



HAL
open science

La plateforme du marché des moto-taxis au Vietnam : construction d'une conscience collective et luttes des chauffeurs Grab

Guillaume Tran Huu

► To cite this version:

Guillaume Tran Huu. La plateforme du marché des moto-taxis au Vietnam : construction d'une conscience collective et luttes des chauffeurs Grab. Sociologie. 2022. dumas-04033851

HAL Id: dumas-04033851

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04033851v1>

Submitted on 17 Mar 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

MÉMOIRE DE RECHERCHE MASTER 2

Langues Littératures, Civilisations Étrangères et Régionales
Études Vietnamiennes
Parcours recherche

**« La platformisation du marché des moto-taxis au
Vietnam »**
***Construction d'une conscience collective et luttes des
chauffeurs Grab***

Présenté par **Guillaume TRAN HUU**

N° Étudiant : 71706055

Sous la direction de : **Mme Marie GIBERT-FLUTRE, Maître de conférences**

Soutenance prévue le : **20/09/2022**

RÉSUMÉ

Alors que l'économie de plateforme tend à se globaliser et à pénétrer le quotidien de milliards de personnes, de plus en plus de travailleurs du secteur, de chercheurs et de militants remettent en question ce modèle économique. Mettant en avant l'autonomie et la flexibilité, les plateformes numériques redéfinissent les relations et l'organisation du travail, accordant aux travailleurs des plateformes un statut de travail ambiguë. Au Vietnam, des chauffeurs de moto-taxi travaillant pour la plateforme Grab s'organisent et font vivre une communauté des chauffeurs qui ont recours à un répertoire d'actions variées pour défendre leurs droits. Ce travail se concentre sur ces chauffeurs, dans un contexte de pays autoritaire où les organisations collectives sont chapeautées par le Parti Communiste et où le travail informel reste la forme de travail la plus courante.

Mots clés: économie de plateforme, plateformes numériques, organisations collectives, travail informel, subjectivation, Vietnam, Ho Chi Minh Ville.

ABSTRACT

As the platform economy tends to globalize and penetrate the daily lives of billions of people, more and more platform workers, researchers and activists are questioning this economic model. Emphasizing autonomy and flexibility, digital platforms are redefining labor relations and organization, granting gig economy workers an ambiguous work status. In Vietnam, motorcycle taxi drivers working for the Grab app. are organizing and nurturing a community of drivers who use a repertoire of varied actions to defend their rights. This work focuses on these drivers in the context of an authoritarian country where collective organizations are overseen by the Communist Party and where informal work remains the most common form of work.

Key words: gig economy, digital platforms, collective organizations, informal work, subjectivation, Vietnam, Ho Chi Minh City.

REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à exprimer toute ma gratitude à ma directrice de mémoire, Marie Gibert-Flutre, pour m'avoir guidé tout au long de mon parcours universitaire, pour m'avoir accordée sa confiance, pour ses conseils avisés, sa disponibilité, son dynamisme et pour m'avoir transmis le goût de la recherche.

Je souhaite également remercier chaleureusement Đinh Quế Trâm, pour m'avoir épaulé pendant mon terrain de recherche au Vietnam et pour ses bonnes adresses, ce travail n'aurait pas eu la même épaisseur sans ton aide.

Un grand merci aux chauffeurs qui bien voulu répondre à nos questions alors qu'ils s'apprêtaient à débiter leur journée de travail, avec une pensée particulière pour Phạm Mi Sên.

Je remercie toute l'équipe administrative et pédagogique de LCAO – Université Paris Cité – , le GRIP ainsi que mes camarades de licence et de master.

Merci à mes ami-es en France, au Vietnam, aux Amériques, en pensant spécialement à Natacha et Mario pour leur soutien indéfectible.

Enfin, mes derniers remerciements vont à ma famille.

Remarque concernant l'utilisation des termes vietnamiens

La transcription des termes en vietnamien utilisés dans ce texte respecte les signes diacritiques propres à la langue vietnamienne, y compris pour la transcription des noms propres. Cependant le nom de certain auteurs n'incluent pas les signes diacritiques, les noms ont été repris dans ce mémoire tels qu'ils étaient mentionnés dans leur source d'origine.

