taxi ou être un chauffeur locataire et ils peuvent travailler sous la bannière d'un intermédiaire ou de façon indépendante. Néanmoins, ce sont tous des travailleurs autonomes. De ce fait, ils n'ont pas accès aux lois du travail dont les chauffeurs salariés bénéficient. De plus, ils doivent déboursier des sommes importantes s'ils désirent avoir des avantages sociaux puisqu'ils n'ont pas d'employeur qui cotise. Malgré que les entreprises offrent des conditions équitables pour les chauffeurs avec qui ils font affaire, tels que mettre en place un comité de discipline et offrir le droit de rappel pour réévaluer une sanction disciplinaire, les chauffeurs locataires sont vulnérables face à l'arbitraire des propriétaires

des permis de taxi. Finalement, le modèle traditionnel est très fragilisé et il n'est pas certain qu'il va survivre à l'état actuel. En effet, la dérèglementation apportée par les projets pilotes, l'augmentation de l'offre avec l'arrivée de nouveaux modèles et la perte de valeur des permis entraînent une diminution importante de la sécurité des chauffeurs traditionnels. Cela rappelle 1960, avant que le gouvernement décide d'imposer une gestion de l'offre et de régler l'industrie.

Uber est le modèle le moins protecteur pour ses chauffeurs. Tout comme pour les chauffeurs traditionnels, les chauffeurs Uber sont soumis à toutes les formes de précarité liées au statut de travailleur autonome. De plus, les chauffeurs sont soumis à l'arbitraire des clients puisqu'ils sont vulnérables aux évaluations qu'ils reçoivent. Ils sont aussi vulnérables à la variabilité des prix des courses selon la demande. Ils doivent connaître les zones les plus payantes sinon ils ne parviendront pas à obtenir une rémunération décente. En fait, il était beaucoup plus payant de travailler pour Uber lors de leur arrivée au Québec puisqu'il n'y avait pas de taxe et les chauffeurs ne payaient pas d'impôts. C'est pour cette raison que les chauffeurs de taxi traditionnels ont considéré Uber comme un joueur déloyal. Cela a même eu pour effet que plusieurs chauffeurs traditionnels ont quitté pour devenir des chauffeurs Uber. Depuis que le gouvernement a encadré les opérations d'Uber par un projet pilote, il a soumis les chauffeurs à davantage de règles et a affecté leur citoyenneté industrielle. Ainsi, plusieurs chauffeurs Uber occupent un deuxième emploi et ils affirment ne pas vouloir faire du Uber toute leur vie. Être chauffeur Uber devient donc un moyen de capitaliser sa voiture, plutôt qu'une possibilité de carrière. Cela démontre qu'Uber, derrière son titre d'économie de partage, cache une entreprise très lucrative qui mise sur la destruction de l'industrie, en la dérèglementant, afin d'imposer un modèle très libéral qui passe les intérêts des travailleurs loin derrière la rentabilité du modèle d'affaires.

Cependant, force est de constater que la liberté offerte par le modèle traditionnel et Uber apparaît comme étant une composante importante pour les travailleurs de cette industrie. Cela explique que, malgré que Téo Taxi offre à ses chauffeurs une citoyenneté industrielle supérieure aux deux autres modèles, l'entreprise a tout de même des défis quant aux

recrutements et à la rétention de ses chauffeurs. Le concept de citoyenneté industrielle pourrait donc se voir bonifié en intégrant cette dimension.

## CONCLUSION

Pour conclure, nous résumerons les principales conclusions de cette recherche, nous présenterons les contributions théoriques et empiriques de ce mémoire, nous soulèverons les limites quant à ce projet de recherche et nous proposerons des avenues de recherches futures.

Dans le cadre de cette recherche, nous avons tenté de répondre à la question suivante : *En quoi la citoyenneté industrielle diffère-t-elle pour les chauffeurs de taxi selon le modèle (d'affaires et d'emploi) dans lequel ils œuvrent, soit le modèle traditionnel, le modèle salarié et l'économie de partage ?*

À l'aide d'entrevues réalisées auprès de 15 personnes, représentants d'associations, gestionnaires et chauffeurs de taxi dans les trois modèles de l'industrie du taxi à Montréal, nous avons pu valider nos hypothèses de recherche. Nous avons démontré que le modèle salarié offre le plus de citoyennetés industrielles à ses chauffeurs, suivi du modèle traditionnel et, finalement, de l'économie de partage. Le statut d'emploi explique pour beaucoup la différence entre les chauffeurs salariés et les travailleurs autonomes du modèle traditionnel et d'Uber. En effet, le statut de salarié que possèdent les chauffeurs Téo Taxi leur donne accès aux lois du travail et à plusieurs recours auprès de tribunaux administratifs. De plus, ils ont accès à de meilleures conditions de travail telles qu'un salaire horaire, des avantages sociaux et des possibilités de promotions. En tant que travailleurs autonomes, les chauffeurs traditionnels et les chauffeurs Uber n'ont que les tribunaux de droits civils pour se défendre, leur salaire n'est pas garanti et s'ils désirent avoir des avantages sociaux, ils doivent payer pour ceux-ci. Il y a toutefois d'autres facteurs pertinents à considérer. Les politiques et les pratiques au niveau de la gestion des ressources humaines diffèrent selon les entreprises. Téo Taxi a le désir d'offrir de bonnes conditions à ses chauffeurs et adapte ses pratiques ressources humaines à ce désir. Dans le modèle traditionnel, certaines entreprises ont aussi de bonnes pratiques ressources humaines. Le problème est qu'il y a un manque d'uniformité d'une entreprise à une autre. Finalement, Uber semble mettre en place peu de pratiques ressources humaines pour ses chauffeurs. Un

autre facteur à considérer est la réglementation de l'industrie qui a un effet de protection pour le modèle traditionnel. Cependant, nous pouvons observer que celle-ci s'effrite depuis les dernières années. Néanmoins, plusieurs associations font des pressions auprès du gouvernement afin de conserver cette réglementation et de conserver un cadre de travail adéquat pour les chauffeurs traditionnels.

