

la Méthode de l'objet technique

testée comme dispositif pour outiller le dialogue social technologique



Une recherche-action sur l'articulation entre dialogues professionnels et dialogue social via un objet sociotechnique représentatif de l'activité réelle du travail de la livraison de repas des plateformes de l'uberisation
2023-2024

metodcrea

le cnam
CRTD

GRéPS

GROUPE DE RECHERCHE
EN PSYCHOLOGIE
SOCIÉTALE

— université
— lumière
— LYON 2

Appel à mobilisation d'intérêt (AMI) porté par l'ANACT, sur le dialogue social technologique

Pilotes du dispositif de la Fabrique CTO : Amandine Brugière, Marylène Coppi & Jérôme Bertin

Pilotes de l'animation de l'AMI : Manon Keusch-Bessard & Jason Sauvé

« Méthode d'élaboration de l'expérience de travail et de délibération collective, elle est un outil concret de travail sur le travail et propose un changement de paradigme sur notre mode de relation aux objets techniques, en inversant les pratiques usuelles d'apprentissage et en les mobilisant autrement » (Gaubert, Cuvillier, Leblanc & Rouat, 2024)

Porteur du projet

Methodcrea' : Thierry Gaubert & Daniel Gostanian

Suivi du projet – chargée de mission « référente »

ANACT et GRePS, Université Lumière Lyon 2 : Élisabeth Leblanc

Partenaires institutionnels

Le CNAM CRTD

GRePS, Université Lumière Lyon 2

L'équipe d'organisation du projet :

Thierry Gaubert, Élisabeth Leblanc, Juliette Stephan (Le CNAM CRTD), Cassandre Sève (GRePS, Université Lumière Lyon 2)

L'équipe d'expertise pour l'élaboration de l'objet technique et la séquence d'intervention :

Marc-Éric Bobillier Chaumon (CNAM Paris), Bruno Cuvillier (GRePS, Université Lyon Lumière 2), Alexandre Gaudenzi : ex-coursier à vélo de plateformes de l'ubérisation (1^{ère} génération), Adrien Garcia de Miguel : ex-coursier à vélo de plateformes de l'ubérisation (1^{ère} génération), Daniel Gostanian (Methodcrea'), Sabrina Rouat (GRePS, Université Lumière Lyon 2), Thierry Rousseau (ANACT), Benoit Rottembourg (INRIA-Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique), Laurent VanBelleghem (REALWORK, Paris).

Illustration : Jahodi Zar-Ayan

© Methodcrea' - 2024 - <https://www.methodcrea.org/>

La Méthode de l'objet technique c'est « saisir l'activité humaine et ses implicites pour mieux les reconnaître et les valoriser » (Valléry, 2024)

La Méthode de l'objet technique est ici expérimentée dans le cadre d'une recherche-action sur une problématique liée aux transformations numériques. Le terrain choisi est celui du dialogue social sur le travail de la livraison de repas des plateformes de l'uberisation et sa complexité, tant au niveau de la configuration de l'environnement de travail (plateforme, statut de travail des livreurs), qu'au niveau de l'organisation en tant que telle (management algorithmique désincarné).

À partir d'un objet technique représentatif de l'activité de livraison de repas des plateformes, les participants ont expérimenté la Méthode. La situation déclenche et révèle les questionnements liés à l'activité réelle, ici de la livraison de repas des plateformes ; elle est médiatrice autour du même objet et favorise un langage commun ; elle permet l'analyse des écarts entre activité prescrite et activité réelle dans le but d'alimenter le dialogue social ; enfin elle permet l'articulation entre dialogues professionnels et dialogue social.

Nous avons réuni dix-huit participants de différentes disciplines (économie, sociologie, droit, psychologie du travail, psychologie des usages, ergonomie) d'institutions de prévention et de recherche (l'ANACT, l'INRIA, l'INRS, le CNRS, l'ITRES, les laboratoires GRePS et CNAM CRTD), tous ayant étudié l'activité de la livraison de repas des plateformes sous un angle particulier, dans le but de faire converger les apports scientifiques et de les faire interagir avec les acteurs du dialogue social (le CLAP, l'ARPE et les syndicats : Union des indépendants, FNAE, CGT, Sud commerce), puis des professionnels de la livraison 1^{ère}, 2^{ème} et 3^{ème} génération (sportifs, cyclistes ; population issue des banlieues urbaines ; des sans-papiers).

Nous partageons en dessins, les étapes significatives d'élaboration et de mise en œuvre d'une séquence de la Méthode de l'objet technique, dans le cadre spécifique de cette recherche-action. L'élaboration de la Méthode en tant que telle est fidèle à son processus de construction habituel et d'intervention (Gaubert & al., 2024). Son utilisation est cependant originale quant à sa mobilisation pour la recherche et quant à la diversité des apports dans la construction de l'objet et dans l'intervention. Une première partie souligne le choix et l'élaboration de l'objet technique ou sociotechnique dans la construction de l'intervention (choix des apports scientifiques et des experts, la réalisation d'une documentation). Une seconde partie présente la situation de la séquence d'intervention, ses étapes, les participants et un premier retour d'expérience. Puis la Méthode est mise en questionnement sur son intérêt et son efficacité à alimenter le dialogue social.