Abréviation

VND Vietnamese Dong

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	7
I - UN MARCHÉ À SAISIR.....	18
1.1 - Grab, de la start-up à la ‘Everyday Everything App’	18
1.2 Les mobilités comme source de tensions.....	40
1.3 L’informel à l’heure du numérique.....	50
II – L’APP ET LES CHAUFFEURS, UNE RELATION AMBIGUË.....	56
2.1 Tài xế Grab, profils et motivations.....	56
2.2 L’appli comme simple intermédiaire?.....	69
Portait - Phạm Mi Sên.....	87
III - LA CRÉATION D’UNE CONSCIENCE COLLECTIVE.....	90
3.1 Des chauffeurs en constante interaction.....	90
3.2 Quand les chauffeurs s’organisent.....	101
3.3 Des tactiques de lutte et de revendication différentes.....	113
CONCLUSION.....	128
BIBLIOGRAPHIE.....	131
SITOGRAPHIE.....	136
ANNEXES.....	145

INTRODUCTION

Le 07 décembre 2020, les habitants des centres villes de Hà Nội et de Hồ Chí Minh Ville au Vietnam virent défilier à moto des centaines de chauffeurs de moto-taxi travaillant pour la plateforme Grab¹ pour protester contre la décision unilatérale de la plateforme d'augmenter les commissions prélevées sur chaque course effectuée par les chauffeurs. Cette manifestation, dont la presse vietnamienne s'est largement fait l'écho ((Zing News, 2020 ; Tuổi Trẻ, 2020 ; VTC News, 2020 ; Vn Express, 2020), revêt un caractère inédit dans un contexte de pays autoritaire à parti unique où toute contestation sociale est lourdement contrôlée ou réprimée, à plus forte raison quand celles-ci s'invitent dans l'espace public. Ces manifestations, organisées en parti sur les réseaux sociaux et de manière totalement autonome, ne firent pas l'unanimité parmi les chauffeurs et furent largement commentées et discutées sur des groupes de discussions Facebook ou Zalo² dédiés aux chauffeurs de moto-taxi des plateformes de mobilité partagées, à l'heure où le numérique prend une place de plus en plus importante dans le quotidien des vietnamiens. Ces actions ponctuelles reflètent la volonté de ces travailleurs de l'économie de plateforme de faire valoir leurs droits, de faire entendre leur voix et de peser en tant que communauté vis-à-vis des décisions qui affectent directement leurs conditions de travail.

L'économie de plateforme, à travers ses outils que sont les applications numériques vient s'imposer à l'échelle globale dans des domaines aussi variés que la gouvernance des villes ou des entreprises comme dans le quotidien de milliards de personnes, engendrant des mutations dans les pratiques de consommation, de mobilité, dans les rapports sociaux et dans le marché du travail. Ce nouveau modèle économique tend à se globaliser, le nombre de plateformes numériques ayant été multiplié par cinq entre 2010 et 2020 (Euronews, 2021) alors que les plateformes de mobilités partagées du type Uber se sont multipliées par deux chaque année entre 2019 et 2021³. Ces dernières restent cependant ancré dans des contextes locaux et nationaux spécifiques.

1 Grab est une plateforme de mobilité partagée qui fonctionne sur le même modèle que celui de Uber

2 Application vietnamienne de messagerie instantanée

3 Entretien avec Thomas Quillier, Ingénieur d'études, Laboratoire Ville Mobilité Transport (LVMT, UMR-T 9403), Ecole des Ponts ParisTech - Université Gustave Eiffel ; réalisé le 01 juin 2022

Étudier l'économie de plateforme en contexte vietnamien

Le Vietnam, dont le système politique repose sur un régime à parti unique, caractérisé par le « centralisme démocratique », où le Parti Communiste exerce un véritable monopole politique, a néanmoins adopté une économie de marché à orientation socialiste depuis les réformes du *Đổi Mới* initiées en 1986. Il affiche un taux de croissance du PIB supérieur à 6 % en moyenne par an depuis 2000 (Gibert, 2018), et a vu l'émergence d'une nouvelle classe moyenne urbaine. Le pays connaît un fort taux de digitalisation et d'équipements numériques, avec plus de 93 % de la population aujourd'hui équipée de smartphone (Nguyen Thi, 2020). Les usages massifs d'un nombre croissant d'applications numériques impactent largement les pratiques urbaines, telles que les achats quotidiens, l'accès au crédit ou les transports urbains, transformant au quotidien les interactions entre les citoyens et leur ville, ce qui représente un marché considérable pour les entreprises du secteur.