### **Les contributions théoriques et empiriques de cette recherche**

Cette recherche a permis de contribuer à la littérature portant sur l'économie de partage en proposant une synthèse de celle-ci. Nous avons mentionné dans le premier chapitre de ce mémoire que l'économie de partage était un concept nouveau et au sujet duquel la communauté scientifique n'était pas parvenue à un consensus. Grâce à une analyse de la littérature, nous avons construit une définition qui rallie les propos de plusieurs auteurs : *l'économie de partage est une relation de « pair-à-pair » qui permet à des biens sous-utilisés d'être transformés en service, et ce, grâce à l'utilisation d'une technologie de l'information telle qu'Internet ou une application mobile pour téléphone intelligent.* Partant de cette définition, il ne fait nul doute que l'entreprise Uber fait partie de l'économie de partage.

Ce mémoire a également permis de contribuer à la recherche en proposant une étude inédite de la citoyenneté industrielle dans l'industrie du taxi à Montréal. À notre connaissance, ce sujet n'a fait l'objet d'aucune publication à ce jour. Or, nous avons vu que dans la littérature, plusieurs auteurs proposent des visions contrastées des bienfaits et des effets néfastes de l'économie de partage sur les conditions d'emploi des travailleurs. C'est pourquoi nous avons décidé d'analyser la citoyenneté industrielle des chauffeurs Uber en la comparant à celle des chauffeurs dans le modèle traditionnel et dans le modèle salarié. Pour ce faire, nous avons utilisé le modèle de Standing (2011) qui propose une définition de la citoyenneté industrielle basée sur sept niveaux de sécurité : la sécurité sur le marché du travail, la sécurité d'emploi, la sécurité de l'emploi, la sécurité au travail, la sécurité quant aux compétences, la sécurité salariale et la sécurité quant à la représentation. Notre analyse a permis de déterminer que la citoyenneté industrielle était supérieure dans le



modèle salarié, suivi du modèle traditionnel et, finalement, le modèle Uber était le modèle offrant le moins de citoyennetés industrielles.

Finalement, nous avons démontré que le concept de liberté était très important pour les chauffeurs de taxi à Montréal. C'est pourquoi certains chauffeurs préféraient rester dans le modèle traditionnel ou chez Uber, malgré que Téo Taxi offre de meilleures conditions de travail à ses chauffeurs. Le concept de citoyenneté industrielle serait donc bonifié en intégrant cette dimension.

### **Les limites de la recherche**

Maintenant que nous avons vérifié nos propositions de recherche, il est important de soulever certaines limites. Nous présenterons les limites quant aux modèles, quant à nos répondants et quant à la recherche en général.

#### *Les limites quant au modèle*

Nous avons décidé d'analyser la citoyenneté industrielle des chauffeurs dans l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile selon les sept niveaux de sécurité proposés par Standing (2011). Néanmoins, nous avons dû ajouter le sentiment de liberté dans notre recherche, puisqu'il s'agit d'un élément important soulevé par plusieurs répondants. Même si celui-ci est essentiel pour certains chauffeurs, il ne compte que pour un huitième des résultats. Malgré que nous ayons déterminé que la citoyenneté industrielle des chauffeurs salariés était supérieure à celle des chauffeurs traditionnels et des chauffeurs Uber, certains chauffeurs autonomes préfèrent rester dans leur modèle plutôt que de devenir salarié pour Téo Taxi. Il serait donc nécessaire à l'avenir de se pencher sur cette dimension pour mieux l'opérationnaliser et l'intégrer au modèle de la citoyenneté industrielle.

L'apparition de cette nouvelle variable peut s'expliquer par le fait que même si Standing n'applique pas son modèle formellement au travailleur salarié, il demeure que les 7 critères qu'il utilise se rapprochent de critères d'analyse applicables au travail salarié comparativement au travail autonome. C'est pourquoi le critère de la liberté est apparu avec le terrain de recherche.

### *Les limites quant aux répondants*

Cette recherche comprend trois limites quant aux répondants : nous n'avons pas rencontré des gestionnaires chez Uber, tous les chauffeurs traditionnels rencontrés étaient des chauffeurs propriétaires et nous avons 15 répondants pour trois modèles.

Pour ce qui est de l'absence de répondants gestionnaires chez Uber, ce n'est pas faute d'avoir tenté d'en rencontrer. Nous nous sommes déplacés à plusieurs reprises afin de rencontrer un gestionnaire. Lorsque nous avons finalement réussi à parler à l'un d'eux, il a pris nos coordonnées et nous a indiqué qu'il allait communiquer avec nous sous peu, ce qu'il n'a pas fait. Peu de temps après, l'entreprise a lancé son ultimatum auprès du gouvernement en menaçant de quitter le Québec. Nous avons donc décidé de laisser la situation se régler avant de reprendre contact avec le gestionnaire. Une fois qu'Uber a confirmé qu'il continuait ses opérations au Québec, nous avons pris contact avec le gestionnaire à qui nous avons parlé, mais celui-ci nous a informés qu'il avait demandé au comité légal de l'entreprise s'il pouvait nous rencontrer, mais la réponse était négative. Il était donc impossible pour lui de nous accorder une entrevue. Nous n'avions donc pas le choix de faire cette recherche sans gestionnaire de chez Uber.