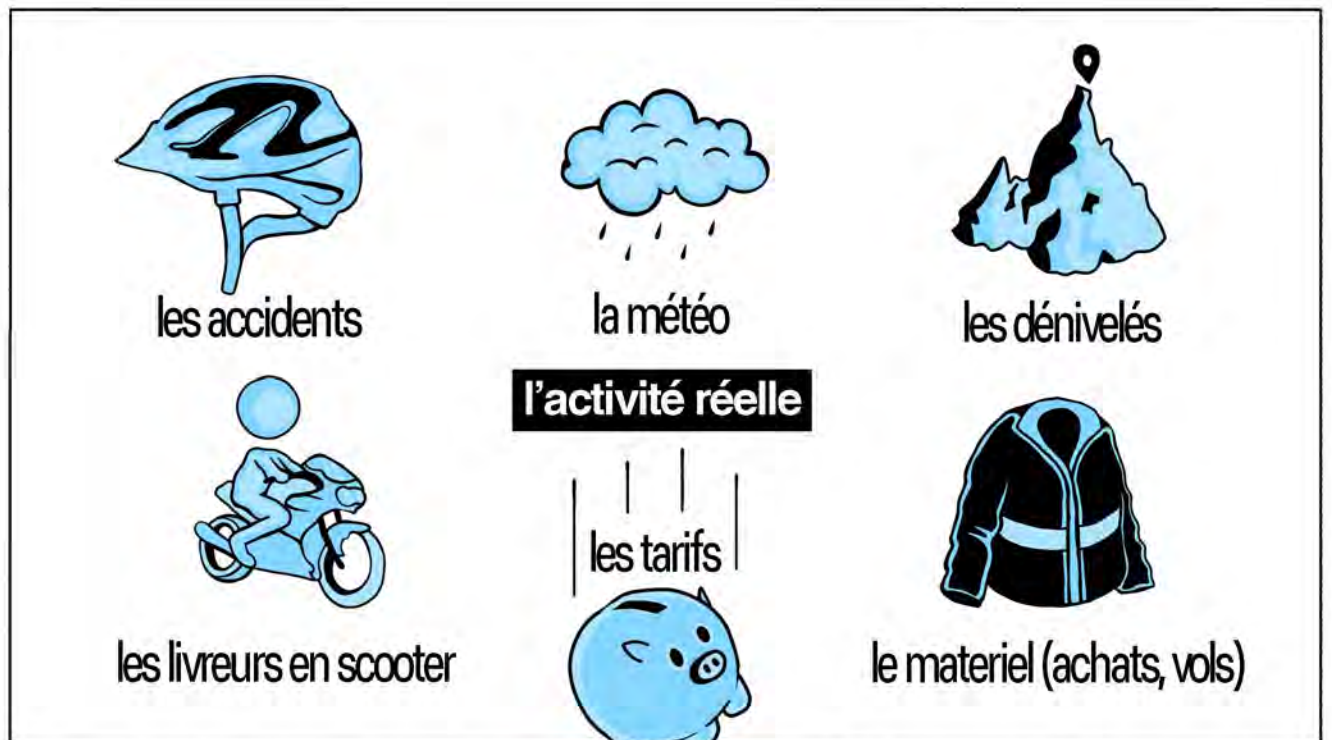
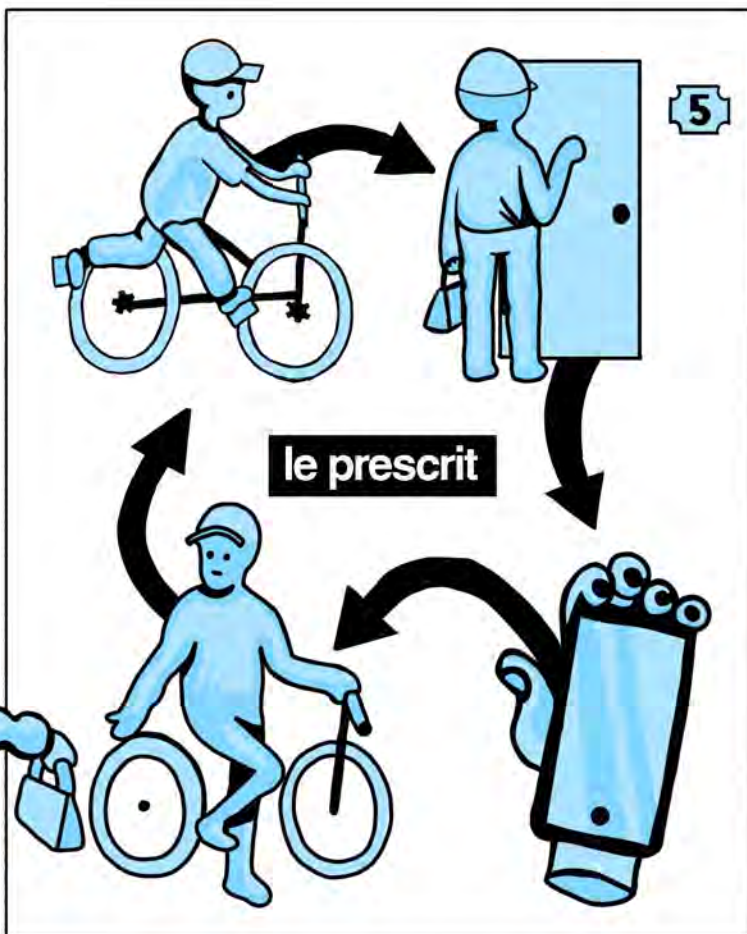


Quel objet technique ?

Le point de départ est un entretien entre deux livreurs ayant quitté la profession et deux psychologues du travail.

« Imaginez que demain nous soyons amenés à exercer le métier de livreur. Pourriez-vous nous dire comment exercer cette activité dans les meilleures conditions possibles ? »

L'entretien s'est rapidement transformé en dialogue professionnel entre les deux livreurs. Ils ont expliqué les étapes à suivre, ce qu'il faut faire ou ne pas faire ; les difficultés rencontrées, leurs trucs et astuces pour y faire face et font émerger la réalité de leur activité de travail.