De plus, ces entreprises du numérique s'implantent dans un pays où le marché du travail est marqué par un fort taux de travailleurs informels (70 %, Office Général des Statistiques, 2021), représentant une main d'oeuvre potentielle conséquente pour ces dernières. Ainsi, la société de mobilité partagée Grab, au cœur de cette recherche, n'y crée pas un nouveau marché de toute pièce mais vient se substituer à un marché déjà existant de manière informel.

Enfin, malgré une croissance économique sans pareil, le système de transport en commun reste défaillant et largement sous utilisé par la population vietnamienne, créant ainsi de nouvelles opportunités pour les plateformes de mobilité partagées. Grab en est l'exemple le plus visible dans le paysage urbain vietnamien, des milliers de chauffeurs vêtus de la couleur verte de la marque arpentant chaque jour les rues des villes vietnamiennes.

Les chauffeurs de l'appli Grab au cœur de la problématique de recherche

Alors que l'adoption du nouveau modèle économique de l'économie de plateforme se mondialise, il convient d'en analyser les impacts et d'en mesurer les enjeux dans le contexte vietnamien pour mieux appréhender les nouveaux rapports de force qu'elle y engendre. Créatrice de nouveaux emplois, redéfinissant l'organisation et les relations du travail, cette économie numérique mobilise une main-d'œuvre sur des promesses d'autonomie et d'indépendance. Tandis que de nombreuses études ont été

menées sur l'impact de l'économie de plateforme sur le marché du travail et sur ses travailleurs dans les pays du Nord (Abdelnour et Méda, 2019 ; Griesbach et al., 2019 ; Gomes, 2018), partant du postulat du salariat comme norme, ce mémoire a l'ambition d'en mesurer l'impact dans un pays autoritaire où le travail informel reste la forme de travail la plus utilisée, en se focalisant sur une entreprise particulière, Grab, et sur ses travailleurs, les chauffeurs de moto-taxi. Ce travail sera l'occasion d'évaluer en quoi l'arrivée de nouveaux acteurs privés tels que Grab ouvrent de nouveaux horizons dans l'organisation collective des travailleurs et dans la production d'une conscience collective alors que toute organisation syndicale ou associative est verrouillée par l'État et le Parti et d'analyser l'émergence de nouvelles identités, tant personnelles que collectives. Ce mémoire s'articule donc autour de la question de recherche suivante :

Quelles sont les mutations engendrées sur le marché du travail et sur le marché des moto-taxis par l'arrivée de la plateforme Grab au Vietnam et quels sont les ressorts collectifs dont disposent les travailleurs pour défendre leurs droits ?

L'économie de plateforme : un champ d'étude en expansion

Phénomène relativement récent, l'économie de plateforme fait l'objet de nombreuses études depuis une dizaine d'années. Suite à son ouvrage publié en 2003 annonçant l'essor du « cybertariat », U. Huws analyse dans « *Labor in the global digital economy* » (2014) comment les technologies de l'information et de la communication ont ouverts de nouvelles perspectives de marchandisation de la vie quotidienne et d'accumulation de capital, transformant les relations de travail et ouvrant la voie à l'essor de l'économie de plateforme. Pour N. Srnicek l'essor de ce nouveau modèle économique découle de l'évolution du capitalisme depuis un demi siècle, et son ouvrage « *Platform capitalism* » est l'occasion de décrypter le fonctionnement de l'économie de plateforme qu'il nomme capitalisme de plateforme (2016). En France, Barbara Gomes souligne les liens de subordination et de dépendance des travailleurs des plateformes et la volonté des plateformes de se soustraire aux réglementations, elle plaide en outre pour une meilleure protection de ces derniers. Dans la même vision, l'ouvrage dirigé par D. Méda et S. Abdelnour, « Les nouveaux travailleurs des applis », interroge les impacts des applications numériques sur les façons de travailler et les statuts d'emplois, à travers l'analyse de diverses

applications engageant différents types de travail. Un chapitre est également consacré aux luttes de chauffeurs Uber en France (2019). Le travail des chauffeurs Uber aux États-Unis est également le sujet de l'article de Griesbach et al., dans lequel ils examinent comment les plateformes déterminent les processus de travail et exercent un contrôle algorithmique sur les travailleurs, contrôle qu'ils décrivent comme «*algorithmic despotism*». Les asymétries de pouvoir et d'informations permettent le contrôle des travailleurs et structurent les relations entre la plateforme Uber et ses chauffeurs (Rosenblat et Stark, 2017). K. Gregory et J. Sadowski analysent le discours des plateformes qui pervertissent des concepts vertueux comme l'autonomie, l'indépendance ou la flexibilité pour exercer un contrôle et comment elles créent des systèmes de gouvernance biopolitique permettant l'accumulation de capital.

