

# Précarisation, gestion algorithmique et mobilisation: les effets de la pandémie de COVID-19 sur les livreurs des plateformes numériques en Argentine et au Chili

Francisca GUTIÉRREZ CROCCO\* et Maurizio ATZENI\*\*

---

**Résumé.** Les auteurs analysent les effets de la pandémie sur le processus de travail au sein de deux plateformes de livraison alimentaire opérant en Argentine et au Chili, Rappi et PedidosYa. En s'appuyant sur des entretiens semi-directifs et une analyse du discours de la presse et des sites Internet, ils montrent que les plateformes ont transféré les coûts induits par la crise sur les travailleurs en instrumentalisant le statut de travailleur indépendant et en renforçant leur contrôle. En réaction, les livreurs ont eu recours à de multiples stratégies de résistance, qui vont de la location ou du prêt de comptes à l'organisation de grèves internationales.

**Mots-clés:** économie des plateformes numériques; Argentine; Chili; livreurs; processus de travail; contrôle; résistance.

---

---

\* Faculté des sciences économiques et de gestion, Université australe du Chili; [francisca.gutierrez@uach.cl](mailto:francisca.gutierrez@uach.cl) (autrice référente). \*\* Centre d'études et de recherche sociales du conseil national de la recherche scientifique et technique (CEIL/CONICET), Buenos Aires, et faculté d'économie et de gestion d'entreprise, Université Alberto Hurtado, Chili; [matzeniwork@gmail.com](mailto:matzeniwork@gmail.com). Les auteurs remercient Ángel Martín, Macarena Orchard, Sofía Negri et Rodolfo Elbert pour leur contribution au travail d'enquête. Cette étude a pu être menée à bien grâce à un financement du fonds des instituts de recherche dans les domaines prioritaires et du fonds national de développement scientifique et technologique de l'agence nationale de la recherche et du développement du Chili (ANID) (réf. ANID/FONDAP/15130009 et ANID/FONDECYT REGULAR n° 1210338).

Les articles paraissant dans la *Revue internationale du Travail* n'engagent que leurs auteurs, de même que les désignations territoriales qui y sont utilisées, et leur publication ne signifie pas que l'OIT souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

Titre original: «Entre precarización, control algorítmico y movilización. Efectos de la pandemia de COVID-19 en las y los repartidores de plataformas en Argentina y Chile» (*Revista Internacional del Trabajo*, vol. 141, n° 3). Traduit par Isabelle Lauze. Révisé par la rédaction. Également disponible en anglais (*International Labour Review*, vol. 161, n° 3).

© Auteur(s), 2022.

© Compilation et traduction des articles: Organisation internationale du Travail, 2022.

## 1. Introduction

Les plateformes de livraison à domicile ont connu un essor partout dans le monde pendant la pandémie de COVID-19. En raison des mesures sanitaires mises en place pour endiguer la propagation de la maladie, les restaurants et les commerces alimentaires ont dû recourir aux services de ces entreprises pour poursuivre leur activité, et les particuliers y ont fait massivement appel pour se procurer des produits essentiels. Les concentrations de livreurs dans l'espace public sont une des images qui resteront de la crise sanitaire.

Les plateformes de livraison à domicile font partie d'un secteur du marché du travail en forte croissance que l'on désigne sous le terme d'«économie des plateformes», d'«économie collaborative» ou encore de *gig economy* (Kässi, Hadley et Lehdonvirta, 2019). Si certains auteurs voient dans l'essor de ce secteur un moyen de faire reculer la pauvreté et de stimuler la croissance économique (voir, par exemple, Banque mondiale, 2016), d'autres estiment qu'il a contribué à la précarisation de l'emploi, processus déjà à l'œuvre depuis quelques années en raison des politiques néolibérales qui se sont imposées un peu partout dans le monde (voir, par exemple, Fleming, 2017; De Stefano, 2016; MacDonald et Giazitzoglu, 2019). Les plateformes opèrent comme des «employeurs déguisés». En effet, elles se présentent comme de simples intermédiaires entre les clients et les travailleurs, alors qu'elles dictent le processus de travail (Friedman, 2014). Ce sont elles, en effet, qui déterminent les tâches à effectuer, fixent les prix, sélectionnent les travailleurs, les évaluent et les évincent au besoin. Malgré cela, les travailleurs des plateformes sont en général considérés comme des prestataires indépendants et sont donc privés des droits fondamentaux garantis par la législation du travail (De Stefano, 2016; Stewart et Stanford, 2017).

Si le sujet a donné lieu à une littérature abondante, il existe à ce jour très peu d'études consacrées à l'effet de la pandémie sur les travailleurs des plateformes. Des travaux récents ont montré que les livreurs étaient particulièrement exposés au virus et qu'ils étaient mal protégés (Asenjo et Coddou Mc Manus, 2021; Beccaria *et al.*, 2020). En revanche, les répercussions de la crise sur le processus de travail, et notamment les mécanismes de contrôle mis en place par les plateformes et les formes de résistance pratiquées par les livreurs pour améliorer leur conditions de travail, n'ont guère été étudiées.

Nous nous proposons de combler cette lacune en nous intéressant à deux plateformes de livraison présentes en Argentine et au Chili, Rappi et PedidosYa. On ignore combien de livreurs travaillent pour ces plateformes dans les deux pays, car les entreprises ne communiquent pas de chiffres mais, à en croire les enquêtes, ils étaient déjà nombreux avant la pandémie. Au Chili, en 2019, un habitant sur cinq disait connaître dans son entourage une personne travaillant pour des plateformes, selon l'enquête de GfK et Mutual de Seguridad (2019). En Argentine, Madariaga et ses coauteurs (2019) ont estimé que 1 pour cent des actifs occupés travaillaient dans l'économie des plateformes à la fin de 2018. En tout état de cause, les plateformes ont fait part d'une croissance exponentielle

du nombre de livreurs ainsi que de la demande pendant la pandémie<sup>1</sup>. La détérioration du marché du travail au cours des années 2020 et 2021 dans les deux pays a favorisé ce processus, de plus en plus de travailleurs n'ayant pas d'autre solution pour se procurer un revenu<sup>2</sup>. L'analyse à laquelle nous procédons dans cet article vise à répondre aux trois questions suivantes: comment la pandémie a-t-elle modifié les conditions de travail des livreurs des plateformes? Dans quelle mesure ces changements ont-ils été rendus possibles par les règles et mécanismes mis en place par ces plateformes pour contrôler le travail? Comment les livreurs ont-ils réagi face à la précarisation de leur activité dans ce contexte?

L'analyse des cas de l'Argentine et du Chili est utile dans la mesure où elle permet de comprendre comment deux régimes de travail considérés dans la région comme des modèles aux antipodes l'un de l'autre influent sur le fonctionnement de ces plateformes. L'orientation des politiques publiques et le rôle des syndicats et des autres organisations de travailleurs ont été très différents dans les deux pays au cours des dernières décennies (Atzeni, Durán-Palma et Ghigliani, 2011). Au Chili, depuis la dictature militaire, les gouvernements successifs ont mené une politique néolibérale qui a mis l'accent sur la déréglementation des relations de travail et fait obstacle au développement des syndicats (Winn, 2004; Sehnbruch, 2006). En Argentine, après la forte mobilisation des syndicats et des mouvements sociaux au cours des années 2000, les gouvernements péronistes de Néstor Kirchner (2003-2007) et de Cristina Fernández (2008-2015) ont choisi d'associer l'État et les organisations de travailleurs à la définition des règles régissant les relations sociales (Etchemendy et Collier, 2007). Comme on le verra, ces différences se reflètent dans l'attitude des pouvoirs publics à l'égard des plateformes et dans les tentatives d'organisation des livreurs.

Notre article vient compléter la littérature sur trois points. Premièrement, nous enrichissons les analyses du processus de travail au sein des plateformes de livraison en montrant comment ces applications se sont servies du statut de travailleur indépendant et du contrôle algorithmique pour transférer sur les travailleurs les coûts et les risques induits par la pandémie. Deuxièmement, nous nous intéressons à une région du monde où ce phénomène commence tout juste à être étudié. Les travaux sur l'économie des plateformes portent en effet essentiellement sur les pays du Nord, ce qui ne permet pas de cerner les caractéristiques de ces activités dans des contextes moins réglementés. En Amérique latine, le développement des plateformes s'inscrit dans un paysage où l'emploi informel et précaire a toujours été très répandu, ce qui influe sans doute sur l'expérience des travailleurs et les réactions vis-à-vis de ce phénomène (CEPALC

<sup>1</sup> Voir María José Tapia, «El nuevo mapa del delivery local», *La Tercera*, 18 avril 2020, <https://www.latercera.com/pulso/noticia/el-nuevo-mapa-del-delivery-local/ENGHEG5AERHMSF4Z3LPQNNXEVA/>; Belén Fernández, «Efecto coronavirus: las ventas online crecieron un 50%», *Ámbito*, 19 mars 2020, <https://www.ambito.com/informacion-general/ventas/efecto-coronavirus-las-online-crecieron-un-50-n5089676> (tous les sites Internet signalés par un lien ont été consultés en mai 2022, sauf indication contraire).