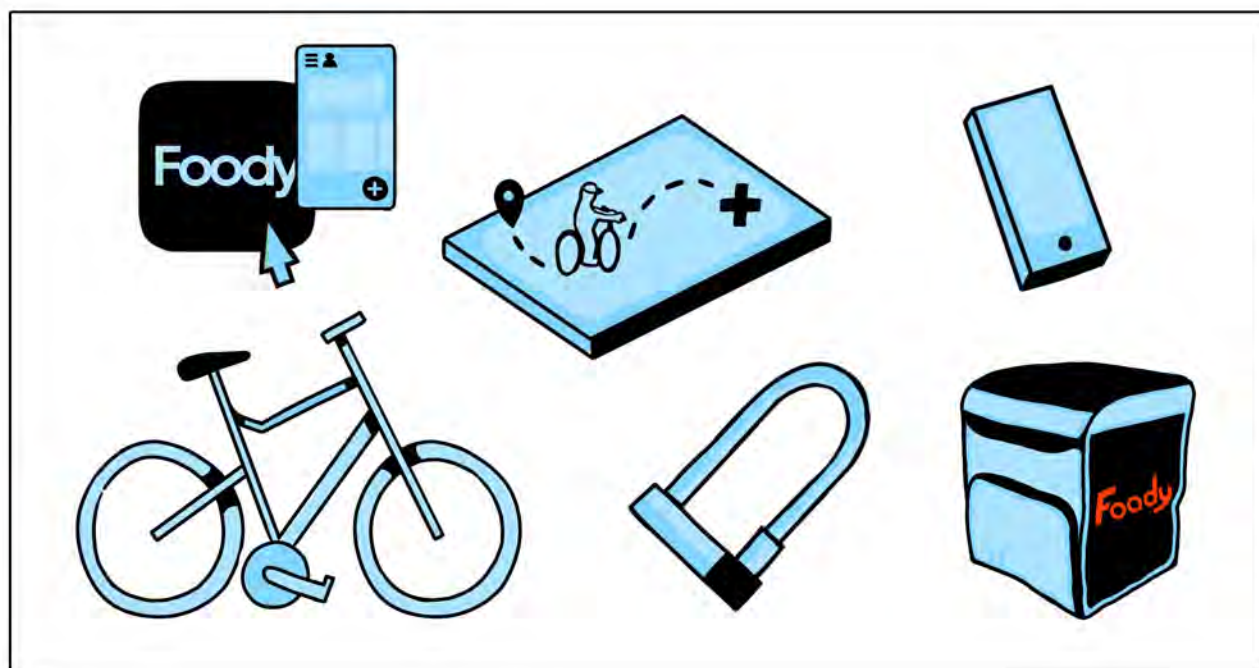


Les écarts entre le travail prescrit par la plateforme et la réalité vécue par les livreurs sur le terrain sont la préoccupation des chercheurs. Comment faire comprendre à travers un objet ces écarts et comment les représenter ? Une livraison de repas ne se limite pas à « transporter une marchandise d'un point A à un point B » et particulièrement dans l'organisation du travail des plateformes.

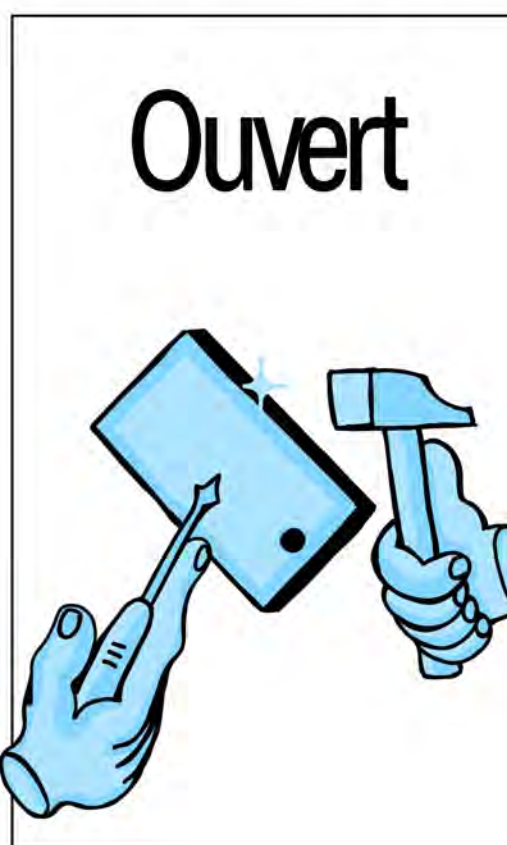
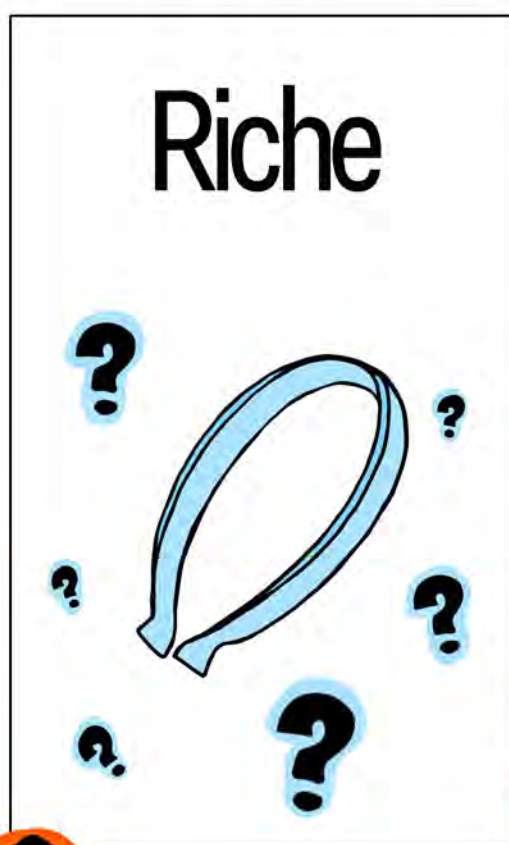


Plusieurs psychologues du travail, des organisations et des usages, un sociologue, un algorithmicien, un ergonomiste, les deux ex-livreurs se penchent sur les écarts de l'activité réelle du travail de la livraison de repas des plateformes.

Les livreurs ont partagé leurs expériences et leurs souvenirs : la passion du vélo, leurs motivations au départ et les promesses d'une nouvelle forme de travail, leurs désillusions et leurs motivations de sortie de l'activité. La complexité de la livraison de repas des plateformes émerge des échanges. Les livreurs cumulent les activités : de micro-entrepreneur et ce qu'elle recouvre en termes de charge matérielle et d'obligation ; de livreur confronté à la rue, à ses règles et à ses risques, au plein air et aux intempéries, aux dénivelés, à l'absence de lieu de travail, de repos ou de recharge, aux relations liées au service ; puis celle associée au management algorithmique désincarné, à la dépendance économique et organisationnelle de la plateforme ; tout cela en ayant à sa charge les responsabilités de l'indépendant.