Pour ce qui est des chauffeurs locataires, nous ne connaissons pas de chauffeurs locataires dans notre réseau de contacts. Puisque nous avons rencontré quatre gestionnaires du modèle traditionnel, deux représentants d'associations, qui sont des chauffeurs propriétaires, et deux chauffeurs propriétaires et que les informations recueillies se répétaient d'une entrevue à l'autre, nous jugions que nous avons atteint la saturation. Donc, puisque nous n'avons pas été en mesure de rejoindre des chauffeurs locataires et que nous jugions avoir atteint la saturation, nous avons décidé de poursuivre la recherche sans rencontrer des chauffeurs locataires.

Pour ce qui est du nombre total de répondants, nous avons rencontré un total de 15 répondants pour les trois modèles, ce qui fait que le nombre de répondants par modèle est peu élevé. Ainsi, nous ne pouvons pas affirmer que nous avons atteint la saturation. Toutefois, pour ce qui est du modèle traditionnel, nous avons rencontré quatre

gestionnaires, deux représentants d'association et deux chauffeurs. Le nombre de répondants est donc plus élevé pour ce modèle et nous sommes en mesure d'affirmer que dans ce cas, nous avons atteint la saturation.

#### *Les limites quant à la recherche en général*

Une limite importante à ce mémoire est qu'il a été rédigé sur une longue période de temps. En effet, il a débuté en août 2016 et s'est terminé en avril 2018. L'arrivée d'Uber a causé beaucoup de changements, puisque le modèle traditionnel a tenté de résister et de s'adapter à ce nouveau joueur. Il y a donc eu plusieurs changements au sein de l'industrie pendant la réalisation de ce mémoire.

Lorsque ce projet de recherche a commencé, Uber était considéré comme un service illégal. Les chauffeurs n'avaient donc pas le droit d'utiliser l'application Uber pour obtenir une rémunération pour transporter des usagers. De plus, les chauffeurs qui travaillaient dans l'illégalité ne payaient ni taxes ni impôts. Le gouvernement a donc proposé un projet pilote afin de légaliser les opérations d'Uber. Dorénavant, les chauffeurs devaient payer leurs taxes et déclarer leurs revenus au gouvernement pour fins d'impôt. De plus, l'entreprise s'est vu attribuer des permis sous forme d'heures et les chauffeurs devaient posséder un permis de conduire de classe 4C. Aussi, l'entreprise avait l'obligation d'effectuer une évaluation des antécédents judiciaires des chauffeurs, mais, contrairement au modèle traditionnel, celle-ci était faite par une firme privée et non par un corps policier du Québec. Ce n'est qu'un an plus tard, lors du renouvellement du projet pilote, que le gouvernement a ajouté que les chauffeurs devaient suivre une formation de 35 heures et faire vérifier leurs antécédents judiciaires par un corps policier du Québec. Uber n'étant pas en faveur de ces nouvelles propositions a alors menacé de quitter le Québec si le gouvernement ne changeait pas d'avis. Le gouvernement a toutefois maintenu ses exigences. Uber les a finalement acceptées et a décidé de maintenir ses opérations au Québec. Le contexte réglementaire d'Uber a donc changé à plusieurs reprises lors de ce projet de recherche. De plus, la collecte de données s'est faite lorsque le premier projet pilote était en cours. Nous n'avons donc pas de données sur les conditions des chauffeurs alors que l'entreprise était en situation

d'illégalité. Nous n'avons pas non plus d'informations sur leurs conditions depuis le renouvellement du projet pilote.

Quant aux chauffeurs traditionnels et salariés, ils devaient posséder un permis de chauffeur pour avoir le droit d'opérer un véhicule taxi. Il s'agissait en effet d'un indicateur pour différencier ceux-ci des chauffeurs de l'économie de partage. Toutefois, le gouvernement a sorti un projet pilote permettant aux compagnies de taxi d'embaucher des chauffeurs qui n'avaient que la classe 4C sur leur permis de conduire s'ils leur offraient une formation de 35 heures. Nous avons rencontré qu'un seul chauffeur, un chauffeur salarié chez Téo Taxi, qui avait été embauché suite à ce projet pilote. Ce projet pilote avait un impact important sur nos variables, principalement sur la sécurité sur le marché du travail dû à la modification des conditions d'accès à l'industrie et sur la sécurité d'emploi dû aux changements dans les embauches. Nous n'avions donc pas les données pour analyser les impacts de ces changements sur le modèle traditionnel, comparativement au modèle salarié.

Ceci étant dit, nous proposerons dans la prochaine section des avenues de recherche futures pour approfondir notre compréhension des enjeux soulevés dans ce mémoire.

### **Les avenues de recherche**

Ce mémoire a permis de mieux comprendre les enjeux liés aux travailleurs dans l'industrie du transport rémunéré de personne par automobile. De plus, il soulève des avenues de recherche future en particulier sur deux dimensions : l'économie de partage et le statut de travailleur autonome.

#### *Avenues de recherche quant à l'économie de partage*

La firme PricewaterhouseCoopers (2015 : 5) classe l'économie de partage en quatre groupes soit le divertissement et les médias, l'automobile et le transport, l'hospitalité et les repas et le détail. Dans cette recherche, nous avons analysé l'entreprise Uber qui se classe dans la catégorie « automobile et transport ». Il y a toutefois d'autres enjeux présents dans les autres catégories présentées par PwC. Par exemple, l'entreprise Airbnb permet à des

individus de louer leur logement à des utilisateurs grâce à leur application. Cette entreprise soulève plusieurs enjeux, puisqu'elle vient concurrencer les hôtels et les motels au niveau de l'industrie du tourisme. Tout comme nous avons comparé la citoyenneté industrielle des chauffeurs à Montréal, il pourrait être intéressant d'effectuer le même exercice en s'intéressant aux impacts de l'économie de partage sur les travailleurs traditionnels dans l'industrie de l'hôtellerie.