<sup>2</sup> Au Chili, le taux de chômage a augmenté de 4,7 pour cent au cours du 2<sup>e</sup> trimestre 2020 par rapport à la même période de l'année précédente (Montt *et al.*, 2020, p. 6). En Argentine, l'emploi dans les entreprises privées de plus de 10 salariés a reculé de 3 pour cent en mars-avril 2020, soit la plus forte baisse enregistrée au cours de ces mois depuis 2002 (enquête emploi du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale (MTEySS), cité dans Ernst *et al.*, 2020, p. 15).

et OIT, 2019). Troisièmement, nous contribuons au développement d'un axe de recherche naissant au niveau international qui s'appuie sur la notion de résistance pour appréhender les différentes pratiques d'opposition des travailleurs des plateformes, qu'elles soient individuelles ou collectives (Atzeni, 2020; Rizzo et Atzeni, 2020; Atzeni, 2016).

La suite de l'article est organisée en cinq parties. Dans la partie qui suit cette introduction, nous présentons le cadre conceptuel de la recherche. Nous exposons notre méthodologie dans la troisième partie. Les effets de la pandémie sur le processus de travail au sein des plateformes de livraison étudiées sont présentés dans la quatrième partie; et les formes de résistance pratiquées par les travailleurs dans ce contexte, dans la cinquième. Dans la sixième et dernière partie, nous analysons nos résultats et énonçons quelques conclusions.

## 2. Les conditions de travail des travailleurs des plateformes, et des livreurs en particulier

Les conditions de travail dans l'économie des plateformes suscitent un intérêt accru depuis quelques années chez les chercheurs. Les études montrent que les travailleurs apprécient les horaires flexibles et la relative autonomie dont ils disposent dans l'exercice de leur activité. Elles montrent aussi toutefois que ces travailleurs n'ont souvent ni protection sociale ni voix au chapitre, qu'ils effectuent de longues journées de travail, perçoivent de faibles rémunérations et souffrent entre autres d'épuisement professionnel et d'isolement social (voir, par exemple, Graham, Hjorth et Lehdonvirta, 2017; Wood *et al.*, 2019; Goods, Veen et Barratt, 2019). Les rares études portant sur l'Argentine et le Chili font apparaître les mêmes problèmes (Fielbaum et Tirachini, 2021; Madariaga *et al.*, 2019; Del Bono, 2019; Haidar et Pla, 2021; Elbert et Negri, 2021; López Mourelo, 2020) et constatent qu'ils se sont souvent aggravés pendant la pandémie (Asenjo et Coddou Mc Manus, 2021; Beccaria *et al.*, 2020).

Une bonne partie des auteurs ont privilégié la dimension réglementaire pour expliquer la précarité qui prévaut au sein de l'économie des plateformes. L'absence de lien de subordination formel entre les plateformes et leurs «partenaires» dispense les entreprises d'assumer les responsabilités qui incombent habituellement à l'employeur, tout en privant les travailleurs des droits fondamentaux au travail (voir, par exemple, Friedman, 2014; De Stefano, 2016; Stewart et Stanford, 2017). Ce brouillage de la relation d'emploi expliquerait la piètre qualité des emplois ainsi que l'essor du modèle économique des plateformes, car il permet de transférer les risques de la production vers les travailleurs (De Stefano, 2016). Cet aspect a également été mis en avant dans des études récentes pour expliquer la vulnérabilité des livreurs face à la pandémie (Asenjo et Coddou Mc Manus, 2021; Beccaria *et al.*, 2020).

Pour tenter de fournir une explication plus complète de la précarité qui caractérise le travail de plateforme, plusieurs auteurs ont adopté ces dernières années l'approche de la théorie du processus de travail (ou théorie du «procès de travail», qui rend l'anglais *labour process theory*). Reprenant la définition marxiste selon laquelle le processus de travail participe de la production de

valeur (Burawoy, 1979), ils se sont intéressés, au-delà de la réglementation, aux pratiques de contrôle auxquelles les plateformes numériques ont recours pour transformer la force de travail en travail productif (voir, par exemple, Gandini, 2019; Veen, Barratt et Goods, 2020; Wu *et al.*, 2019). Le «management par les algorithmes» serait l'un des piliers de ce processus et l'une des clés de l'essor du capitalisme de plateforme. Les plateformes utilisent des algorithmes qui traitent des masses de données, ce qui leur permet de définir automatiquement les principaux paramètres de l'activité des travailleurs et d'optimiser les performances de ces derniers. Pour Gandini (2019), le régime de contrôle de ces plateformes se distingue non pas tant par le recours à l'intelligence artificielle que par sa fonction normative, c'est-à-dire par sa capacité à inciter indirectement les travailleurs à adopter un certain nombre de comportements, en masquant l'intention de l'entité employeuse. Les algorithmes mesurent les performances de chaque travailleur en tenant compte des avis des clients. Les scores obtenus permettent d'établir un classement qui est utilisé par les clients pour évaluer la fiabilité des travailleurs, mais aussi par les plateformes pour contrôler la productivité de leurs «partenaires». Un travailleur bien noté se verra ainsi attribuer plus de courses, tandis qu'un autre, mal noté, pourra voir son compte désactivé de la plateforme. Le système n'exige donc pas qu'un simple effort physique de la part des livreurs mais également un véritable «travail émotionnel». Gandini souligne comme autre caractéristique le recours massif à des techniques de «ludification». Un peu comme dans le monde des jeux vidéo, les plateformes multiplient les concours et les systèmes de récompenses pour motiver les travailleurs et créer un effet d'émulation dans le groupe.

Dans la même veine, Veen, Barratt et Goods (2020), dans une étude sur des plateformes de livraison australiennes, ont mis en évidence trois grandes caractéristiques du régime de contrôle qui a cours dans ces systèmes: le rôle de l'infrastructure technologique, les asymétries d'information et l'opacité du système de gestion du travail. La première caractéristique a trait au rôle dévolu aux algorithmes dans la définition des principaux paramètres de l'activité de livreurs, à savoir notamment la distribution et l'attribution des courses, la détermination de l'itinéraire optimal, la tarification et l'évaluation des performances. Les deux autres caractéristiques identifiées par les auteurs participent du choix délibéré de ces plateformes d'occulter aux livreurs des informations essentielles sur leur travail et leur évaluation afin de s'assurer de leur disponibilité. Selon cette étude, le régime de contrôle sur ces plateformes comporte plusieurs dimensions qui se renforcent les unes les autres: i) une dimension technique ou informatique, qui se manifeste par l'automatisation des décisions qui déterminent le rythme et le flux du travail; ii) une dimension administrative, puisque les plateformes établissent des règles de conduite qu'elles incitent à respecter par des récompenses et des sanctions destinées à infléchir le comportement des livreurs; iii) une dimension normative (au sens sociologique évoqué plus haut), puisque les plateformes incitent activement les livreurs, par différents mécanismes, à s'impliquer dans leur travail et vis-à-vis des clients. Ces caractéristiques ont également été observées dans les plateformes de livraison en Argentine et au Chili (Madariaga *et al.*, 2019; Haidar et Pla, 2021, Elbert et Negri, 2021; López Mourelo, 2020; Asenjo et Coddou Mc Manus, 2021; Beccaria *et al.*, 2020). Reste toutefois à

savoir comment le régime de contrôle a évolué pendant la pandémie et si cela a pu contribuer à précariser les livreurs.

Les tenants de la théorie du processus de travail postulent que celui-ci crée un «antagonisme structuré» qui incite les travailleurs à élaborer des stratégies de résistance (Edwards, 1986). La vulnérabilité des travailleurs des plateformes tient en partie aux difficultés qu'ils rencontrent pour s'organiser, la nature de leur activité tendant à les atomiser. Les initiatives visant à changer cet état de fait se multiplient toutefois. La création de groupes sur les réseaux sociaux (voir, par exemple, Ford et Honan, 2019; Wood, Lehdonvirta et Graham, 2018), de plateformes coopératives (Scholz, 2017), de collectifs ou de syndicats (voir, par exemple, Minter, 2017; Chen, 2018; Johnston, 2020) a été analysée dans la littérature comme le signe d'une mobilisation accrue des travailleurs des plateformes. Des études ont également mis en lumière des stratégies individuelles d'évitement du contrôle des plateformes, comme la socialisation entre pairs pour rompre l'isolement et la modification de la position GPS de son téléphone pour contourner la surveillance (voir, par exemple, Barratt, Goods et Veen, 2020; Wood, Lehdonvirta et Graham, 2018). Le lien entre les différentes pratiques de résistance a été encore peu exploré, quoique des travaux récents ont montré que les échanges entre livreurs facilitaient l'émergence d'actions collectives. Dans leur étude sur les plateformes de livraison en Italie et au Royaume-Uni, Tassinari et Maccarrone (2020) observent ainsi que l'organisation collective des coursiers prend sa source dans les pratiques de solidarité qui se créent dans les espaces urbains où ils se rencontrent. Cette prémisse confère un caractère particulier à ces collectifs et favorise la création d'organisations autonomes et innovantes, plus représentatives que les syndicats traditionnels et institutionnalisés. Dans leur étude comparative des livreurs de repas et des chauffeurs-livreurs de colis des entreprises sous-traitantes d'Amazon en Italie, Cini et Goldmann (2021) suggèrent pour leur part que la mobilisation de ces travailleurs est favorisée par la solidarité qui se noue dans l'espace urbain, mais aussi par leur regroupement dans des zones stratégiques pour les flux logistiques ainsi que par leurs affinités politiques et ethniques.