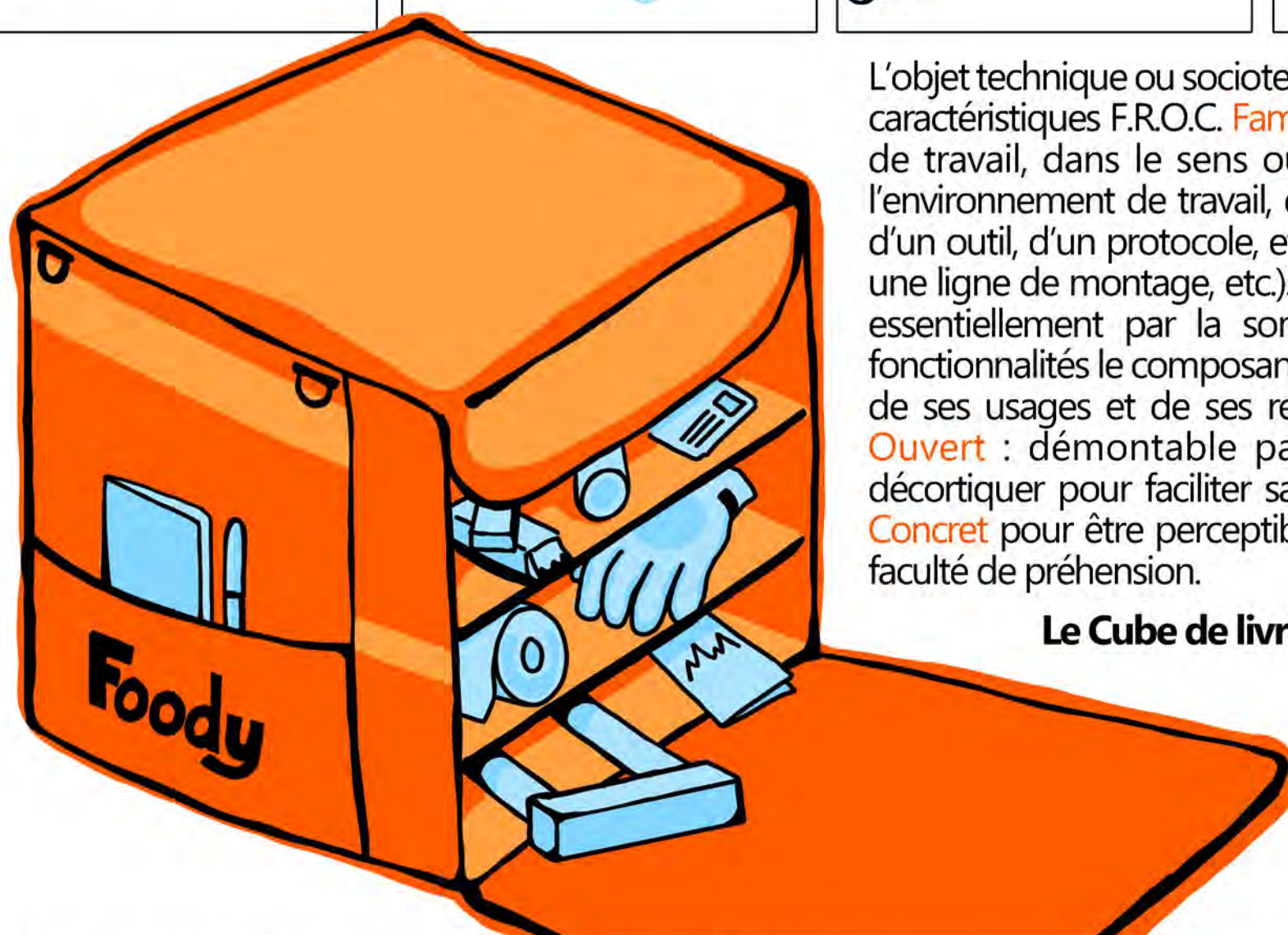


Choisir un objet qui pourrait représenter le mieux l'activité et sa complexité est une étape fondamentale. Un plan avec un circuit ? Un vélo ? L'appli du livreur ? Le *Smartphone* ? L'antivol "U" ? Le Cube de livraison ? L'algorithme ? Les chercheurs ont pris parti de rendre compte de la diversité et de la complexité de l'activité de livraison de repas des plateformes, épaulés des livreurs impliqués dans l'élaboration scientifique et technique de cette phase de travail. Il ne fallait pas perdre de vue l'objectif de chercher à alimenter le dialogue social (donner des éléments concrets sur lesquels débattre et négocier).



L'objet technique ou sociotechnique doit répondre aux caractéristiques F.R.O.C. **Familier** (ou rendu) au collectif de travail, dans le sens où il prend sa place dans l'environnement de travail, qu'elle soit directe (l'usage d'un outil, d'un protocole, etc.) ou indirecte (un atelier, une ligne de montage, etc.). Il doit être **Riche**, non pas essentiellement par la somme des pièces ou des fonctionnalités le composant mais aussi par la diversité de ses usages et de ses représentations. Il doit être **Ouvert** : démontable par la manipulation et à décortiquer pour faciliter sa compréhension. Et enfin **Concret** pour être perceptible par les sens et pour sa faculté de préhension.

Le Cube de livraison a fait l'unanimité !