#### *Avenues de recherche quant au statut de travailleur autonome*

Le statut de travailleur autonome n'est pas un concept propre à l'économie de partage. En effet, ce statut d'emploi existe dans plusieurs autres industries. Par exemple, une industrie qui possède plusieurs caractéristiques similaires à celle du taxi est l'industrie du courtage immobilier. En effet, tout comme les chauffeurs de taxi, les courtiers immobiliers sont des travailleurs autonomes, ils doivent posséder un permis pour exercer leur métier et ils sont régis par une organisation (l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec). Ainsi, le modèle théorique de Standing (2011) que nous avons utilisé pour notre recherche pourrait être utilisé pour d'autres industries, tel que le courtage immobilier. Par exemple, le 1<sup>er</sup> janvier 2015, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) a réformé le régime de couverture des courtiers immobiliers et leur a donné accès aux recours prévus par la *Loi sur les accidents de travail et maladies professionnelles*, malgré leur statut de travailleur autonome (Benizri, 2017). Cet enjeu correspondrait à la sécurité au travail de Standing (2011).

Ainsi, nous avons démontré que ce mémoire propose plusieurs avenues de recherche. Tout d'abord, l'économie de partage pénètre des industries traditionnelles, telles que Airbnb et l'industrie de l'hôtellerie, et il peut être intéressant de comparer la citoyenneté industrielle de ces deux modèles. De plus, d'autres travailleurs autonomes partagent des enjeux similaires, tels que les courtiers immobiliers, il pourrait être intéressant d'utiliser le modèle de Standing (2011) afin d'évaluer la citoyenneté industrielle de ces travailleurs autonomes.

## BIBLIOGRAPHIE

- Airbnb (2016). *Présentation*, Airbnb. Récupéré le 12 septembre 2016 de <https://fr.airbnb.ca/trust>
- Allen, D. (2015). The sharing economy. *Review-Institute of Public Affairs*, 67(3), 24.
- Amar, N., & Viosat, L. C. (2015). Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale. *IGAS Rapport No.*
- App-Based Drivers Association (2016). *Drivers Deserve a Voice*, Teamsters. Récupéré le 12 septembre 2016 de <https://www.abdaseattle.org>
- Arthurs, H. W. (1967). Developing industrial citizenship: A challenge for Canada's second century. *Can. B. Rev.*, 45, 786.
- Arthurs, H. W. (1996). Labour law without the state?. *The University of Toronto law journal*, 46(1), 1-45.
- Association haïtienne des travailleurs du taxi. 2016. *Consultations particulières sur le transport rémunéré de personnes par automobile*. Mémoire présenté à la Commission des transports et de l'environnement.
- Ayerbe, C., & Missonier, A. (2007). Validité interne et validité externe de l'étude de cas: principes et mise en œuvre pour un renforcement mutuel. *Finance Contrôle Stratégie*, 10(2), 37-62.
- Azaïs, C., Dieuaide, P., & Kesselman, D. (2017). Zone grise d'emploi, pouvoir de l'employeur et espace public: une illustration à partir du cas Uber. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 72(3), 433-456.
- Benizri, J. (2017, 19 mars). « Courtiers immobiliers : employés ou travailleurs autonomes ? Une industrie en conflit », *Legal Logik*, section immobilier. Récupéré de <https://legallogik.com/courtiers-immobiliers-employes-ou-travailleurs-autonomes-une-industrie-en-conflit/?lang=fr#nt-about-author>
- Benkler, Y. (2004). Sharing nicely: On shareable goods and the emergence of sharing as a modality of economic production. *Yale LJ*, 114, 273.
- Benenson Strategy Group (2014). *Uber : The Driver Roadmap*. Récupéré de <https://www.bsgco.com/insights/uber-the-driver-roadmap>

- Bernier, J., Vallée, G., & Jobin, C. (2003). Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle. *Gouvernement du Québec*.
- Bureau du taxi de Montréal, 2016a. *Dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le document d'information sur le transport rémunéré de personnes par automobile*. Mémoire présenté à la Commission des transports et de l'environnement.
- Bureau du taxi de Montréal (2016b). *Rapport annuel 2016* [aucune spécification]. Récupéré de [http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/BUR\\_TAXI\\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/RAP\\_TAXIMTL2016\\_WEB.PDF](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/BUR_TAXI_FR/MEDIA/DOCUMENTS/RAP_TAXIMTL2016_WEB.PDF)
- Bureau du taxi de Montréal (2016c). « Retour sur l'an 1 du projet pilote Téo Taxi », *Taxi le journal*, vol. 23, no. 4. Récupéré de [http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/bur\\_taxi\\_fr/media/documents/JLT\\_HIVER\\_2016\\_VOL23\\_No04c.pdf](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/bur_taxi_fr/media/documents/JLT_HIVER_2016_VOL23_No04c.pdf)
- Bureau du taxi de Montréal (2017). *Bureau du taxi de Montréal*, Ville de Montréal. Récupéré le 4 septembre 2017 de [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=8177,89603648&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=8177,89603648&_dad=portal&_schema=PORTAL)
- Campanhoudt, L. V., & Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris, Dunod, 262 p.
- Coase, R. H. (1937). The nature of the firm. *economica*, 4(16), 386-405.
- Coiquaud, U. (2009). Le difficile encadrement juridique des travailleurs autonomes en situation précaire: le cas des chauffeurs locataires de taxi. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 64(1), 95-111.
- Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi. 2016. *Un nouveau modèle pour le taxi au Québec*. Mémoire présenté à la Commission des transports et de l'environnement.
- Commission des transports du Québec (2016). *Tableau annuel des transferts de permis de taxi – 2016* [tableau], Récupéré le 4 septembre 2017 de [https://www.ctq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/demande\\_acces/20170313-2\\_-\\_Documents.pdf](https://www.ctq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/demande_acces/20170313-2_-_Documents.pdf)
- Commission des transports du Québec (2017). *Critères à respecter – Véhicules*, Gouvernement du Québec. Récupéré le 4 septembre 2017 de <https://www.ctq.gouv.qc.ca/taxi/criteres-a-respecter-vehicules.html>