La revue *South Atlantic Quarterly* (2021) publiée par l'Université de Duke, a sorti récemment un numéro entièrement consacré à l'économie de plateforme, aux frictions qu'elle génère et aux différentes formes de résistances des travailleurs. Ce numéro présente plusieurs cas d'études sur différents continents et contextes, D. Arubayi documente par exemple les différentes tactiques de contournement des règles par des chauffeurs des applications à Lagos au Nigéria alors que F. Franco montre comment les plateformes de mobilité partagées fonctionnent sur une hybridation des discours néo-libéraux avec les modes de travail de travailleurs précaires vivant aux périphéries des villes brésiliennes.

La revue *China Perspective* (2021) a également consacré un numéro aux travailleurs des applications en Chine, se focalisant sur l'agentivité des travailleurs, leurs conditions de travail et les résistances mises en place par ces derniers.

C. Sopranzetti (2021) décrit par ailleurs comment le concept d'informalité est utilisé et parfois redéfini pour contrer les plateformes de mobilité partagée à Bangkok en Thaïlande. Z. A. Surie et J. Kodiganti nous plonge également dans le quotidien des chauffeurs des applications à Bengaluru, Inde, et nous proposent de nouvelles perspectives dans un contexte où le salariat n'est pas la norme.

Concernant le Vietnam, les travaux de Turner (2019, 2020) et ceux de Hansen et al. se centrent sur les chauffeurs de moto-taxi dits traditionnels, les *xe ôm* et évoquent les conséquences de l'arrivée des plateformes telles que Grab. D. Pham (2020) analyse par exemple le procès entre Grab et Vinasun (une compagnie de taxi) alors que M.D Nguyen se concentre sur les impacts sur les pratiques de mobilité des consommateurs vietnamiens.

Aucune étude à ce jour n'a été consacrée aux chauffeurs de mobilité partagée au Vietnam, le but de ce travail inédit est donc d'enrichir les connaissances sur les travailleurs de l'économie de plateforme depuis un contexte particulier et de fournir un éclairage nouveau sur les luttes de ces derniers.

Cadre théorique : l'économie de plateforme comme évolution du capitalisme

Ayant pour sujet l'économie de plateforme, désigné également capitalisme de plateforme par N. Snircek (2016), il convient d'en définir les contours et d'appréhender son émergence comme une évolution du capitalisme. Ce modèle économique demeure par ailleurs situé dans des contextes économiques et sociaux qui ont poussé à son essor. Il sera également question d'analyser la construction d'une conscience collective à travers le concept de subjectivation.

Appréhender et définir l'économie de plateforme

Digitalisation de l'économie, numérisation des entreprises, disruption des marchés sont autant d'expressions qui servent à caractériser l'économie du XIXe siècle et ses évolutions dont Uber, entreprise américaine est devenu le symbole, à tel point que la marque a donné naissance à un verbe, 'ubériser', ainsi qu'au nom 'uberisation', qui font désormais partis du langage courant et ont leurs entrées dans les différents dictionnaires français (*Larousse, Robert*). La pénétration du numérique vient transformer la vie quotidienne des habitants des pays développés et des pays à revenus intermédiaires. Les activités régies par des applications numériques sont aujourd'hui innombrables et ces applications envahissent des domaines aussi variés que la production culturelle, le service public, le divertissement, le commerce mais aussi des domaines qui relèvent du domaine privé et intime ; traversant ainsi l'ensemble des secteurs d'activités. En outre, pour N. Snircek (2016), l'économie numérique « désigne les entreprises dont les modèles de gestion reposent de plus en plus sur les technologies de l'information, les données et Internet » (p.8). Cette définition ne restreint donc pas au domaine des technologies mais englobe l'ensemble des secteurs économiques.