En Argentine et au Chili, la résistance des travailleurs des plateformes n'a été étudiée que sous l'angle des actions spécifiques et visibles de collectifs ou d'organisations syndicales telles que l'Asociación de Personal de Plataformas [association des personnels des plateformes, APP] en Argentine (Perelman *et al.*, 2020; Del Bono, 2019) ou la Mancomunal de Repartidores por App [fédération de livreurs des plateformes, MAREA] au Chili (Asenjo et Coddou Mc Manus, 2021). Dans cet article, nous cherchons à aller au-delà de cette perspective centrée sur les syndicats en nous intéressant aux différentes stratégies de résistance que les livreurs ont élaborées pour améliorer leurs conditions de travail et contourner le contrôle des plateformes. La résistance peut s'exprimer par des initiatives collectives mais aussi par des comportements individuels «déviant» (Ackroyd et Thompson, 1999) ou des formes embryonnaires de solidarité. Bien que partielles et invisibles, ces pratiques s'inscrivent dans un continuum et contribuent à créer des conditions propices à des formes de résistance plus structurées (Atzeni, 2010).

### 3. Méthodologie

Nous nous appuyons dans cet article sur une étude menée entre mars et décembre 2020 sur deux plateformes présentes en Argentine et au Chili, Rappi et PedidosYa. Toutes deux ont été constituées avec des capitaux latino-américains – PedidosYa a été rachetée depuis par le groupe allemand Delivery Hero – et opèrent essentiellement dans les pays de la région. Nous avons appliqué des méthodes qualitatives et collecté des informations à partir de trois sources: des entretiens avec des livreurs, une analyse de presse et une analyse des sites Internet des plateformes.

Nous avons conduit cinquante entretiens semi-directifs à Santiago (Chili) et à Buenos Aires, à partir d'un échantillon constitué par choix raisonné, représentatif des deux plateformes, des deux pays, des deux sexes et des différentes nationalités. Nous avons interviewé entre outre des dirigeants des organisations de livreurs. La composition de l'échantillon est détaillée au tableau 1.

Les entretiens ont été menés et enregistrés par une équipe distincte dans chaque ville puis transcrits dans leur intégralité. Tous les participants sont désignés sous des pseudonymes afin de préserver leur anonymat. L'analyse du contenu s'est déroulée en quatre phases: i) élaboration d'une grille de codage commune à partir des questions de recherche et des observations des deux équipes; ii) codage simultané d'un échantillon du corpus par les deux équipes; iii) affinement de la grille de codage; iv) codage de tout le corpus.

L'analyse de presse a porté sur des articles traitant des plateformes de livraison et publiés entre mars 2019 et novembre 2020 dans cinq journaux de diverses tendances politiques, à savoir *Página12* et *Ámbito* en Argentine et *El Desconcierto*, *La Tercera* et *Diario Financiero* au Chili. Nous avons obtenu un corpus de 123 articles qui ont été synthétisés et classés.

**Tableau 1. Composition de l'échantillon**

	Argentine	Chili
Entreprise actuelle		
PedidosYa	5	4
Rappi	16	18
Les deux	2	4
Sexe		
Femmes	6	5
Hommes	18	21
Nationalité		
Étrangère	14	16
Du pays	10	10
Dirigeants d'organisations	2	3
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>26</b>

Enfin, pour analyser le discours des plateformes, nous avons examiné entre mars et décembre 2020 les sites suivants que Rappi et PedidosYa ont créés à destination des livreurs:

- <https://blog.soyrappi.com/>;
- <https://www.youtube.com/c/SoyRappi/videos>;
- <https://blog.soyrappi.com/informacion-de-tu-pais/chile/>;
- <https://blog.soyrappi.com/informacion-de-tu-pais/argentina/>;
- <https://riders.repartosya.cl/index.html>;
- <https://riders.repartosya.com.ar/index.html>.

Les catégories utilisées pour analyser ce corpus ont été construites après un examen préalable qui a permis de repérer les principaux thèmes abordés sur ces sites.

## 4. Ce sont les travailleurs qui supportent les coûts de la crise

À partir de mars 2020, les gouvernements argentin et chilien ont mis en place des restrictions de circulation sur leur territoire afin d'enrayer la propagation de la pandémie<sup>3</sup>. Dans les deux pays, les livreurs des plateformes ont été considérés comme des «travailleurs essentiels» en raison de leur rôle dans l'approvisionnement en produits alimentaires, ce qui leur a permis de continuer à exercer leur activité même pendant les confinements les plus stricts, alors que la majorité de la population était tenue de rester à son domicile habituel.

L'exposition au virus est bien sûr le principal problème auquel ces travailleurs ont été confrontés. Notre étude montre toutefois que la pandémie en a engendré d'autres, et que les plateformes de livraison en ont transféré le coût aux livreurs de deux façons: i) en exerçant un contrôle accru sur le processus de travail, ii) en se servant de la réglementation (en particulier, du statut de travailleur indépendant) pour se soustraire à leurs obligations d'employeurs. Le tableau 2 récapitule les principaux éléments de ce processus, que nous décrivons en détail à la suite.

---

<sup>3</sup> Le Chili a décrété le 18 mars 2020 l'«état d'urgence constitutionnel pour cause de catastrophe présentant le caractère de calamité publique» (voir <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/03/18/42607-B/01/1742691.pdf>), ce qui a permis au gouvernement d'instaurer un couvre-feu sur l'ensemble du territoire et de mettre en œuvre le plan dit «Paso a paso» qui prévoyait différentes étapes, du confinement strict à la réouverture totale. Ces étapes étaient actualisées chaque semaine pour chaque commune en fonction des indicateurs épidémiologiques. Après le changement de gouvernement et l'arrivée de Gabriel Boric à la présidence en mars 2022, le protocole a été rebaptisé «Seguimos cuidándonos, Paso a Paso» et a été assorti de mesures moins restrictives (la version actuelle du protocole peut être consultée sur <https://www.gob.cl/coronavirus/pasoapaso/>). L'Argentine a instauré le 20 mars 2020 un «isolement social préventif et obligatoire», qui interdisait tout déplacement non indispensable (voir <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>). En novembre de la même année, ces restrictions ont été assouplies dans certains départements, qui sont passés à l'étape de la «distanciation physique préventive et obligatoire», qui permet de se déplacer sans autorisation, à condition de respecter les restrictions imposées dans les transports publics et dans les réunions, entre autres (voir <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/distanciamiento>).

**Tableau 2. Comment les coûts de la pandémie ont été transférés aux livreurs**

Problèmes induits par la pandémie	Réponse des plateformes		
	Mesures d'adaptation	Durcissement du régime de contrôle	Instrumentalisation du statut de travailleur indépendant
Exposition au virus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masques et autres matériels de protection, fournis en quantité insuffisante.</li> <li>• Création d'un fonds d'indemnisation COVID, sans communication claire sur la mesure.</li> <li>• Mise en place de nouveaux protocoles de sécurité.</li> <li>• Fermeture et dématérialisation des services d'assistance aux livreurs.</li> <li>• Renforcement des mécanismes discursifs de contrôle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instauration de nouvelles règles de conduite et renforcement de la surveillance.</li> <li>• Automatisation des sanctions (les livreurs ayant moins de possibilités de recours, ils doivent accomplir davantage de travail émotionnel auprès des clients).</li> <li>• Incitation à s'impliquer davantage dans le travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas d'obligation de fournir des outils de travail ⇨ transfert partiel des coûts de santé sur les livreurs.</li> </ul>
Perturbations du marché	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentation de la flotte de livreurs et du nombre de restaurants et de commerces partenaires.</li> <li>• Baisse du tarif des courses et du montant des majorations et des primes.</li> <li>• Pas de mesures prises pour éviter les retards dans la préparation des commandes et dédommager les livreurs le cas échéant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les livreurs sont incités à améliorer leurs performances et à fournir un effort physique et un travail émotionnel supplémentaires, sans tenir compte des risques encourus.</li> <li>• Modification des critères d'accès aux zones et aux créneaux horaires à forte demande.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas d'obligation d'assurer un salaire de base ni d'assumer la responsabilité de la relation entre livreurs et clients ⇨ transfert aux livreurs des coûts d'adaptation au marché et aux demandes des restaurants et commerces.</li> </ul>
Montée de l'insécurité et recrudescence de la fraude de la part des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de mesures prises pour éviter ou couvrir les dommages et les coûts.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le montant des commandes volées est déduit de la paie du livreur.</li> <li>• Pénalités et risque de blocage de compte en cas de fraude des clients.</li> <li>• Taux d'acceptation des commandes exigé pour accéder aux meilleures zones et créneaux horaires calculé sans tenir compte de la dangerosité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En l'absence de lien de subordination formel, pas d'obligation d'assurer la protection des travailleurs ⇨ transfert aux livreurs des coûts induits par l'insécurité et la fraude.</li> </ul>

Source: Compilation des auteurs à partir des données recueillies dans le cadre de leur étude.

Au début de la crise sanitaire, les plateformes, se retranchant derrière l'absence de relation salariée avec les livreurs, ont négligé le risque de contamination auquel ces derniers étaient exposés et se sont contentées de leur fournir des informations sur les mesures de protection à prendre. Les regroupements devant les supermarchés et les restaurants ainsi que les manifestations de livreurs ont alarmé l'opinion publique et les pouvoirs publics, et obligé les plateformes à prendre des mesures de protection plus concrètes<sup>4</sup>. Elles ont notamment élaboré un protocole avec les nouvelles règles à respecter lors de la récupération et de la livraison des commandes, parmi lesquelles le maintien d'une distance de sécurité, le port obligatoire d'un masque et de gants et l'utilisation de gel hydro-alcoolique. Pour vérifier que le protocole était bien respecté, les plateformes ont demandé aux livreurs de se prendre en photo avec leur masque et de remplir un questionnaire avant chaque connexion à l'application. Elles ont aussi mis en place un fonds d'indemnisation pour les travailleurs contaminés et dans l'incapacité de travailler.