- Coutu, M., & Murray, G. (2005). La citoyenneté au travail ? Une introduction. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 601-616.
- De Stefano, V. (2015). *The Rise of the Just-in-Time Workforce: On-Demand Work, Crowdwork, and Labor Protection in the Gig-Economy*, Comp. Lab. L. & Pol'y J.
- Degryse, C. (2016). Digitalisation of the economy and its impact on labour markets.
- Demailly, D., & Novel, A. S. (2014). The sharing economy: make it sustainable. *Studies*, 3, 14.
- Depelteau, F. (2000). La démarche d'une recherche en sciences humaines. *De boeck, Canada*.
- Desjardins, 2010. *Industrie du taxi Région métropolitaine de Montréal : Une industrie en transformation*. Mémoire présenté à la Commission du conseil municipal sur le transport, la gestion des infrastructures et l'environnement.
- Desjardins (2017). *Mission, vision, valeurs*, Desjardins. Récupéré le 4 septembre 2017 de <https://www.desjardins.com/a-propos/desjardins/qui-nous-sommes/mission/index.jsp>
- Edelman, B. G., & Luca, M. (2014). Digital discrimination: The case of airbnb. com.
- FinTaxi. 2010. *Consultation sur l'industrie du taxi à Montréal*. Mémoire présenté à la Commission mixte de la ville de Montréal.
- Fudge, J. (2005). After industrial citizenship: Market citizenship or citizenship at work?. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 60(4), 631-656.
- Gouvernement du Canada (2018). *Chauffeurs de taxi et d'autres véhicules de transport de passagers*, Gouvernement du Canada. Récupéré le 8 juin 2018 de <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/entreprises/sujets/retenues-paie/retenues-paie-cotisations/cas-particuliers/chauffeurs-taxi-autres-vehicules-transport-passagers.html>
- Gouvernement du Québec (2015, 11 novembre). « Projet pilote favorisant les services de transport par taxi électrique », *Gazette officielle du Québec*, 147<sup>e</sup> année, no. 45A. Récupéré de <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=13&file=1545A-F.PDF>
- Gouvernement du Québec (2016, 30 septembre). « Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile



- (Uber) », *Gazette officielle du Québec*, 148<sup>e</sup> année, no. 39A. Récupéré de [https://www.ctq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/Arrete\\_Ministerie\\_UBER.pdf](https://www.ctq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/Arrete_Ministerie_UBER.pdf)
- Gouvernement du Québec (2017a, 26 juillet). « Projet pilote favorisant l'utilisation de nouvelles automobiles entièrement mues par l'électricité dans l'industrie du transport par taxi », *Gazette officielle du Québec*, 149<sup>e</sup> année, no. 30. Récupéré de <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=67051.pdf>
- Gouvernement du Québec (2017b, 6 septembre). « Projet pilote concernant le permis et la formation de certains chauffeurs qui effectuent du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal », *Gazette officielle du Québec*, 149<sup>e</sup> année, no. 36. Récupéré de <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=67174.pdf>
- Hall, J. V., & Krueger, A. B. (2015). An analysis of the labor market for Uber's driver-partners in the United States. *ILR Review*, 0019793917717222.
- Hamari, J., Sjöklint, M., & Ukkonen, A. (2016). The sharing economy: Why people participate in collaborative consumption. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 67(9), 2047-2059.
- Helios (2015). *About Helios*, Helios Makerspace. Récupéré le 12 septembre 2016 de [http://heliosmakerspace.ca/#aboutus\\_2](http://heliosmakerspace.ca/#aboutus_2)
- Hill, S. (2015). *Raw Deal: How the "Uber Economy" and Runaway Capitalism Are Screwing American Workers*. St. Martin's Press.
- Jenkins-Smith, H. C., & Sabatier, P. A. (1993). The study of public policy processes. *Policy change and learning: An advocacy coalition approach*.
- Johal, S., & Zon, N. (2015). *Policymaking for the sharing economy: Beyond whack-a-mole*. Mowat Centre.
- Kanhai, R. (2015). Insuring the sharing economy. *FT. com*, 38(4), 1-4.
- Kitay, J., & Callus, R. (1998). The role and challenge of case study design in industrial relations research. *Researching the world of work: strategies and methods in studying industrial relations*, 101-112.
- Kvale, S. (1996). The 1,000-page question. *Qualitative inquiry*, 2(3), 275-284.

- Marshall, T. H. (1950). *Citizenship and social class* (Vol. 11, pp. 28-29). Cambridge.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives*. De Boeck Supérieur.
- Mucchielli, A. (2002). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.
- Mundlak, G. (2007). Industrial citizenship, social citizenship, corporate citizenship: I just want my wages. *Theoretical Inquiries in Law*, 8(2), 719-748.
- Notebaert, G. (2006). *L'impact du cadre législatif sur le taux de syndicalisation des intérimaires au Québec et en France*. *Relations industrielles/Industrial relations*, 61(2), 223-246.
- Ouimet, H. (2013). *Travail plus: le travail et vos droits* (8e éd. ed.). Montréal: Wilson & Lafleur, Martel.
- Owyang, J. (2014). Collaborative economy honeycomb version 2.0. *Recuperado el*, 2.
- Payne, K. & Han, E. (2014). *What is a food swap?*, Food Swap. Récupéré le 12 septembre 2016 de <https://foodswapnetwork.com/what-is-a-food-swap/>
- PricewaterhouseCoopers (2015). *Consumer Intelligence Series : The Sharing Economy*. Récupéré de <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/sharing-economy.html>
- Radio-Canada [sans auteur] (2017, 20 janvier). « L'industrie du taxi veut que Québec déchire son entente avec Uber », Radio-Canada, section société. Récupéré de <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1012051/quebec-gouvernement-ministre-transport-laurent-lessard-uber-comite-concertation-industrie-taxi-cpcdit>
- Regroupement des propriétaires de taxi de Montréal. 2016. *Consultations particulières et auditions publiques sur le document d'information sur le transport rémunéré de personnes par automobile*. Mémoire présenté à la Commission des transports et de l'environnement.
- Regroupement des travailleurs autonomes Métallos. 2016. *Mobilité durable et responsable*. Mémoire présenté à la Commission des transports et de l'environnement.