Cette numérisation du quotidien, rendue possible par une pénétration d'Internet exponentielle et le développement de l'économie numérique, illustre la capacité du capitalisme à surmonter les crises et à créer de nouveaux marchés comme le fait remarquer Ursula Huws : ‘

« Just at the point when its logic of expansion seems destined to generate a saturation of markets and a consequent crisis of profitability, it finds fresh areas of life to bring within its scope, generating new forms of production of new goods and services for which new markets can be created » (Huws, 2014).

Pour Ursula Hews, le capitalisme, depuis le choc pétrolier de 1973, est marqué par une réduction des coûts du travail et une externalisation du travail globalisée, favorisé par le développement des technologies de l'information et de la communication. Les délocalisations, les privatisations et les dérégulations des marchés et du travail ont déséquilibré le rapport de force travail-capital et réduit le pouvoir de négociation des organisations de travailleurs. Une nouvelle division du travail globalisée a permis une forte accumulation de capital et ouvert la sous-traitance vers les pays en développement pour le secteur des services et des télécommunications. Grace aux investissements massifs réalisés dans le secteur, les entreprises du numérique ont adopté un modèle de « croissance avant les profits », en misant sur les innovations technologiques afin de capter les nouveaux marchés qui les mettrait en position monopolistique, modèle qui caractérise encore aujourd'hui les entreprises du secteur (Srnicek,2016).

Le paysage économique mondial est désormais dominé par de grands groupes transnationaux, qui ne sont plus uniquement occidentaux, qui ont de plus en plus recours à l'externalisation et contre lesquelles les États ont peu de marge de manœuvre, à l'image des entreprises du numérique, dominées par les *GAFAM* - Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft – qui ont atteint une position monopolistique dans leur marché respectif, Google concentre 85,55 % des recherches sur Internet au niveau mondial alors que Windows, le système d'exploitation de Microsoft équipe 75 % des ordinateurs et tablettes dans le monde (Statista, 2022). L'emprise des *GAFAM* sur l'économie globale et leur influence la vie des citoyens sont cependant de plus en plus critiquées, la marchandisation et l'exploitation opaque des données personnelles tendraient à nous mener vers un capitalisme de la surveillance selon Shoshana Zuboff (2019), Jacques Fontanel y voit même un danger civilisationnel (2019), alors que les différents États européens, devant leur impuissance à les réguler, leurs infligent des amendes records (Les échos, 2021).

L'essor de l'économie numérique, la propagation d'Internet et des smartphones ainsi qu'un environnement économique qui tend à la réduction des coûts du travail par l'externalisation sont autant de conditions pour que le capitalisme de plateforme prenne son essor et se développe à partir des années 2010. N. Srnicek définit les plate-formes comme étant « des infrastructures numériques qui permettent à deux ou à plusieurs groupes d'interagir », exploitant les données créées et récupérées et poussant l'externalisation des coûts à son paroxysme, puisque comme le rappelle Tom Goodwin :

« Uber, the world's largest taxi company, owns no vehicles. Facebook, the world's most popular media owner, creates no content. Alibaba, the most valuable retailer, has no inventory. And Airbnb, the world's largest accommodation provider, owns no real estate »
(Tech Crunch, 2015).

Ce n'est donc plus au capital de fournir les outils de travail, de supporter les coûts de maintenance et de réaliser investissements mais aux travailleurs, qui sont recrutés comme travailleurs indépendants et sont désignés comme étant « partenaire ». En ayant recours à des travailleurs indépendants et externalisés, la plateforme réduit considérablement le coût du travail à sa charge et fait reposer sur le « partenaire » tous les risques inhérents à son activité, investissement, risques physique, assurances...(Abdelnour, 2019). Outre les revenus publicitaires générés à partir de l'exploitation des données, la plate-forme se rémunère sous forme de commission prélevée sur chaque transaction, les tarifs et commissions pratiqués sur les plateformes étant définis unilatéralement par ces dernières. Parmi les plateformes numériques, Uber est peut être la plus emblématique.

De quelles plateformes parle-t-on ?

Alors que le type de plateforme est aussi varié que le type de services qu'elles proposent, nous nous intéressons ici aux plateformes numériques de mobilité partagée, qui sont définies par Aguiléra et Bouteuil (2018) comme des intermédiaires de transport mettant en relation les clients et les chauffeurs/opérateurs par le biais du téléphone mobile (ou tout autre TIC) afin de fournir un ou plusieurs services de transport de mobilité partagée. Selon cette définition, Grab, la société singapourienne au cœur de notre étude, est donc une plateforme de mobilité partagée.