Notre étude confirme les conclusions des récents rapports de l'Organisation internationale du Travail (OIT) qui pointent l'insuffisance de ces mesures (Asenjo et Coddou Mc Manus, 2021; Beccaria *et al.*, 2020). La plupart des livreurs interviewés en Argentine et au Chili se plaignaient d'être toujours exposés au virus et de devoir payer de leur poche une partie des équipements de protection requis et disaient ignorer qu'ils pouvaient se faire indemniser par la plateforme en cas de contamination<sup>5</sup>. En outre, du fait de leur statut de travailleurs indépendants, ils n'ont pas pu bénéficier d'un congé maladie payé (*ibid.*). Les plateformes se sont en revanche servies de ces mesures pour contrôler plus étroitement les livreurs, les nouveaux protocoles permettant de standardiser davantage le travail et de soumettre les travailleurs à une surveillance accrue.

Au début de la pandémie, les plateformes ont aussi pris la décision de fermer leur service support au prétexte de limiter les risques de contamination. Depuis lors, pour résoudre des problèmes récurrents (frais prélevés automatiquement en cas de commande annulée, client injoignable, attente trop longue au restaurant, etc.), les livreurs sont obligés de passer par un centre d'appels ou de contacter une assistance virtuelle. Cette mesure a permis aux plateformes de centraliser la communication avec les livreurs et de renforcer l'automatisation des sanctions. Comme le signalent les enquêtés, la dématérialisation du services support a compliqué la résolution de ces problèmes et a restreint les possibilités de recours des livreurs contre les «décisions» de l'algorithme:

Mon ami n'a rien dit, mais il a attendu un mois son versement. Ils ont mis un mois à lui répondre! [...] Ils sont gonflés quand même, ils ne te répondent pas et ils s'en fichent. [...] Ça montre bien leur manque de, euh, comment dire, ils ne veulent pas assumer de responsabilités par rapport aux gens qui travaillent pour eux (Gloria, Espagnole, Rappi, Chili).

<sup>4</sup> Voir, par exemple, Camila Bohle, «Alza de pedidos por delivery: Seremi de Salud citará a las empresas de última milla para exigir protocolos», *Diario Financiero*, 30 mai 2020, <https://www.df.cl/empresas/consumo/alza-de-pedidos-por-delivery-seremi-de-salud-citara-a-las-empresas-de>; Santiago Brunetto, «Inédita protesta de repartidores de comida en seis países», *Página 12*, 23 avril 2020, <https://www.pagina12.com.ar/261548-inedita-protesta-de-repartidores-de-comida-en-seis-paises>.

<sup>5</sup> Il faut dire que les critères pour pouvoir prétendre à cette aide n'étaient pas clairement énoncés sur le site de Rappi.

Ce qui se passait, c'est quand le client annulait la commande, on n'avait nulle part où la rapporter et on se retrouvait avec une pénalité à payer, ce qui fait qu'on avait du mal à continuer à travailler. Pour annuler cette pénalité, il faut passer par le support en ligne, et le problème c'est qu'il mettait souvent beaucoup de temps à répondre (Lucas, Argentin, Rappi, Argentine).

La communication aléatoire avec les plateformes pendant la pandémie a alourdi le travail émotionnel des livreurs. En temps normal, ceux-ci comptent beaucoup sur la négociation directe avec le client pour éviter d'être injustement sanctionnés pour des problèmes qui ne sont pas de leur fait (par exemple une commande livrée en retard en raison du temps mis par le commerçant pour la préparer). Or, la livraison sans contact imposée par les plateformes les a privés de cet échange direct avec les clients qui leur permettait d'obtenir une meilleure évaluation. Comme l'expliquait Juan, un Vénézuélien travaillant pour les deux plateformes au Chili: «[...] Quand on est en présence du client, on peut lui donner une explication, du style “vous voyez bien, le produit est livré dans un emballage scellé, donc on ne peut rien enlever”. Mais maintenant la faute retombe sur nous, puisqu'on est les livreurs».

Les plateformes ont tiré parti du fait que les livreurs ont été en première ligne face au COVID-19 et qu'ils ont joué un rôle essentiel dans l'approvisionnement de la population pendant la pandémie pour renforcer les mécanismes discursifs de contrôle destinés à s'assurer de l'engagement de ces travailleurs<sup>6</sup>. Elles ont complété leur discours classique sur la flexibilité et l'autonomie qu'offre ce travail par des slogans visant à donner aux livreurs l'illusion d'un prestige social. «Héros du confinement»<sup>7</sup> ou «Nous sommes un rouage essentiel de la société»<sup>8</sup>, clament ainsi les sites Internet des plateformes.

Les plateformes ont également pâti pendant la pandémie des perturbations du marché. Malgré une demande en hausse par rapport aux années précédentes, l'activité de livraison de repas a fluctué en raison des confinements à répétition et de l'apparition de services alternatifs. En Argentine comme au Chili, la crise économique a poussé de nombreuses personnes vers l'activité de livraison, si bien que les plateformes n'ont pas eu de mal à étoffer leur réseau de «partenaires» pour faire face aux pics de demande. Elles ont pu se développer à moindres frais puisqu'elles ne sont pas tenues légalement de garantir un salaire de base ou de fournir des outils de travail. En cas de contraction du marché, les coûts sont essentiellement supportés par les livreurs, qui se voient confier moins de missions et réalisent moins de chiffre d'affaires. Les livreurs se plaignent par ailleurs que les plateformes ont baissé le tarif de base des courses pendant la pandémie, de même que le montant des majorations et des primes accordées pour la réalisation d'objectifs particuliers<sup>9</sup>:

<sup>6</sup> Voir, par exemple, «Continúa disfrutando de tu familia y amigos» (<https://blog.soyrappi.com/>) ou «¿Quieres ser tu propio jefe?» (<https://www.youtube.com/watch?v=5VUvMRA9Tng>).

<sup>7</sup> <https://www.pedidosya.com.ar/blog/prensa>.

<sup>8</sup> <https://blog.soyrappi.com/>.

<sup>9</sup> Voir les déclarations de livreurs dans la presse, par exemple, dans «Trabajadores de reparto amenazan un paro general para el viernes», Información general. *Ambito*, 4 mai 2020, <https://www.ambito.com/informacion-general/trabajadores/reparto-amenazan-un-paro-general-el-viernes-n5100126>.

L'année dernière, les bonus étaient intéressants. Pour chaque personne qu'on parvenait, on touchait 50 000 pesos [chiliens, soit l'équivalent de 60 dollars des États-Unis au cours de mai 2022]. Mais avec tous les livreurs qu'il y a maintenant, c'est terminé. Les tarifs ont beaucoup baissé et les bonus ne valent plus le coup (Marco, Vénézuélien, Rappi, Chili).

La rémunération des livreurs est variable et dépend de plusieurs critères que PedidosYa et Rappi indiquent sur leurs sites et applications. L'opacité qui entoure la pondération des différents critères et les modifications effectuées fait que les livreurs se sentent floués. Le dirigeant vénézuélien d'un collectif chilien de livreurs souligne ainsi:

Beaucoup se plaignent de ce que Rappi, PedidosYa ou Uber facturent la livraison de courses au consommateur 5 ou 6 lucas [1 luca = 1 000 pesos chiliens] et ne versent que 1 000 ou 1 500 pesos au livreur, en empochant le reste. Et, en plus, ils se gardent les pourboires (José, 36 ans, Vénézuélien, Rappi, Chili).

L'instabilité des revenus tirés des plateformes a accru la vulnérabilité des livreurs d'autant que, comme le souligne l'OIT dans ses rapports, beaucoup de ces travailleurs n'ont pas eu accès aux aides financières octroyées par les gouvernements pour faire face à la crise. En Argentine, par exemple, 20 pour cent seulement des livreurs ont pu prétendre au revenu familial d'urgence (*Ingreso Familiar de Emergencia*), sans doute parce qu'une grande partie d'entre eux sont des migrants qui ne pouvaient justifier des deux ans de résidence légale requis pour avoir droit à cette prestation (Beccaria *et al.*, 2020, p. 28). Au Chili, au cours de l'année 2020, le gouvernement a instauré un prêt solidaire pour les travailleurs indépendants, mais beaucoup de livreurs n'étaient pas en mesure de produire des factures, l'une des préconditions pour pouvoir en bénéficier (Asenjo et Coddou Mc Manus, 2021, pp. 56-57, 71).

Les fluctuations du marché ont eu pour conséquence indirecte d'accroître la pression exercée sur les chauffeurs-livreurs pour qu'ils améliorent leurs performances. Les algorithmes de PedidosYa et de Rappi attribuent des notes aux livreurs et les classent en fonction d'indicateurs tels que les avis des clients, les heures de travail, le nombre de courses et le taux d'acceptation de commandes. Une mauvaise note est souvent sanctionnée par un accès restreint à certaines zones et même, chez PedidosYa, à certains créneaux horaires. Elle peut aussi aboutir au blocage et à la désactivation du compte du livreur. Si ce système d'évaluation existait déjà avant la pandémie, il est devenu plus coercitif pour les livreurs avec l'augmentation du nombre de «prestataires» et la difficulté à se procurer les revenus souhaités. Selon les enquêtés, les plateformes ont relevé la note requise pour accéder aux zones ou aux créneaux horaires qui permettent de percevoir des rémunérations plus élevées. Comme aucune des deux plateformes n'expose clairement les critères sur lesquels repose l'évaluation, les livreurs ne savent pas quel effort ils doivent consentir pour s'y conformer et sont obligés d'en faire toujours plus. Comme le souligne une livreuse de Rappi en Argentine: «Je refuse peu de courses, mais mon taux d'acceptation n'augmente jamais. Du coup, je ne sais vraiment pas sur quoi ils se basent pour calculer ça» (María, 30 ans, Vénézuélienne, Rappi, Argentine).