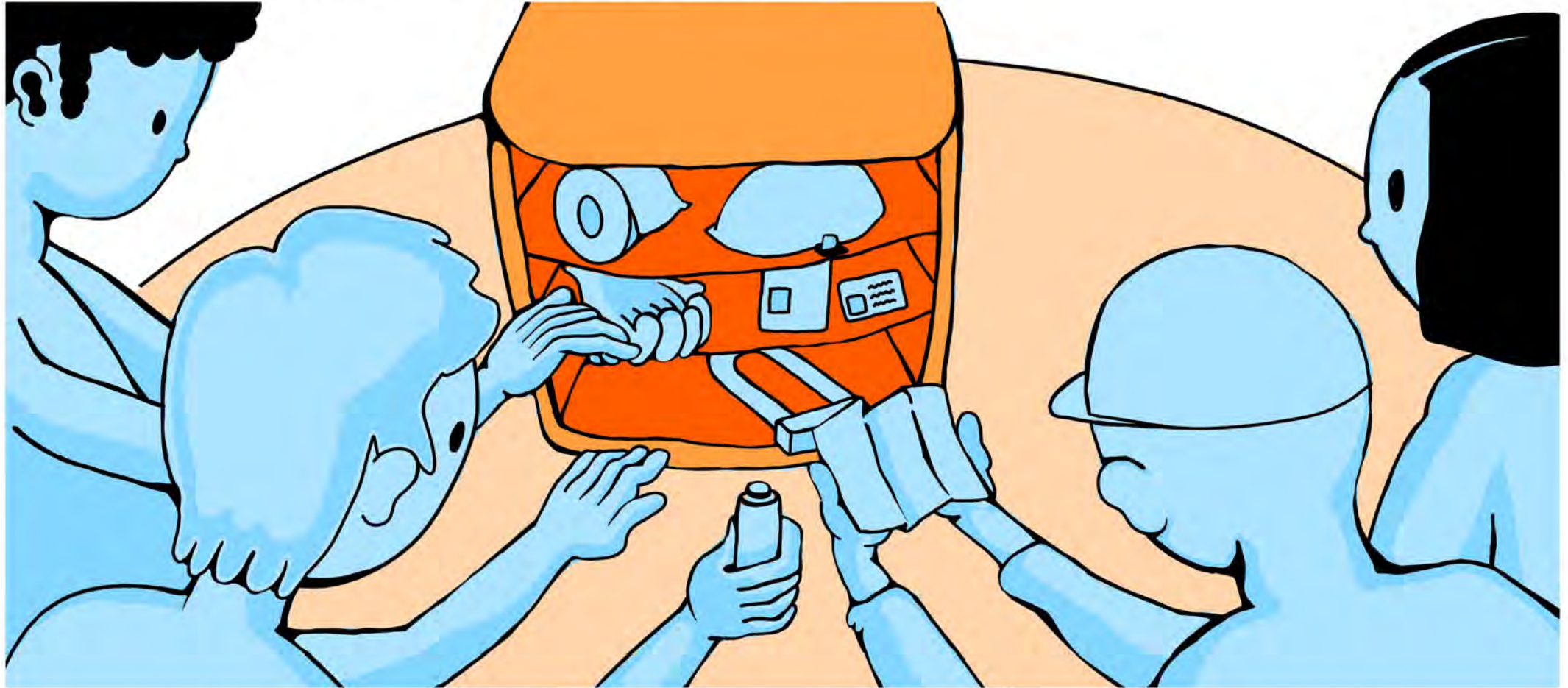


Il est familier et concret. Il a l'avantage de pouvoir s'ouvrir et d'être richement rempli. Il est aussi encombrant, lourd et visible. Le cube a facilité la possibilité de montrer la diversité de l'activité de livraison et son "débordement" par le nombre d'objets insérés. Quatre compartiments : l'« inscription » et ce qu'elle implique a été représentée par une carte vitale, un planning, un agenda, etc. ; l'« équipement » composé d'éléments utiles et non utiles a rappelé la prise en charge du choix du matériel, ses coûts, son entretien et les conséquences associées ; l'« organisation du travail » est représentée par un tas d'objets pour rendre compte des situations des livreurs et leurs effets à court, moyen et long termes. Enfin « les relations » entre le livreur et les autres (la plateforme, les clients et les restaurants, mais aussi les collectifs, les passants, les habitants des villes, etc.) sont représentées par un « U » pour se défendre, un *Smartphone* comme manager, des étoiles pour la notation client, entre autres.