La subjectivation politique comme enjeu d'étude

Les actions menées par les chauffeurs requièrent à minima d'un certain degré d'organisation et d'une prise de conscience collective. Pour comprendre comment un groupe d'individus se retrouvent en tant que communauté nous utilisons le concept de subjectivation. La subjectivation est un concept mobilisé par divers champs de la recherche, sociologie, psychanalyse, philosophie, chaque discipline voir chaque auteur en fournit une définition nuancée. Nous envisageons dans ce travail la subjectivation comme étant le processus par lequel se constitue un sujet. Longuement discutée par des auteurs tels que Michel Foucault, Hannah Arendt ou Jacques Rancière (Tarragoni, 2016), la subjectivation politique selon Federico Tarragoni peut ainsi être définie ainsi :

« La subjectivation politique désignerait le processus de production d'un sujet (et non d'une forme de subjectivité) qui, ayant lieu dans une sphère de l'existence sociale ou dans un domaine spécifié de pratiques (le travail, l'engagement, l'action collective, la prise de parole, la participation locale, les pratiques culturelles, etc.), les déborde par l'apparition d'un conflit, en acquérant ainsi une signification politique [...] un processus de reconfiguration du rapport à soi qui engage une liberté ou une autonomie vis-à-vis des normes, des assignations, des ancrages sociaux, et qui suppose la genèse d'un collectif porteur d'un conflit. »(2016).

Alors que pour Pierre Roche « la subjectivation est un processus par lequel un individu (ou un groupe ou encore une classe) parvient parfois à occuper d'autres places que celles qui lui ont été socialement, institutionnellement assignées » (2007).

L'une des ambitions de ce mémoire est d'analyser les dynamiques de subjectivation collective des chauffeurs Grab pour comprendre en quoi l'apparition de cette communauté, qui s'est créée avec et en réaction à l'arrivée d'un acteur privé relève de la subjectivation politique. Étant donné la relative jeunesse de cette communauté (2014), ces dynamiques sont en constante évolution et remises en cause à chaque changement de politique tarifaire ou fiscale imposé par l'application ou l'État.

Méthodologie de recherche

Les choix possibles concernant la discipline scientifique ou l'approche choisie pour travailler sur un thème aussi large sont très variés et peuvent relever du droit, de l'économie, la sociologie, la géographie urbaine, en se focalisant sur les pratiques de consommation, sur la sociologie des consommateurs, ou encore sur la mobilité urbaine...etc. Ce travail qui est centré sur les impacts de l'émergence de l'entreprise Grab au Vietnam se focalise sur les travailleurs de l'appli et s'inscrit dans une démarche pluridisciplinaire au croisement des études urbaines, de la sociologie du travail et de l'ethnographie. Pour mener à bien cette tâche, j'ai eu l'opportunité d'effectuer un stage avec la position d'assistant de recherche au sein du GRIP, Global Research Institute of Paris. Créé en 2020, le GRIP est un institut qui intègre le périmètre scientifique des Global Studies et, plus largement, la recherche globale en sciences sociales et humanités ; tout en menant une réflexion sur les rapports Nord-Sud. Ce stage s'inscrit dans un projet de recherche piloté par ma directrice de mémoire Mme Gibert-Flutre. Si la rédaction de ce mémoire reste un travail personnel, il s'inscrit dans un programme de recherche collectif intitulé DiverCities - Governing Diverse Cities in Europe and Asia – qui a pour objet principal l'étude de l'émergence des nouvelles technologies numériques sur les pratiques de citoyenneté, avec un intérêt particulier pour les pays dits du Sud global. Ce projet collectif a débuté avec une série d'entretiens réalisés par Marie Gibert-Flutre auprès de chauffeurs Grab en 2019 et intègre également Đinh Quế Trân, titulaire d'un Master en géographie en tant qu'assistante de recherche.

L'approche qui a été privilégiée est une approche par le bas, en se focalisant sur les acteurs qui se trouvent à la base de cette chaîne économique : les chauffeurs du numérique. Recueillir la parole, analyser les discours, les interactions et les actions de ces derniers, nous donne un aperçu inédit de leur conditions de travail et de leurs aspirations, d'autant plus qu'aucun travail s'intéressant à ces travailleurs au Vietnam n'avait été réalisé jusqu'à présent.