Par ailleurs, du fait des fluctuations du marché et des protocoles sanitaires mis en place pendant la pandémie, certains restaurants ou magasins ont eu

du mal à préparer en temps voulu les commandes qu'ils reçoivent via les plateformes. Comme le soulignent les personnes interrogées, les plateformes ont transféré sur les livreurs le coût logistique de ces retards. Si un restaurant tarde à préparer une commande, le livreur perd son temps et donc la possibilité d'effectuer d'autres courses, mais cela peut aussi lui valoir une évaluation négative du client mécontent, que l'algorithme enregistre comme un signe de mauvaise performance, avec les conséquences que nous avons évoquées plus haut.

La pandémie a engendré en outre des problèmes d'insécurité qui ont eu un impact considérable sur l'activité des livreurs. Bon nombre d'enquêtés ont le sentiment que les rues sont devenues plus dangereuses pendant la pandémie et font état de cas d'escroqueries à la fausse commande qui se soldent par des vols avec violence ou de clients qui prétendent ne pas avoir été livrés. La crise économique a favorisé la délinquance, et les livreurs sont devenus des cibles de choix. «[Les vols] ont énormément augmenté, de l'ordre de 100 pour 100. Beaucoup de collègues se sont fait voler leur scooter une fois, deux fois, trois fois», témoigne ainsi Gloria, une Argentine qui travaille pour Rappi. Adrián, un Vénézuélien établi à Santiago, abonde: «Les agressions de livreurs ont beaucoup augmenté. [...] Le soir, à Recoleta [un quartier de Santiago], tu entends les collègues raconter qu'untel s'est fait braquer, qu'on lui a volé sa livraison, qu'il s'est fait tabasser».

Au motif qu'elles n'ont pas de relation d'emploi formelle avec les livreurs, les plateformes se désintéressent de ces agressions et de ces fraudes. Si un coursier se fait voler son véhicule ou est victime d'un accident, les frais sont à sa charge. Même la valeur de la commande volée est déduite de son compte. Même chose quand un client refuse de payer ou prétend ne pas avoir reçu sa commande: la plateforme inflige une pénalité au livreur ou bloque son compte. Comme il est devenu plus difficile de communiquer avec la plateforme, les livreurs ont du mal à déposer une réclamation:

Cela m'est arrivé il y a un mois à peu près, [...] un client a affirmé que je ne lui avais pas livré sa commande. Alors, ils m'ont collé une pénalité de 60 000 pesos [chiliens, soit l'équivalent de 72 dollars des États-Unis au cours de mai 2022]. J'écris au [service] support, et ils me répondent: «Le client dit que vous n'avez pas livré la commande», alors j'explique la situation: «Comment voulez-vous que je n'aie pas livré la commande puisque, pour terminer la livraison, j'ai dû saisir le code de confirmation que le client avait reçu sur son téléphone?». Mais, comme le client avait dit que je n'avais pas effectué la livraison, il n'y avait rien à faire. [...] L'appli ne cherche pas à connaître ta version des faits, à enquêter (Adrián, 20 ans, Vénézuélien, Rappi, Chili).

Et puis tu entends parler de coursiers qui ont eu des problèmes au moment de la livraison, il y avait un bug dans l'application du client et ils se sont fait bloquer leur compte. Mais ils n'ont pas de droit de réponse, le droit de réponse n'existe pas avec les applications. [...] Le client a toujours raison. Du coup, c'est toujours le livreur qui morfle (Gile, Vénézuélien, Rappi, Argentine).

Ce sont les algorithmes, paradoxalement, qui obligent les livreurs à prendre ces risques. Comme nous l'avons vu plus haut, la notation conditionne fortement les revenus, et encore plus depuis que la concurrence s'est accrue avec la pandémie. Le taux d'acceptation des commandes étant un critère d'évaluation majeur, les livreurs n'ont pas vraiment la possibilité de choisir leurs zones de travail afin de se prémunir contre le risque d'agression. Ils savent que, s'ils refusent de

récupérer des commandes dans des secteurs qu'ils jugent dangereux, ils vont faire baisser leur taux d'acceptation et se faire sanctionner par l'algorithme.

J'ai un taux [d'acceptation] très faible parce qu'il y a des zones où je refuse de livrer. Moyennant quoi, il peut se passer une heure sans qu'on me propose de commande, parce que l'algorithme me punit de vouloir prendre soin de moi, en gros. Il y a des gens qui prennent davantage de risques et qui veulent accumuler beaucoup de points et avoir un bon taux pour décrocher plus de missions. Ce sont ceux-là qui vont dans les quartiers dangereux (Javier, Chilien, Rappi, Chili).

On est obligé de prendre le risque de se faire braquer ou autre le soir pour avoir de bonnes performances et pouvoir choisir ses créneaux, vous voyez? [Les plateformes] disent qu'elles ne nous imposent rien mais c'est faux (Sofia, Argentine, PedidosYa, Argentine).

## 5. Des «comportements déviants» à l'action collective

Les livreurs ont élaboré différentes stratégies pour éluder ou contester le contrôle croissant exercé par les plateformes depuis la pandémie. Les entretiens montrent qu'un «comportement déviant» tel que la location de comptes est devenu monnaie courante aussi bien en Argentine qu'au Chili. Les enquêtés ont signalé en effet l'existence d'un marché de la location de comptes Rappi à des migrants en situation irrégulière ou dépourvus de permis de conduire, mais aussi à des livreurs bloqués par les plateformes. Ces comptes se louent plus ou moins cher en fonction de la note qui leur est associée, et donc de la possibilité qu'ils donnent de travailler dans les zones et les créneaux à forte demande. Cette pratique permet aux livreurs d'éviter les pénalités imposées par les algorithmes: «C'est facile de se procurer [un compte] dans la rue. Si on t'a désactivé de l'application, mais que tu trouves quelqu'un qui a un compte pour la même plateforme, il peut te le refiler» (María, 30 ans, Colombienne, Rappi et PedidosYa, Chili). La location de comptes ne répond pas toujours à une logique économique et peut être aussi une façon de s'entraider entre livreurs. Comme l'indique Gloria, une Argentine qui travaille pour Rappi, «c'est une façon d'aider des collègues en galère».

Les plateformes cherchent à combattre le phénomène des faux comptes. Depuis mai 2019, Rappi obligeait déjà les livreurs à envoyer un selfie avant chaque période de travail<sup>10</sup>. D'autres plateformes lui ont emboîté le pas pendant la pandémie, sous prétexte de vérifier que les coursiers utilisaient bien les équipements de protection. Cette mesure n'a toutefois pas suffi à mettre fin à la pratique de l'emprunt de comptes, qui se développe paradoxalement en réaction aux contraintes de plus en plus strictes que ces plateformes imposent à leurs travailleurs. Comme le souligne un des enquêtés:

Il faut avoir tout bon: le temps d'attente au restaurant, la livraison, la note du client [...] et, même comme ça, tu te fais désactiver ton compte. C'est ce qui fait que l'application évolue en permanence, qu'on puisse acheter des comptes, faire des trucs comme ça. Parce que les critères pour avoir une évaluation ne serait-ce que potable sont très stricts, trop même (Julio, Chilien, Rappi, Chili).

<sup>10</sup> <https://blog.soyrappi.com/rappiselfie/>.

Certains livreurs ont aussi des combines qui leur permettent de compenser le manque à gagner ou les pénalités que les plateformes leur infligent pour des fraudes commises par les clients ou des erreurs des commerçants. Comme le raconte un coursier:

J'ai découvert que certains utilisaient deux téléphones: avec le premier, ils travaillent pour la plateforme normalement, et avec l'autre ils achètent un deuxième compte Rappi, c'est vraiment facile à faire. Ensuite, ils utilisent le deuxième compte pour manger: ils reçoivent une commande, ils vont chercher le repas et ils le mangent, et ainsi de suite, jusqu'à ce que le compte soit bloqué et supprimé. Total, un compte leur coûte 20 lucas [1 luca = 1 000 pesos chiliens], ils font ça et ils ont de quoi manger pendant quinze jours (Julio, Chilien, Rappi, Chili).

Une autre catégorie de pratiques individuelles de résistance permet aux livreurs d'échapper aux contraintes imposées par les plateformes sans enfreindre pour autant les règles explicites. Il y a ceux qui proposent par exemple des services de livraison aux clients ou aux restaurants en dehors des plateformes et dégagent ainsi des revenus complémentaires. Cette pratique, évoquée au cours des entretiens réalisés en Argentine, témoigne de la solidarité entre coursiers. Comme l'explique l'un d'entre eux:

Ce sont des clients qui m'ont été adressés par un autre coursier qui ne pouvait pas assurer la livraison. Alors, il en a parlé dans le groupe: quelqu'un pour s'en charger? C'est comme vendre sur catalogue, on se constitue une clientèle (Gile, Vénézuélien, Rappi, Argentine).

L'enquête montre l'existence de réseaux de solidarité qui aident les livreurs à s'en sortir dans leur activité. Ces réseaux se forment dans la rue et dans les zones d'attente ou par le biais de groupes Facebook et WhatsApp, et permettent aux livreurs de se défouler, de s'informer des risques, d'apprendre à contourner les exigences des plateformes, de se protéger. Les entretiens indiquent que la montée de l'insécurité pendant la pandémie a favorisé le développement de cette forme d'entraide.