- Regroupement des travailleurs autonomes Métallos (2018). *Taxi et limousine*, Syndicat des Métallos. Récupéré le 12 avril 2018 de <http://www.rtam-metallos.ca/taxi-limousine.html>
- Savoie-Zajc, L. (1997). « L’entrevue semi-dirigée ». *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données*. Benoît Gauthier, dir. Sainte-Foy : Presse de l’Université du Québec, 263-286.
- Schor, J. (2016). Debating The Sharing Economy. *Journal of Self-Governance & Management Economics*, 4(3).
- Smith, A. (2015). US smartphone use in 2015. *Pew Research Center*, 1.
- Sprague, R. (2015). Worker (mis) classification in the sharing economy: Trying to fit square pegs into round holes. *ABA Journal of Labor & Employment Law*, 31(1), 53-76.
- Standing, G. (2011). The precariat: The dangerous new class. *Bloomsbury Academic*.
- Sundararajan, A. (2016). *The sharing economy: the end of employment and the rise of crowd-based capitalism*. Cambridge, MA; London, England;: The MIT Press.
- Taxelco. 2016. *Le client au cœur de la solution*. Mémoire présenté à la Commission des transports et de l’environnement.
- Telles Jr, R. (2016). Digital matching firms: A new definition in the “sharing economy” space. *ESA issue brief*, 01-16.
- Téo Taxi (2017). *Qui est Téo ?*, Téo Taxi. Récupéré le 4 septembre 2017 de <https://teomtl.com/qui-est-teo/>
- Trudel, M., & Québec. Ministère des transports. Service de la réglementation et de l’évaluation (1988). *Évaluation du plan de rachat de permis de taxi dans l’agglomération de Montréal (9782550191773;2550191773;)*.
- Uber. 2015. *Mémoire présenté dans le cadre de l’étude du projet de loi 36 – Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le transport collectif*. Mémoire présenté à la Commission des transports et de l’environnement.
- Uber (2016a). *Inscrivez-vous pour devenir chauffeur ou cliquez ici pour commander une course*, Uber. Récupéré le 12 septembre 2016 de <https://www.uber.com/fr-CA/>
- Uber. 2016b. *Réglementation du covoiturage urbain : un atout pour le Québec*. Mémoire présenté à la Commission des transports et de l’environnement.

- Uber (2016c). *Trouver son chemin : De nouvelles possibilités pour les passagers, les chauffeurs et les villes*, Uber. Récupéré le 12 septembre 2016 de <https://www.uber.com/fr-CA/our-story/>
- Uber (2017). *Critères d'éligibilité : Comment conduire avec Uber*, Uber. Récupéré le 20 novembre 2017 de <https://www.uber.com/fr-CA/drive/requirements/>
- Uber (2018). *Conditions générales*, Uber. Récupéré le 6 juin 2018 de <https://www.uber.com/fr-CA/legal/terms/ma/>
- Vigneault, N. (2017, 14 octobre). « Uber suspend sa menace de quitter le Québec », Radio-Canada, section économie. Récupéré de <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1061170/quebec-maintient-exigences-uber-chauffeurs-menace-suspendue>
- Yin, Robert K (2009). *Case Study Research. Design and Methods*. Sage Publications, Thousand Oaks, 4th ed.
- Zipcar (2016). *for everybody*, Zipcar. Récupéré le 12 septembre 2016 de <https://www.zipcar.com>