La méthodologie de travail retenue comporte ici trois volets : des enquêtes de terrains en réalisant plusieurs séries d'entretien avec des chauffeurs lors d'un séjour de recherche en mars-avril 2022, une exploration ethnographique des différents groupes de discussions de chauffeurs Grab sur Facebook ainsi qu'un travail d'observation lors de différents événements organisés par les chauffeurs lors du terrain et depuis lors, grâce au travail collectif mené dans le cadre du projet DiverCities.

C'est donc dans le cadre du programme DiverCities que j'ai eu l'opportunité de partir à Hồ Chí Minh Ville en mars-avril 2022 afin de mener un travail d'enquête de terrain. Épaulé par Đinh Quế Trân, nous avons interviewé trente-deux chauffeurs rencontrés dans la rue et rencontré deux chauffeurs chefs de groupes de chauffeurs lors de rendez-vous fixés au préalable. Les entretiens ont été réalisés dans trois districts différents de la ville : Gò Vấp, le district 1 et le district 5. Le choix de ces trois districts a été motivé par le fait que Gò Vấp est un district situé à la périphérie de la ville alors que les deux autres sont des districts du centre ville. La série d'entretien réalisé en 2019 indiquait en effet qu'un certain nombre de chauffeurs habitaient en périphérie. Nous avons choisi d'approcher les chauffeurs tôt le matin, avant qu'ils ne se connectent à l'application ou qu'ils n'entament leur journée de travail en les abordant directement sur le trottoir ou dans des *coffe-shops* où ils ont l'habitude de se retrouver. Les entretiens ont été réalisés de manière totalement anonyme et les chauffeurs cités dans ce mémoire sont désignés par un numéro (démarche certes impersonnelle voir réifiante mais garantissant l'anonymat et donc la sécurité des personnes rencontrés) à l'exception des chauffeurs chefs de groupe qui nous ont explicitement donné l'autorisation de les nommer. Nous avons obtenu les contacts de ces derniers par l'intermédiaire de chauffeurs rencontrés dans la rue. Bien qu'également présente dans la paysage urbain de Hồ Chí Minh Ville, cette série d'entretien ne m'a pas permis de rencontrer de femme chauffeuse de moto-taxi. Cependant, ma directrice de recherche et Đinh Quế Trân ont eu l'opportunité de rencontrer par la suite Mme Trần Như Bửu, chauffeuse de moto-taxi Grab et cheffe de groupe de chauffeurs. En effet, le travail de terrain effectué en avril 2022 a bénéficié d'un suivi : Marie Gilbert-Flutre et Đinh Quế Trân ont effectué une deuxième interview avec un des deux chefs de groupes déjà rencontré en mai 2022 (Mme Trần Như Bửu a été rencontrée à cette même occasion), puis Đinh Quế Trân assisté à un pique-nique organisé par et pour les chauffeurs Grab le 19 juin 2022 ainsi qu'à une réunion entre chauffeurs et différents dirigeants de Grab Vietnam dont sa directrice générale le 23 juillet 2022. Tous les entretiens ont été réalisés en vietnamien.

Outre les rencontres aléatoires dans la rue et les observations participantes, nous avons obtenu l'accès à deux groupes de discussions privés sur Facebook, la Communauté des Partenaires Grab 2 Roues Hồ Chí Minh (*Cộng đồng Đối tác Grab 2 bánh HCM*), créé en en janvier 2017 et comptant plus de 110 000 membres en août 2022 et la Communauté Grab Bike/ Chauffeurs Partenaires Grab Bike de Hồ Chí Minh Ville (*Cộng Đồng Grab Bike / Đối Tác Tài Xế Grab 2 Bánh TP HCM*), créé en janvier 2019 et comptant plus de 40 000 membres en août 2022. Nous avons ciblé nos recherche autour de dates clés , lcomme es jours de grèves et ceux les précédant et les succédant, lors de l'annonce de

nouvelle politique tarifaires, et autour de mots-clés tels que « grèves », « bonus pour les chauffeurs », « statut de partenaire »... Au-delà de l'analyse des discours et des commentaires formulés par les conducteurs sur ces groupes de discussions, cette étude numérique a également servi de base pour préparer les entretiens lors de la phase de terrain.