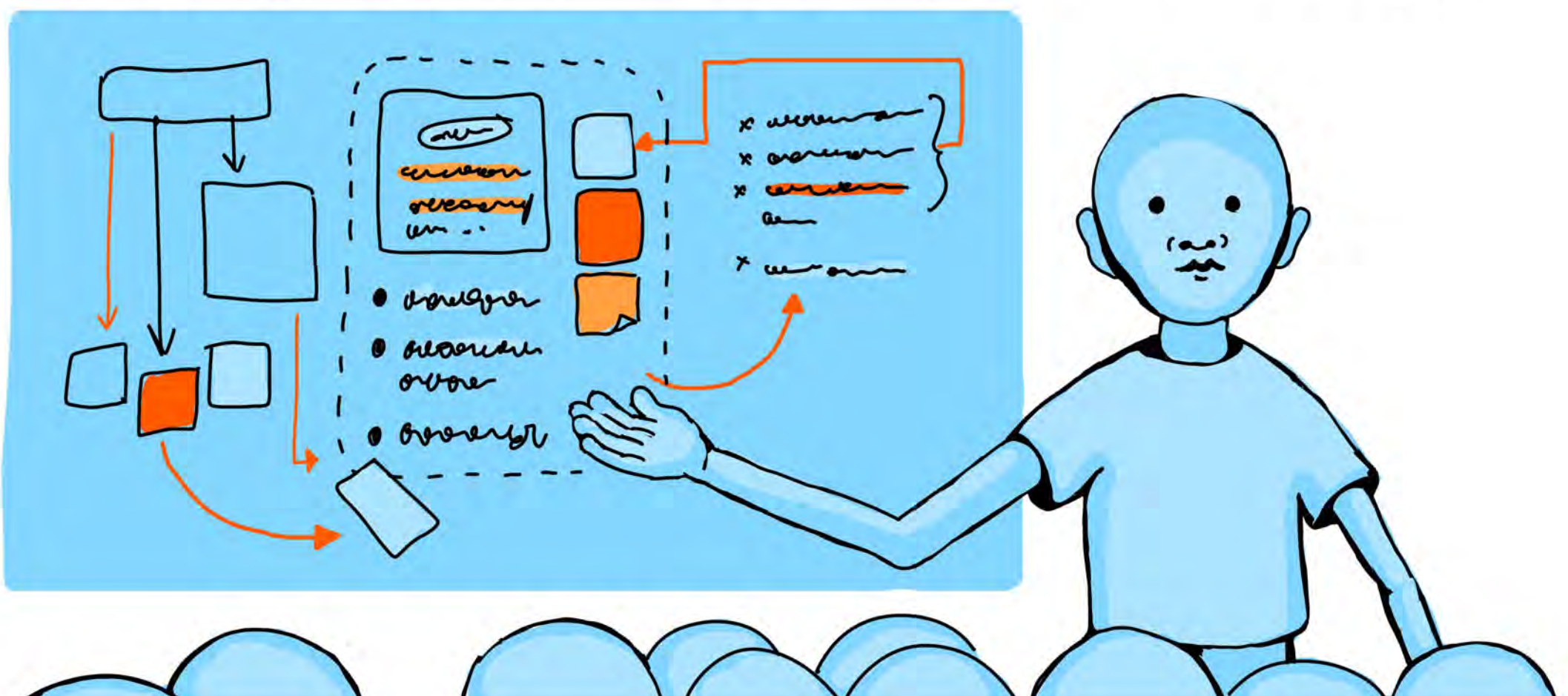
L'intervention

« Ouvrir le cube et sortir tous les éléments, les nommer, les comparer et faire des liens entre eux pour comprendre l'activité réelle de la livraison de repas des plateformes »

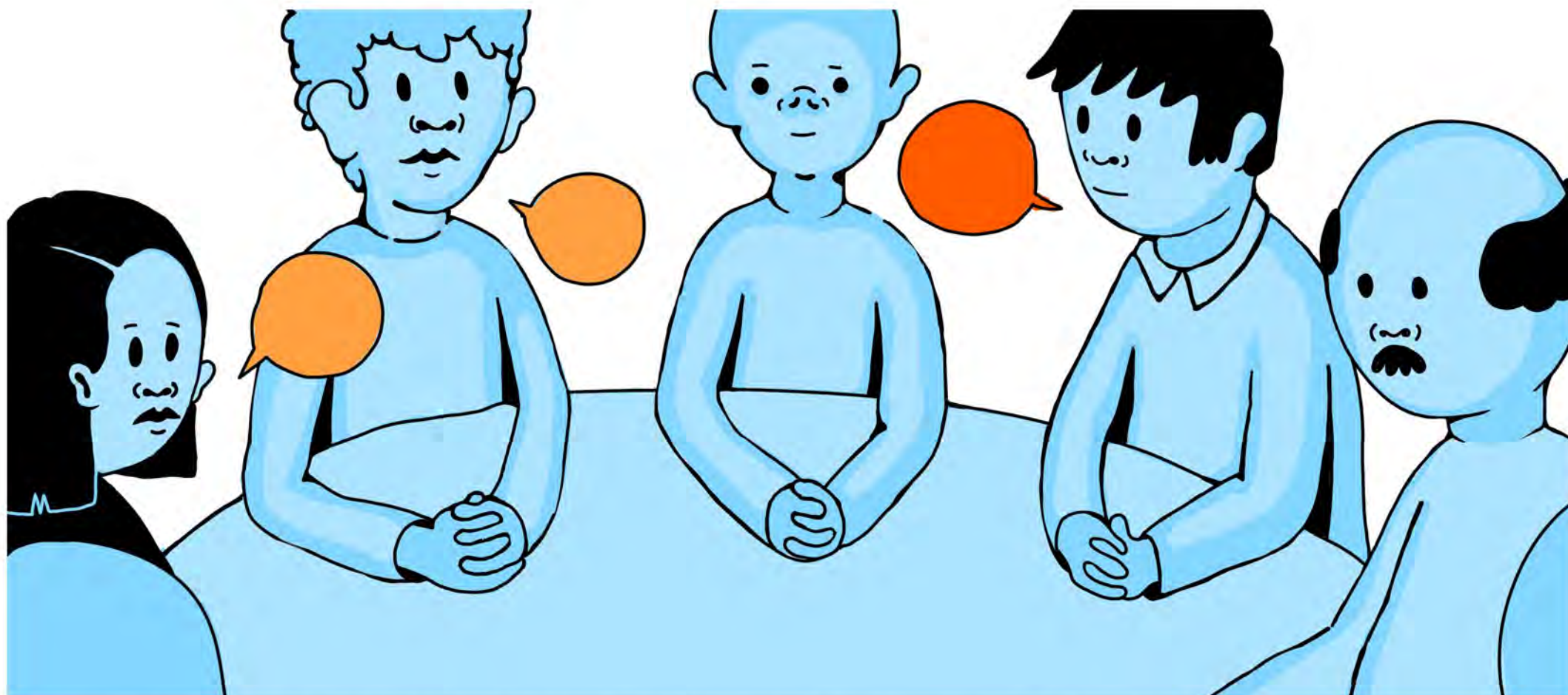
3 groupes, 3 objets et les participants découvrent les quatre compartiments. Ils sortent un à un les éléments du cube et s'interrogent sur leur signification, sous la bienveillance d'une observatrice-clinicienne du travail (mémoire du travail de chaque groupe). Des conseillers techniques spécialistes de l'objet (les deux ex-livreurs et l'algorithmicien) sont là pour répondre aux diverses questions. Une documentation technique exhaustive est à leur disposition.