# ANNEXES

## Annexe 1 : Collaborative Economy Honeycomb 2.0 (Owyang, 2014)

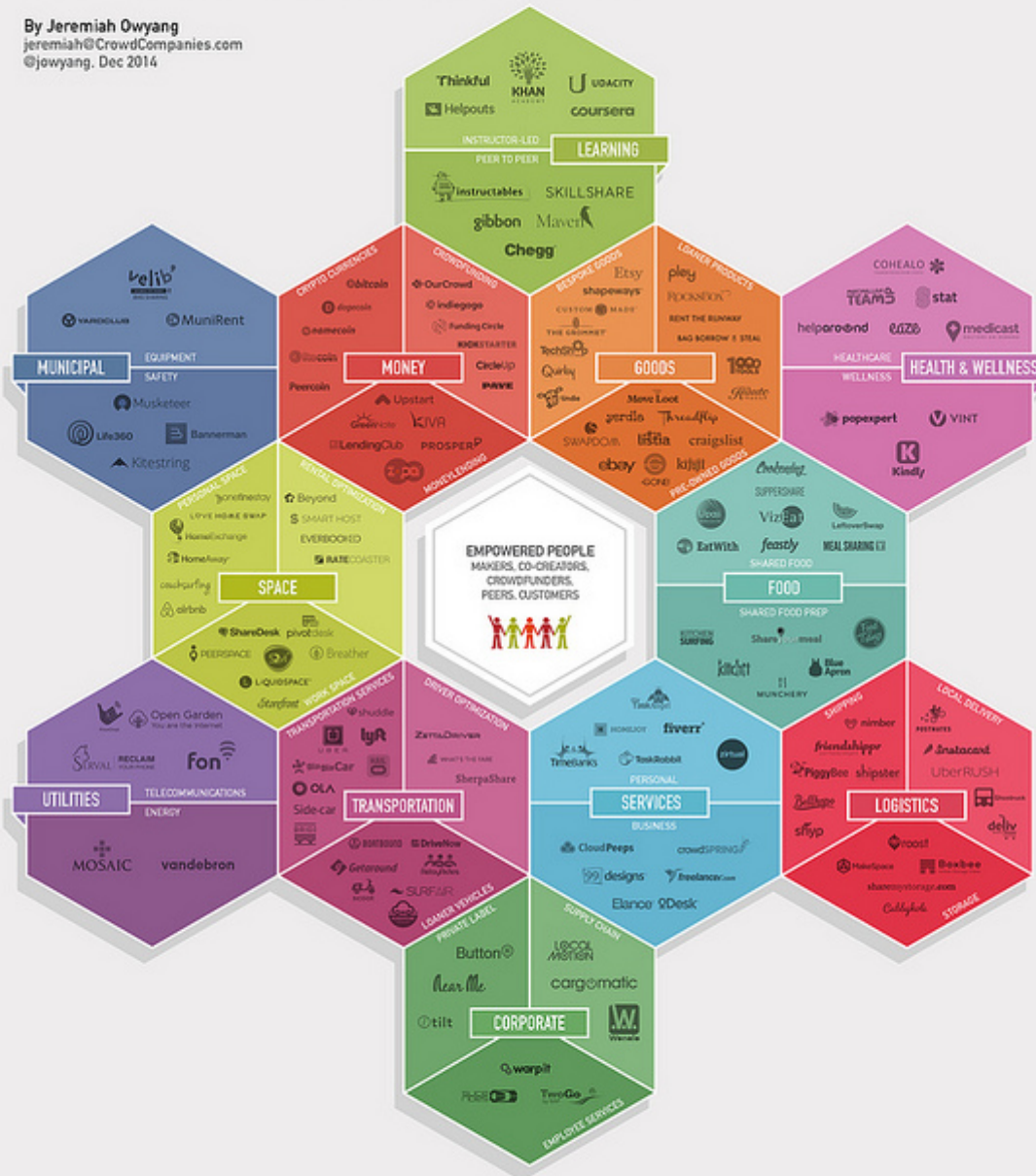
# Collaborative Economy Honeycomb Version 2.0

The Collaborative Economy enables people to get what they need from their community. Similarly, in nature, honeycombs are resilient structures that enable many individuals to access, share, and grow resources among a common group.

In the original Honeycomb graphic, six distinct families of startup types were represented by the inner track of hexes. In a very short period of time, this movement has expanded, as reflected in the six additional hexes on the outer perimeter.

This visual representation of the movement is organized into families, classes, and startup examples. To access a complete directory of over 9,000 startups worldwide, advance to the Mesh Directory, managed by Mesh Labs: <http://meshing.it/>

By Jeremiah Owyang  
jeremiah@CrowdCompanies.com  
@jowyang, Dec 2014



With input from:  
Lisa Gansky (@linalgating), Neal Sorenfi (@gsorenfi), Shervin Pishevar (@shervin), Mike Walsh (@mwalsh), Brian Solis (@briansolis), Alexandria Samuel (@awsamuel), Bill Johnson (@billjohnson), Angus Nelson (@angusnelson), Augie Ray (@augieray), Jeff Rodman (@jfreedman), John Sheldon (@jsheldon), Jamie Sandford (@jsandford), Anun Sundararajan (@digitalanun), Jonathan Wichmann (@JonathanWich) and Vision Critical (@visioncritical).  
Design by Vladimir Mirkovic [www.transartdesign.com](http://www.transartdesign.com). Creative Commons license. Attribution-NonCommercial.

 CROWD<sup>TM</sup>  
COMPANIES  
[www.crowdcompanies.com](http://www.crowdcompanies.com)

Annexe 2 : Intermédiaire en service de taxi régulier à Montréal

## Intermédiaire en service de taxi

Raison sociale	Téléphone	Agglomération
Angrignon	514-364-1000	A-11
Atlas	514-485-8585	A-11
Boisjoly-Villeray	514-252-1313	A-11
Champlain	514-271-1111	A-11
Coop de l'est	514-352-6000	A-5
Coop de l'ouest	514-636-6666	A-12
Coop de Montréal	514-725-9885	A-11
Diamond	514-273-6331	A-11
Diamond de l'ouest	514-637-4444	A-12
Expert	514-374-7171	A-11
Hochelaga	514-322-2121	A-11 A-5
Hypra Taxi inc	514-312-3003	A-11
L'Amical Taxi Plus	514-271-2525	A-11
McGill Taxi	514-748-9999	A-11
Pontiac Hemlock	514-767-6666	A-11
Pontiac VIP Hemlock	514-931-6666	A-11
Rosemont Plus	514-255-1313	A-11
TechTaxi	514-636-6111	A-11
Transmed	514-277-3344	A-11

(Bureau du taxi de Montréal, 2017)

Annexe 3 : Intermédiaire en service de taxi restreint à Montréal

### **Intermédiaire en services restreint (transport adapté)**

<b>Raison sociale</b>	<b>Téléphone</b>
Diamond Accessible	514-273-6331
Hochelaga Adapté	514-622-2121
Hypra Adapté inc	514-312-3003
Montréal Adapté	514-322.2121
Para-Adapté	514-277-3344
Rosemont Van Adapté	514-255-1313
Van Médic	514-739-9933

(Bureau du taxi de Montréal, 2017)

## Annexe 4 : Grille d'entrevue pour les gestionnaires

### **Grille d'entrevue pour les gestionnaires et les représentants d'associations**

#### Profil du répondant

1. Quelles sont vos fonctions au sein de l'organisation ?
2. Depuis combien de temps travaillez-vous pour cette organisation ?