On voit bien que les livreurs sont plus soudés maintenant avec ces histoires de vols et d'agressions. Comme il y en a qui se sont fait voler leur scooter avec la marchandise, à présent tout le monde est solidaire. On a même pu retrouver des scooters! Les livreurs ont plein de façons de communiquer [...] (Andrés, Chilien, Rappi, Chili).

Il y a une sorte d'entraide entre les livreurs. Si tu n'es pas en train de travailler et qu'un collègue a un pneu crevé, tu vas livrer à sa place, [...] si tu sais que quelqu'un est en train de se faire voler, tu intervies (Juan, Colombien, Rappi, Argentine).

Ces réseaux de solidarité ont contribué à la constitution de collectifs de livreurs, qui ont acquis une plus grande visibilité pendant la pandémie. Au Chili, le processus d'organisation collective a été plus lent et plus aléatoire qu'en Argentine. Quelques collectifs existaient déjà avant la crise sanitaire, notamment NiUnRepartidorMenos (Pas un livreur de moins), créé en 2019, et l'Agrupación de Repartidores Penquistas (collectif des livreurs de l'agglomération de Concepción), fondé en 2018. La pandémie a favorisé l'internationalisation du mouvement, l'apparition de nouveaux collectifs partout dans le pays et un regroupement d'organisations. C'est en effet au cours de l'année 2020 que s'est formée l'association MAREA, qui regroupait quatre collectifs et bénéficiait du soutien du principal syndicat chilien, la Central Unitaria de Trabajadores (Asenjo et Coddou Mc Manus, 2021). Précisons toutefois que, au regard de la législation du travail

chilienne, ces organisations de livreurs n'ont pas le statut de syndicats et ne sont donc pas habilitées à négocier officiellement avec les plateformes ou le gouvernement. Cela explique qu'elles aient perdu du terrain au fil du temps. De fait, on n'a plus tellement parlé de MAREA dans la presse et sur les réseaux sociaux à partir de 2021<sup>11</sup>.

Les organisations chiliennes ont adopté une stratégie tous azimuts. Elles ont participé aux grèves internationales menées en 2020<sup>12</sup> et ont organisé des actions locales<sup>13</sup>. Elles se sont aussi mobilisées sur le terrain judiciaire en soutenant devant les tribunaux les livreurs victimes de licenciements abusifs et d'autres infractions au droit du travail, ou en intentant des actions collectives<sup>14</sup>. Cette stratégie a fini par porter ses fruits en octobre 2020: le tribunal du travail de Concepción a rendu un jugement qui a fait date en requalifiant en contrat de travail le lien unissant PedidosYa à un livreur qui portait plainte contre la plateforme pour licenciement abusif<sup>15</sup>.

Grâce à leur mobilisation collective, les livreurs de plateformes ont obtenu quelques avancées (PedidosYa s'est par exemple engagée à proposer à ses livreurs un statut «hybride» entre indépendant et salarié<sup>16</sup>) et ils ont bénéficié d'une oreille plus attentive de la part des pouvoirs publics (une instance de dialogue a été créée en juin 2020 pour débattre des propositions en la matière<sup>17</sup>). C'est dans ce contexte que s'inscrit la promulgation de la loi n° 21 431, en mars 2022, à l'issue de deux ans de travaux, un texte qui modifie le Code du travail en réglementant la relation d'emploi des travailleurs des plateformes de services numériques<sup>18</sup>. Les nouvelles dispositions, qui entreront en vigueur en septembre 2022, n'établissent pas explicitement l'existence d'un lien de subordination entre les livreurs et les plateformes, et elles permettent à ces dernières de continuer à recourir à des indépendants. En outre, si elles accordent aux travailleurs du secteur des droits fondamentaux tels que l'accès à la protection sociale, elles ne leur

<sup>11</sup> L'adresse de MAREA était <http://lamancomunal.cl/>.

<sup>12</sup> <https://twitter.com/RiderUnidosYaCl>.

<sup>13</sup> Voir, par exemple, «Un centenar de trabajadores/as de reparto se movilizaron para exigir derechos laborales», *Noticias*, Fundación FIEL, 28 août 2020. <https://fielchile.cl/v2/2020/08/28/un-centenar-de-trabajadores-as-de-reparto-se-movilizaron-para-exigir-derechos-laborales/>.

<sup>14</sup> «Trabajadores de PedidosYa presentan demanda colectiva por despidos injustificados y falta de regulación en la relación laboral», *La Razón.cl*, 29 mai 2020. <https://www.larazon.cl/2020/05/29/trabajadores-de-pedidosya-presentan-demanda-colectiva-por-despidos-injustificados-y-falta-de-regulacion-en-la-relacion-laboral/>.

<sup>15</sup> Voir, par exemple, Carolina León, «Gobierno se refiere a fallo que reconoce la relación laboral aplicación-repartidor y abogados piden regulación», *Diario Financiero*, 6 octobre 2020. <https://www.df.cl/economia-y-politica/laboral-personas/gobierno-se-refiere-a-fallo-que-reconoce-la-relacion-laboral>.

<sup>16</sup> «PedidosYa aspira a solución “híbrida” sobre relación laboral con repartidores», *Cooperativa.cl*, 9 novembre 2020. <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/trabajo/pedidosya-aspira-a-solucion-hibrida-sobre-relacion-laboral-con/2020-11-09/090205.html>.

<sup>17</sup> Carolina León, «Mesa para abordar realidad de repartidores de apps establece un mes para plantear propuestas», *Diario Financiero*, 12 juin 2020. <https://www.df.cl/empresas/industria/mesa-para-abordar-realidad-de-repartidores-de-apps-establece-un-mes-para>.

<sup>18</sup> <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173544>.

garantissent pas l'exercice de leurs droits collectifs en instaurant par exemple des mécanismes de négociation collective contraignants pour ces entreprises<sup>19</sup>.

Il convient de souligner que peu de livreurs se sont mobilisés au Chili. À en juger par leurs témoignages, leur principal frein a été la crainte de perdre leur source de revenus, étant donné la campagne offensive qu'ont menée les plateformes pour juguler la contestation. Les enquêtés accusent les entreprises d'infiltrer leurs groupes Facebook ou WhatsApp ainsi que les manifestations afin de connaître l'identité des participants et de bloquer leurs comptes. Les dirigeants d'organisations de livreurs interrogés ont indiqué avoir été désactivés dès que les plateformes ont eu connaissance de leurs intentions et avoir été par la suite refusés par d'autres plateformes de livraison, ce qui laisse à penser que ces entreprises s'échangent des listes noires.

L'organisation collective des livreurs a été plus dynamique en Argentine. À la différence du Chili, chaque branche d'activité y possède un syndicat représentatif qui, en vertu de la reconnaissance légale dont il jouit auprès du ministère du Travail, est habilité à négocier les conditions de travail avec l'employeur. Avant l'avènement des plateformes, le secteur de la livraison était représenté par l'Asociación Sindical de Motociclistas Mensajeros y Servicios (association syndicale des coursiers à moto, ASiMM). Ce syndicat a fait reconnaître le lien de subordination des travailleurs de PedidosYa du temps où elle était la seule plateforme opérant du pays. Très peu de livreurs de PedidosYa sont encore aujourd'hui salariés et l'ASiMM n'est pas très investie dans la défense des nouveaux travailleurs qui ont rejoint ces plateformes<sup>20</sup>. Elle conserve toutefois sa qualité de syndicat représentatif, ce qui la rend légitime pour militer en faveur d'une réglementation du secteur. Avec le développement des plateformes, d'autres organisations telles que l'Asociación de Personal de Plataformas (association des personnels des plateformes, APP) et l'Agrupación de Trabajadores de Reparto (collectif des travailleurs de la livraison, ATR) ont vu le jour. Ce sont elles qui ont été à l'origine des mobilisations des livreurs ces dernières années. L'APP a été créée à l'initiative d'un groupe de travailleurs vénézuéliens conseillés par une équipe d'avocats du travail proches du mouvement péroniste<sup>21</sup>. Elle a organisé les premières grèves en 2018 et remporté d'importantes victoires contre Rappi devant les tribunaux, en obtenant la réintégration de travailleurs licenciés, le juge ayant considéré les licenciements comme des actes de discrimination antisyndicale. Pendant la pandémie, l'APP s'est montrée toutefois plus conciliante et a cherché avant tout à se

<sup>19</sup> Pour une analyse plus détaillée, voir Gutiérrez Crocco, F., «Tapando el sol con un dedo», *La Segunda*, 1<sup>er</sup> avril 2022, <https://coes.cl/opinion-tapando-el-sol-con-un-dedo-por-francisca-gutierrez/>.

<sup>20</sup> Plusieurs militants d'organisations syndicales indépendantes se sont plaints d'avoir été agressés par des membres de l'ASiMM; voir, par exemple, «Legislatura Portefía. Repudio a la ley de precarización para los trabajadores de apps, y patota de ASiMM», *La izquierda diario*, 16 juillet 2020, <https://www.laizquierdadiario.com/Repudio-a-la-ley-de-precarizacion-para-los-trabajadores-de-apps-y-patota-de-ASiMM> et «Denunciaron agresiones a una trabajadora de Rappi», *Tiempo argentino*, 24 novembre 2018, <https://www.tiempoar.com.ar/nota/denunciaron-agresiones-a-una-trabajadora-de-rappi>.