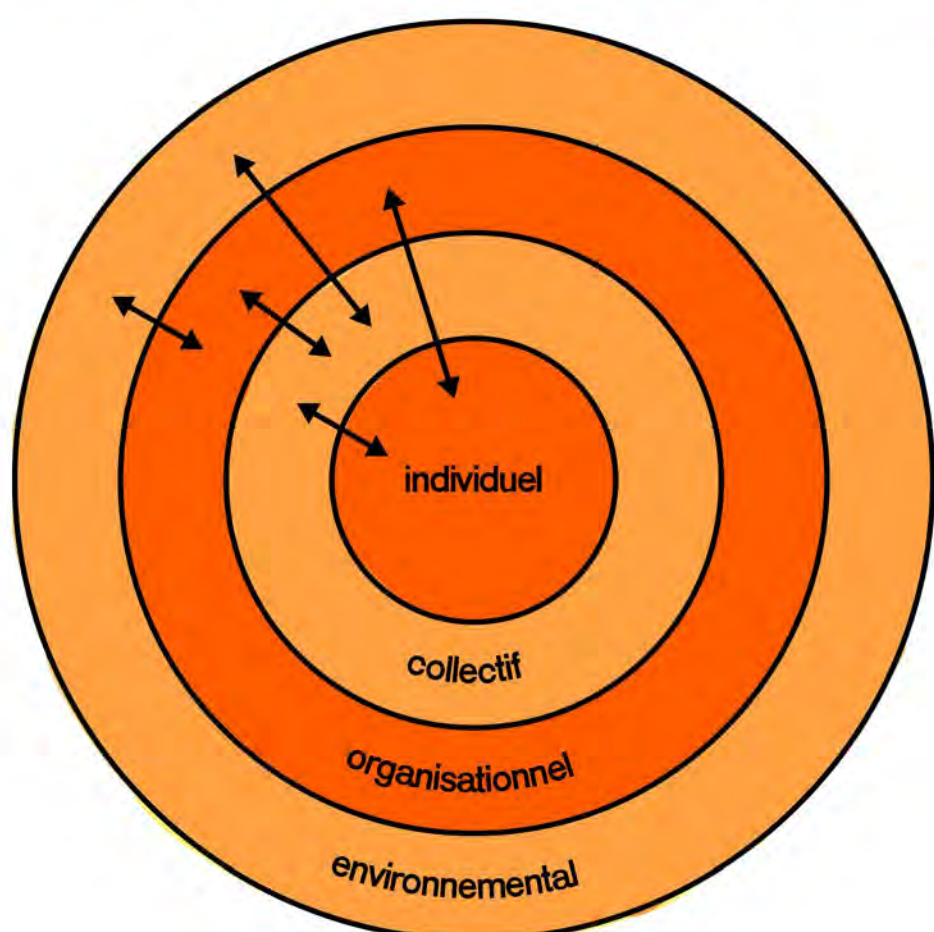
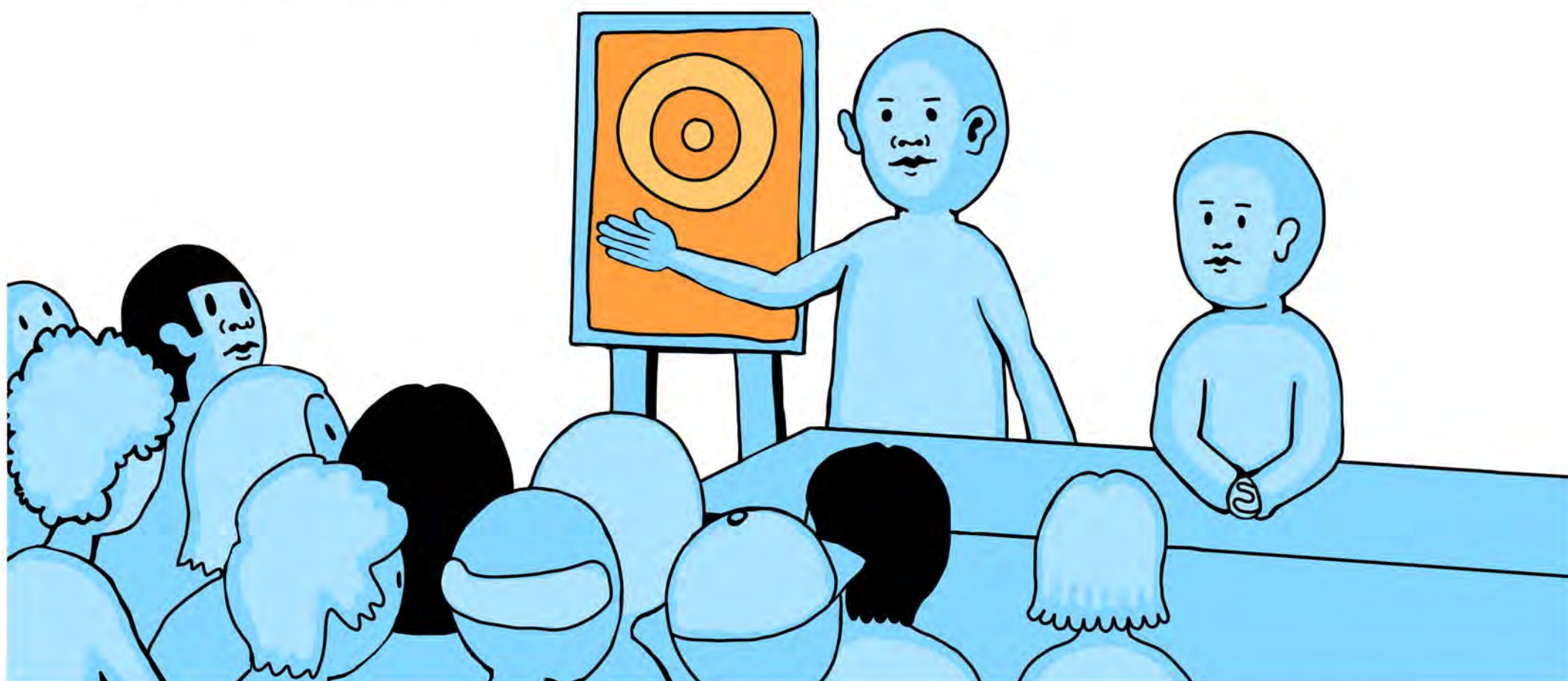
Le chronomètre évoque la vitesse, l'entraînement, le comptage obsessionnel mais aussi l'auto-accélération et ses conséquences sur la santé physique et mentale des livreurs. Les livreurs de chaque groupe réagissent rapidement et prennent un rôle central. Leur apport est précieux. Puis le porte-parole choisi par chaque groupe présente un schéma pour expliquer à l'ensemble des participants ce que son groupe a compris de la « loi de fonctionnement », ici l'activité réelle de livraison. Une mise en commun s'engage.



Le premier groupe a présenté l'activité en détaillant les 4 thématiques et s'interroge sur la subordination, quelle médiation possible ou encore la reconnaissance faciale. Le deuxième a inscrit : la comptabilité, les conséquences du refus d'une livraison, les incivilités et les moyens d'action. Le troisième groupe a détaillé l'activité à partir d'une frise chronologique en indiquant : stratégies individuelles et collectives des livreurs, croyances. Ce groupe a réagi à propos des doubles ou triples commandes qui seraient autant de commandes retirées à d'autres livreurs.