#### Profil de l'organisation

1. Pouvez-vous me parler de votre organisation : sa mission, sa vision, ses valeurs ?
2. Comment situez-vous votre organisation dans l'industrie du taxi ?
3. Quels sont les défis de votre organisation ?
4. Quels sont les défis de l'industrie du taxi

#### Profil GRH de l'organisation

1. Quel est le statut d'emploi de vos chauffeurs (travailleurs autonomes, salariés...) ?
  - a. Quelles sont les caractéristiques de leur emploi qui permettent de les qualifier de salariés ou travailleurs autonomes ?
  - b. Quels sont les avantages-désavantages de ce statut d'emploi, selon vous, pour :
    - i. L'entreprise ;
    - ii. Les travailleurs ;
    - iii. Les clients.
2. Combien de salariés/travailleurs autonomes sont à l'emploi de votre organisation ?
  - a. Est-ce que ce nombre a évolué au cours des 5-10 dernières années
3. Est-ce que vos chauffeurs doivent avoir un permis spécial pour exercer leurs fonctions ?
  - a. Si oui, en quoi ce permis leur est-il utile ?
  - b. Si non, croyez-vous que le fait d'en avoir un serait utile ?
4. Comment fonctionne le processus de recrutement de vos chauffeurs ?
  - a. En cas de refus, est-ce qu'un candidat peut connaître les conditions de son refus ?



5. Avez-vous un processus d'évaluation de la performance de vos chauffeurs ?
  - a. Si oui, pouvez-vous m'expliquer ce processus : étapes, critères, buts visés par ce processus...
6. Avez-vous déjà eu à mettre fin à la relation d'emploi ou au contrat avec un chauffeur ?
  - a. Si oui, quels sont les motifs qui ont été invoqués pour mettre fin à cette relation ?
  - b. Comment avez-vous procédé ?
  - c. Les chauffeurs qui ont été remerciés pour leur service ont-ils contesté la décision ? Si oui, comment ?
7. Comment fonctionne la répartition géographique de vos chauffeurs ?
8. Est-ce qu'il y a des promotions possibles pour vos chauffeurs ?
9. Avez-vous déjà eu à gérer des accidents de travail ?
  - a. Si oui, comment ces dossiers sont-ils gérés ?
  - b. Est-ce que vous mettez en place des mesures pour prévenir les accidents de travail ?
10. Avez-vous des formations réservées pour vos chauffeurs ?
  - a. Quel est le contenu de ces formations ?
  - b. Sont-elles obligatoires ?
  - c. À quelle fréquence sont-elles offertes ?
11. Quel type de rémunération reçoivent vos chauffeurs ? (Salaire horaire, commission (quel pourcentage ?))
12. Vos chauffeurs ont-ils droit à des avantages sociaux ?
  - a. Si oui, lesquels ?
13. Vos chauffeurs sont-ils représentés par une association ?
  - a. Si oui, quel est le rôle de cette association : négociation des conditions de travail ; représentation sur des comités de gestion, ... ?
14. Vos chauffeurs ont-ils déjà exercé des moyens de pression pour faire valoir leurs droits ?
15. Avez-vous d'autres personnes que vous me conseillez de rencontrer ?

## Annexe 5 : Grille d'entrevue pour les chauffeurs

### **Grille d'entrevue pour les chauffeurs**

#### Profil du répondant

1. Depuis combien de temps êtes-vous chauffeur de taxi ?
2. Travaillez-vous avec une entreprise de taxi ou êtes-vous indépendant ?
  - a. Pourquoi ce choix ?

#### Profil de l'industrie

1. Quels sont les défis de l'industrie du taxi

#### Profil des conditions de travail

1. Est-ce que vous vous considérez réellement comme un travailleur autonome ?
  - a. Quelles sont les caractéristiques qui justifient votre réponse ?
  - b. Quels sont les avantages-désavantages de ce statut d'emploi pour vous ?
2. Est-ce que vous possédez votre permis de taxi ?
  - a. Si oui, en quoi ce permis leur est-il utile ?
  - b. Si non, croyez-vous que le fait d'en avoir un serait utile ?
3. Comment fonctionne le processus de recherche d'emploi ? (L'obtention du permis, la relation avec un propriétaire (si applicable), le choix de l'intermédiaire (si applicable))
  - a. Avez-vous déjà été refusé ?
  - b. Si oui, avez-vous eu les raisons de votre refus ?
4. Avez-vous des évaluations de la performance ?
  - a. Si oui, pouvez-vous m'expliquer ce processus : étapes, conséquences, récompenses ...
5. Avez-vous déjà fait face à une fin de relation d'emploi ou au contrat avec un propriétaire/intermédiaire ?
  - a. Si oui, avez-vous su les motifs justifiant cette fin de relation ?
  - b. Avez-vous contesté la décision ? Si oui, comment ?
6. Comment fonctionne la répartition géographique ? Bref, qui décide des zones dans lesquelles vous devez faire du taxi ?
7. Est-ce qu'il y a des promotions possibles pour les chauffeurs de taxi ?
8. Avez-vous déjà eu un accident de travail ?

- a. Si oui, comment cela se passe-t-il après l'accident ?
  - b. Est-ce qu'il y a des mesures pour prévenir les accidents de travail ?
9. Est-ce qu'il y a des formations réservées pour les chauffeurs ?
- a. Quel est le contenu de ces formations ?
  - b. Sont-elles obligatoires ?
  - c. À quelle fréquence sont-elles offertes ?
10. Quel type de rémunération recevez-vous ? Bref, à quoi correspond votre salaire ?  
(Salaire horaire, commission (quel pourcentage ?))
11. Avez-vous droit à des avantages sociaux ?
- a. Si oui, lesquels ?
12. Êtes-vous représenté par une association ?
- a. Si oui, quel est le rôle de cette association : négociation des conditions de travail ; représentation sur des comités de gestion, ... ?
- Avez-vous déjà exercé des moyens de pression pour faire valoir vos droits ?