<sup>21</sup> Entretien avec Juan Manuel Ottaviano; voir aussi Julia Goldenberg, «La fundadora del gremio de las aplicaciones, María Fierro, y el abogado laboralista Juan Manuel Ottaviano, sobre la economía de plataformas», *Página 12*, 22 janvier 2019, <https://www.pagina12.com.ar/169766-las-app-del-siglo-xxi-crean-relaciones-laborales-del-siglo-x>.

faire reconnaître comme syndicat représentatif du secteur, disputant sa place à l'AsiMM<sup>22</sup>. La lutte a surtout été menée par l'ATR, un collectif proche du parti ouvrier qui a été à l'initiative, avec d'autres organisations régionales, des grèves internationales qui ont eu lieu en Amérique latine pendant la crise.

La mobilisation des organisations de livreurs et la réceptivité des pouvoirs publics ont créé chez le législateur la volonté de réglementer les relations de travail sur les plateformes. Le ministère argentin du Travail a rendu public en mai 2020 un avant-projet de loi visant la création d'un statut spécial pour les travailleurs des plateformes, et plusieurs propositions de loi ont été déposées tant par des élus de la coalition au pouvoir que par l'opposition pendant la pandémie<sup>23</sup>. La ville autonome de Buenos Aires a pour sa part adopté une loi qui modifie plusieurs aspects de l'activité des plateformes de livraison dans le cadre du Code de la circulation et des transports, et qui est critiquée par l'ensemble des collectifs de travailleurs<sup>24</sup>. À l'heure où paraît cet article, on ignore encore quelle sera l'issue du débat parlementaire sur la réglementation du secteur et si la qualité de salariés sera reconnue aux travailleurs des plateformes.

## 6. Conclusion

Comme nous avons pu le constater dans notre étude, en Argentine comme au Chili, les livreurs des plateformes, pourtant considérés comme des travailleurs essentiels, ont payé la pandémie au prix fort. Leur activité est devenue plus risquée, moins rémunératrice, plus pénible et ils ont eu affaire plus souvent à des commerces et des clients indécents. Ces difficultés sont de toute évidence dues à des facteurs conjoncturels liés à la pandémie: les livreurs ont été exposés à de nouveaux risques comme celui d'être contaminés par le virus ou de se faire agresser. Par ailleurs, l'afflux de demandeurs d'emploi dans ce secteur semble s'être traduit par une baisse de la rémunération des livreurs. Les niveaux élevés d'emploi informel, de pauvreté et de violence qui caractérisaient déjà la région sont venus amplifier tous ces effets.

À la différence d'autres auteurs, nous montrons que la vulnérabilité des livreurs s'explique aussi par la façon dont les plateformes ont réagi à la crise et par le processus de travail qu'elles ont mis en place. Les plateformes ont tiré avantage de la réglementation en vigueur, qui considère les livreurs comme des travailleurs indépendants, pour faire supporter à ces derniers les coûts induits par la pandémie. Elles leur ont transféré non seulement la responsabilité de se protéger du virus et de se faire soigner en cas de contamination par le COVID-19,

---

<sup>22</sup> Voir Perelman *et al.*, 2020, notamment sur la stratégie de construction du pouvoir institutionnel de l'APP.

<sup>23</sup> Voir, par exemple, les propositions de loi déposées par Lovera (Frente de todos, majorité) le 3 mars 2021; par Martínez, Carrizo et Jacobitti (UCR, opposition) le 10 novembre 2020; par Carrizo et d'autres (UCR), le 14 juillet 2020 et par Lousteau et d'autres (UCR/PRO, opposition), le 19 juin 2020.

<sup>24</sup> Voir Daniel Blanco Gómez, «Se aprobó la ley que regula a las app de delivery en la ciudad de Buenos Aires: n° le podrán cobrar más de 20% de comisión a los comercios», *Infobae*, 16 juillet 2020. <https://www.infobae.com/economia/2020/07/16/se-aprobo-la-ley-que-regula-a-las-app-de-delivery-en-la-ciudad-de-buenos-aires-no-le-podran-cobrar-mas-de-20-de-comision-a-los-comercios/>.

mais aussi les coûts induits par les vols subis dans la rue, la fraude des clients, la fluctuation de la demande et les problèmes logistiques, coûts qui ont augmenté pendant la crise. Le paradoxe est que les plateformes ont renforcé en parallèle le contrôle qu'elles exercent sur les livreurs, confortant ainsi l'existence d'un lien de subordination. Elles ont ainsi profité de la pandémie pour imposer de nouvelles règles de conduite, accroître la surveillance et étoffer les mécanismes discursifs qui incitent les livreurs à s'impliquer davantage dans leur activité; pour automatiser les sanctions et limiter les possibilités de recours; pour durcir les critères d'accès aux zones ou aux créneaux horaires où la demande est plus élevée. Ce renforcement du contrôle, dans sa triple dimension administrative, technique et sociale, a visé deux objectifs pendant la pandémie: d'une part, faire pression sur les livreurs pour qu'ils améliorent leurs performances, cette pression étant accentuée par l'opacité de l'algorithme qui mesure les performances; d'autre part, se décharger plus facilement des coûts de la crise, car la compétition pour les performances conduit les livreurs à prendre volontairement plus de risques.

Cela étant, nous mettons en évidence l'existence chez les livreurs d'un continuum de pratiques de résistance, qui vont des comportements déviants à des initiatives collectives. Tant en Argentine qu'au Chili, la crise sanitaire semble avoir renforcé les réseaux de solidarité et l'action collective, du fait de la dégradation des conditions de travail et du manque de réactivité des plateformes et des pouvoirs publics face à cette situation. Nous avons toutefois constaté des différences entre les deux pays: l'organisation collective des livreurs reste encore embryonnaire au Chili, où elle se heurte à une forte opposition des plateformes et à une absence totale de soutien institutionnel, alors qu'en Argentine le mouvement en est à un stade plus avancé, même s'il est lui aussi confronté à des défis importants et doit notamment élargir sa base et asseoir son influence politique. En tous les cas, il ressort clairement de notre étude que les systèmes de relations professionnelles de ces deux pays ne sont pas aussi favorables l'un que l'autre à l'émergence d'une action collective dans ce secteur.

Sans vouloir procéder ici à une comparaison systématique des régimes de travail des deux pays, on peut tout de même affirmer que ces résultats découlent de certaines des caractéristiques de ces régimes. Comme nous l'avons évoqué dans l'introduction, au Chili les réformes néolibérales mises en œuvre sous la dictature et entérinées par les gouvernements démocratiques qui ont suivi ont créé un système peu propice à l'organisation des travailleurs. Les obstacles à la syndicalisation, la limitation de la négociation collective au niveau de l'entreprise, la limitation du droit de grève au contexte de négociation collective sur le lieu de travail et les faibles sanctions encourues pour discrimination antisyndicale, pour ne citer que quelques restrictions aux droits collectifs, ont amoindri le pouvoir de mobilisation et l'influence des syndicats aux différents niveaux de l'organisation productive. Puisque la loi ne prévoit pas d'instances de négociation au niveau sectoriel ou national, les travailleurs des plateformes ne peuvent compter que sur eux-mêmes pour défendre leurs intérêts. En Argentine, en revanche, depuis l'avènement du péronisme et son accession au pouvoir dans les années 1940, les syndicats sont des acteurs politiques de premier plan qui négocient les salaires et les conditions de travail au niveau national. Ils possèdent un nombre d'adhérents, une capacité de mobilisation et un pouvoir économique

plus élevés que leurs homologues chiliens du fait qu'ils gèrent des œuvres sociales et des mutuelles de santé<sup>25</sup>. S'ajoute à cela le principe du monopole de la représentation syndicale dans chaque branche d'activité, ce qui permet, en théorie du moins, aux travailleurs qui ont des difficultés à s'organiser par leurs propres moyens de faire entendre leur voix, même si cela peut aussi engendrer des conflits entre organisations qui se disputent le droit de représentation collective. Ces deux systèmes ont abouti à créer des cultures des relations sociales très différentes. Au Chili, un discours de la peur domine chez les travailleurs, qui fait obstacle à leur mobilisation collective. En Argentine, en revanche, c'est une culture de l'action, rebelle et contestataire, qui prévaut. À la lumière de ces contextes institutionnels et culturels extrêmement dissemblables, on comprend mieux pourquoi l'organisation collective des travailleurs de plateforme obéit à une dynamique opposée dans les deux pays.

Les résultats obtenus dans le cadre de cette étude ont une portée pratique à deux égards au moins. Premièrement, ils confortent la thèse selon laquelle les plateformes sont bien plus que de simples intermédiaires de marché, puisque ce sont elles qui dictent pour l'essentiel les modalités du travail des livreurs, et plus encore depuis le début de la pandémie. Au Chili comme en Argentine, le statut de travailleur indépendant n'est pas du tout conforme à la réalité que vivent les livreurs, et fait que ces derniers ont payé la crise au prix fort. Deuxièmement, ces résultats peuvent aider les organisations de livreurs à se renforcer, dans la mesure où ils font apparaître des problèmes communs à tous ces travailleurs et mettent en évidence les différents facteurs qui entravent ou qui favorisent l'action collective.

## Références

- Ackroyd Stephen, et Paul Thompson. 1999. *Organizational Misbehaviour*. Londres: SAGE.
- Asenjo Cruz, Antonia, et Alberto Coddou Mc Manus. 2021. «Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile», OIT Cono Sur – Informes Técnicos/17-2021. Santiago: OIT.
- Atzeni, Maurizio. 2010. *Workplace Conflict: Mobilization and Solidarity in Argentina*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- . 2016. «Beyond Trade Unions' Strategy? The Social Construction of Precarious Workers Organizing in the City of Buenos Aires», *Labor History*, 57 (2): 193-214.
- . 2020. «Workers' Organisation in Precarious Times: Abandoning Trade Union Fetishism, Rediscovering Class», *Global Labour Journal*, 11 (3): 311-314.
- , Fernando Durán-Palma et Pablo Ghigliani. 2011. «Employment relations in Chile and Argentina», dans *Research Handbook of Comparative Employment Relations*, publ. sous la dir. de Michael Barry et Adrian Wilkinson, 129-152. Cheltenham: Edward Elgar.
- Banque mondiale. 2016. *World Development Report 2016: Digital Dividends*. Washington. [Résumé en français sous le titre «Rapport sur le développement dans le monde 2016: les dividendes du numérique». Washington.]