L'observatrice-clinicienne accompagne son groupe dans l'élaboration de l'expérience du collectif et de chacun. Quelles sont les perceptions et ressentis de l'expérience vécue ? Quelles ont été les ressources mobilisées pour le travail du groupe ? Quelles étaient vos représentations sur l'activité de livraison ? Qu'avez-vous découvert ? Quels pourraient être les leviers d'amélioration des conditions de travail, d'amélioration de l'organisation et de développement de l'activité de travail ?



Tous les participants et les organisateurs mettent alors en commun leur expérience de la Méthode de l'objet technique comme dispositif d'articulation entre dialogues professionnels – permettant de mettre en lumière l'activité réelle du travail – et le dialogue social, permettant d'engager les réflexions et actions pour l'amélioration des conditions de travail et d'organisation.

Cette étape a rappelé – avec frustration pour certains – le but de cette recherche-action. Interroger la Méthode a fait l'affaire des chercheurs qui ont pu saisir l'intérêt de sa plasticité, la richesse des échanges et l'étendue de l'investigation possible sur une activité de travail à tous les niveaux de celle-ci (individuel, collectif, organisationnel et environnemental). En revanche, le contenu développé par les groupes sur la réalité du travail de livraison, a souffert d'un manque de temps pour approfondir et formaliser des pistes d'alimentation du dialogue social. Pouvons-nous l'interpréter comme une réussite ? Voir la nécessité opérationnelle d'aller au bout de la Méthode pour qu'elle puisse répondre à l'objectif pour lequel nous l'avons testée.

il a manqué une étape collective

Q'est-ce qu'on sait de la reconnaissance faciale ?

les livreurs ont été beaucoup sollicités

On parle de sous-traitance officieuse

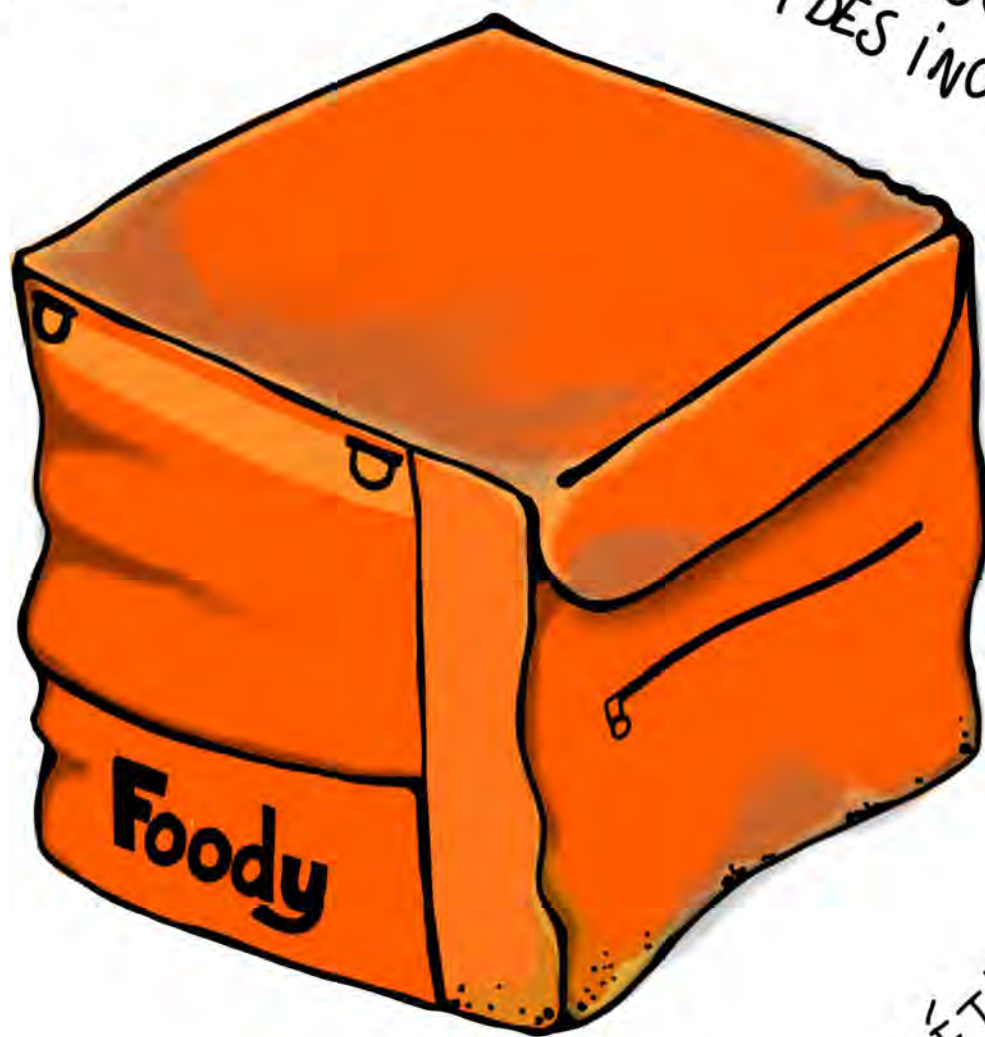
2 rapporteurs choisis sur 3 sont des livreurs

Un seul groupe a porté le cube

la problématique de la langue a été soulevée

ILS SONT CONFRONTÉS A DES INCIVILITÉS RÉPÉTÉES

LES LIVREURS SONT MALINS



LE MÉTIER EST TRÈS DANGEREUX

je peux refuser une commande mais j'ai peur de la refuser

LE RESTAURANT PEUT AUSSI NOTER LE LIVREUR ★:

ils connaissent mieux la ville que l'algorithme

je travaille depuis 3 ans sans papier

LA DOUBLE OU TRIPLE COMMANDE C'EST LE SENTIMENT DE NE PAS LAISSER LES COMMANDES AUX AUTRES

9.4 km pour 10.43€

Chaque année les tarifs baissent

ne pas déclarer tout le chiffre d'affaires