<sup>25</sup> Selon les données les plus récentes disponibles dans les bases de données de l'OIT, le taux de syndicalisation atteignait 27,7 pour cent en Argentine (2014), contre seulement 17,1 pour cent au Chili (2018) (<https://ilostat.ilo.org/topics/union-membership/>).

- Barratt, Tom, Caleb Goods et Alex Veen. 2020. «“I’m my Own Boss...”: Active Intermediation and “Entrepreneurial” Worker Agency in the Australian Gig-economy», *Environment and Planning A: Economy and Space*, 52 (8): 1643-1661.
- Beccaria, Luis, Elva López Mourelo, Raúl Mercer et Pablo Vinocur. 2020. «Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina», note technique. Buenos Aires: Bureau de pays de l’OIT pour l’Argentine.
- Burawoy, Michael. 1979. *El consentimiento en la producción. Cambios en el proceso laboral bajo el capitalismo monopolístico*. Mexico: ERA. [Traduit en français sous le titre *Produire le consentement*, Paris, La Ville brûle, 2015.]
- CEPALC (Commission économique pour l’Amérique latine et les Caraïbes) et OIT. 2019. «El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral», *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, n° 20 (LC/TS.2019/31). Santiago.
- Chen, Julie Yujie. 2018. «Thrown under the Bus and Outrunning it! The Logic of Didi and Taxi Drivers’ Labour and Activism in the On-Demand Economy», *New Media & Society*, 20 (8): 2691-2711.
- Cini, Lorenzo, et Bartek Goldmann. 2021. «The Worker Capabilities Approach: Insights from Worker Mobilizations in Italian Logistics and Food Delivery», *Work, Employment and Society*, 35 (5): 948-967.
- Del Bono, Andrea. 2019. «Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina», *Cuestiones de Sociología*, n° 21: article e083. <https://www.cuestionessociologia.fahce.unlp.edu.ar/article/view/CSe083>.
- De Stefano, Valerio. 2016. «The Rise of the “Just-in-Time Workforce”: On-Demand Work, Crowdsourcing and Labour Protection in the “Gig-Economy”», *Conditions of Work and Employment Series No. 71*. Genève: BIT.
- Edwards, Paul. K. 1986. *Conflict at Work: A Materialist Analysis of Workplace Relations*. Oxford: Basil Blackwell.
- Elbert, Rodolfo, et Sofia Negri. 2021. «Delivery Platform Workers during COVID-19 Pandemic in the City of Buenos Aires (Argentina): Deepened Precarity and Workers’ Response in a Context of Epidemiological Crisis», *Journal of Labor and Society* (pré-publication en ligne). <https://doi.org/10.1163/24714607-bja10014>.
- Ernst, Christoph, Elva López Mourelo, Michela Pizzicannella, Sofia Rojo et Carlos Romero. 2020. «COVID-19 y el mercado de trabajo en Argentina: El reto de luchar contra la pandemia y su impacto socioeconómico en un tiempo de desafíos económicos serios», rapport technique. Buenos Aires: Bureau de pays de l’OIT pour l’Argentine.
- Etchemendy, Sebastián, et Ruth Berins Collier. 2007. «Down but Not Out: Union Resurgence and Segmented Neocorporatism in Argentina (2003–2007)», *Politics & Society*, 35 (3): 363-401.
- Fielbaum, Andrés, et Alejandro Tirachini. 2021. «The Sharing Economy and the Job Market: The Case of Ride-Hailing Drivers in Chile», *Transportation*, 48 (5): 2235-2261.
- Fleming, Peter. 2017. «The Human Capital Hoax: Work, Debt and Insecurity in the Era of Uberization», *Organization Studies*, 38 (5): 691-709.
- Ford, Michele, et Vivian Honan. 2019. «The Limits of Mutual Aid: Emerging Forms of Collectivity among App-Based Transport Workers in Indonesia», *Journal of Industrial Relations*, 61 (4): 528-548.
- Friedman, Gerald. 2014. «Workers without Employers: Shadow Corporations and the Rise of the Gig Economy», *Review of Keynesian Economics*, 2 (2): 171-188.
- Gandini, Alessandro. 2019. «Labour Process Theory and the Gig Economy», *Human Relations*, 72 (6): 1039-1056.
- GfK (Growth for Knowledge) et Mutual de Seguridad. 2019. «Nuevas formas de trabajar. Trabajo presente versus trabajo decente». <https://www.gfk.com/es/prensa/trabajadores-de-app>. Consulté le 20 décembre 2020.

- Goods, Caleb, Alex Veen et Tom Barratt. 2019. «“Is your Gig any Good?”. Analysing Job Quality in the Australian Platform-Based Food-Delivery Sector», *Journal of Industrial Relations*, 61 (4): 502-527.
- Graham, Mark, Isis Hjorth et Vili Lehdonvirta. 2017. «Digital Labour and Development: Impacts of Global Digital Labour Platforms and the Gig Economy on Worker Livelihoods», *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23 (2): 135-162.
- Haidar, Julieta, et Jéscica Lorena Pla. 2021. «ASPO (Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio) y plataformas de reparto en la CABA. Sus impactos en las dinámicas de trabajo y los trabajadores», *Trabajo y Sociedad*, XXII (36): 81-100.
- Johnston, Hannah. 2020. «L'économie des plateformes sous l'angle de la géographie ouvrière: comprendre les stratégies d'organisation collective dans le contexte du travail intermédié par les plateformes numériques», *Revue internationale du Travail*, 159 (1): 29-52.
- Kässi, Otto, Charlie Hadley et Vili Lehdonvirta. 2019. «Online Labour Index: Measuring the Online Gig Economy for Policy and Research», *Figshare* (jeu de données). <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.3761562>. Consulté le 20 décembre 2020.
- López Mourelo, Elva. 2020. *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política*. Buenos Aires: Bureau de pays de l'OIT pour l'Argentine.
- MacDonald, Robert, et Andreas Giazitzoglu. 2019. «Youth, Enterprise and Precarity: Or, What Is, and What Is Wrong with, the “Gig Economy”?», *Journal of Sociology*, 55 (4): 724-740.
- Madariaga, Javier, César Buenadicha, Erika Molina et Christoph Ernst. 2019. *Economía de plataformas y empleo: ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: CIPPEC, BID et OIT.
- Minter, Kate. 2017. «Negotiating Labour Standards in the Gig Economy: Airtasker and Unions New South Wales», *Economic and Labour Relations Review*, 28 (3): 438-454.
- Montt, Guillermo, Félix Ordóñez, Luis Ignacio Silva et Juan Jacobo Velasco. 2020. «Chile: Impacto de la COVID-19 sobre los mercados de trabajo y la generación de ingresos», note technique, Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19. Santiago: OIT.
- Perelman, Laura, Marcelo Mangini, Bárbara Perrot, María Belén Fierro et Martina Sol Garbarz. 2020. *Une appli pour le mouvement syndical: la lutte des travailleurs/euses de plateformes d'Amérique latine*, Les syndicats en transformation 4.0. Berlin: Friedrich-Ebert-Stiftung. <https://library.fes.de/pdf-files/iez/16616-20201116.pdf>.
- Rizzo, Matteo, et Maurizio Atzeni. 2020. «Workers' Power in Resisting Precarity: Comparing Transport Workers in Buenos Aires and Dar es Salaam», *Work, Employment and Society*, 34 (6): 1114-1130.
- Scholz, Trebor. 2017. *Overworked and Underpaid: How Workers Are Disrupting the Digital Economy*. Cambridge et Malden: Polity.
- Sehnbruch, Kirsten. 2006. *The Chilean Labor Market: A Key to Understanding Latin American Labor Markets*. New York et Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Stewart, Andrew, et Jim Stanford. 2017. «Regulating Work in the Gig Economy: What Are the Options?», *Economic and Labour Relations Review*, 28 (3): 420-437.
- Tassinari, Arianna, et Vincenzo Maccarrone. 2020. «Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK», *Work, Employment and Society*, 34 (1): 35-54.
- Veen, Alex, Tom Barratt et Caleb Goods. 2020. «Platform-Capital's “App-etite” for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia», *Work, Employment and Society*, 34 (3): 388-406.
- Winn, Peter (dir.). 2004. *Victims of the Chilean Miracle: Workers and Neoliberalism in the Pinochet Era, 1973–2002*. Durham et Londres: Duke University Press.

- Wood, Alex J., Mark Graham, Vili Lehdonvirta et Isis Hjorth. 2019. «Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy», *Work, Employment and Society*, 33 (1): 56-75.
- , Vili Lehdonvirta et Mark Graham. 2018. «Workers of the Internet Unite? Online Freelancer Organisation among Remote Gig Economy Workers in Six Asian and African Countries», *New Technology, Work and Employment*, 33 (2): 95-112.
- Wu, Qingjun, Hao Zhang, Zhen Li et Kai Liu. 2019. «Labor Control in the Gig Economy: Evidence from Uber in China», *Journal of Industrial Relations*, 61 (4): 574-596.