En outre, la recherche de terrain a été complétée par de nombreuses lectures, sur l'économie de plateforme, les grèves au Vietnam, le travail formel/informel, les organisations collectives, l'urbanisme de plateforme, la subjectivation politique.

De plus, ce travail m'a donné l'opportunité d'obtenir un entretien avec Mr Thomas Quillier, chercheur au sein du Laboratoire Ville Mobilité Transport et d'assister à différents séminaires internationaux en ligne portant sur l'économie de plateforme : *Digital Citizenship in the Age of Algorithmic Cruelty*, par la chercheuse Adi Kuntsman ; *Platformization and Its Discontents*, organisé par un collectif de chercheurs basés en Italie et réunissant plusieurs intervenant internationaux ; *Platform-work and Power: Considering Intersectional Issues in Algorithmic Work*, par la chercheuse Nopoor Raval. Ces différents évènements ont enrichit mon parcours, élargit mes pistes de réflexion et m'ont permis de mieux contextualiser le cas d'étude vietnamien au sein de la dimension internationale ce sujet recherche.

Structure et organisation du mémoire

Ce mémoire est structuré en trois grands chapitres. Le premier chapitre sert de contextualisation, pour comprendre les conditions de l'émergence de Grab au Vietnam. Il sera l'occasion de présenter le contexte vietnamien, concernant les mobilités urbaines, le travail informel et le marché des moto-taxis avant l'arrivée de la plateforme sur le marché vietnamien. Le second chapitre s'intéresse de plus près aux chauffeurs, en tentant d'en dégager une sociologie et d'analyser les relations entre ces derniers et l'entreprise Grab. Enfin le troisième et dernier chapitre se focalise sur les dynamiques d'organisations collectives des chauffeurs et leurs actions, les tactiques adoptées, leur répercussions et le processus de subjectivation.

I - UN MARCHÉ À SAISIR

1.1 - Grab, de la start-up à la ‘Everyday Everything App’

1.1.1 À la conquête de l’Asie du Sud-Est

Grab est né de la rencontre de deux étudiants malaisiens d’origine chinoise, Anthony Tan et Tan Hooi Ling au sein de la Harvard Business School (HBS). Ils participent en 2011 au HBS’ New Venture Competition (concours du meilleur projet entrepreneurial), où ils présentent un concept qui servira plus tard de base pour la création de Grab. Ils obtiennent la deuxième place (un des juges estimant le marché Sud Est Asiatique trop restreint) (Productmint, 2021; Singapore Economic Development Board, 2019) et se voient attribuer une bourse de 25 000 \$ US. Cette bourse, avec l’ajout de fonds personnels, leur permet de lancer leur première application de service dans le secteur des transports, MyTeksi, en Malaisie en 2012. Reprenant le mode de fonctionnement d’Uber, consistant en une mise en relation entre chauffeurs et clients par l’intermédiaire de l’application, MyTeksi recrute ses 40 premiers chauffeurs sur le terrain à Kuala Lumpur, en les équipant de smartphones (Grab. 2017), pour une période de test de plusieurs mois. L’application connu un succès immédiat avec 11 000 courses commandées le jour de lancement de l’application à Kuala Lumpur , alors que nombre d’inscription de nouveaux chauffeurs grimpa de 100 à 1000 par mois la première année (Grab. 2017). L’entreprise s’est développée rapidement en proposant ses services aux Philippines dès juillet 2013 avant de s’étendre à la Thaïlande et à Singapour les mois suivants sous le nom de GrabTaxi.

En 2014, Grab lance *GrabCar*, un service permettant aux chauffeurs ne possédant pas de licence de taxi de travailler avec la plateforme, qui était réservée jusque là aux détenteurs d’une telle licence et continue son expansion en s’ouvrant aux marchés vietnamiens (avec *Grabbike*, service de moto-taxi) et indonésiens. Après avoir bénéficié d’un apport financier de 10 millions \$US de la part d’un fond souverain singapourien (fond de placement financier appartenant à un État), l’entreprise déménage son siège social à Singapour au cours de l’année 2014. C’est cet investissement qui aurait conduit l’entreprise à devenir un entreprise singapourienne (Finance Twitter, 2021; CNBC, 2022).

C'est au cours de cette même année que Grab reçoit un investissement de la banque japonaise SoftBank à hauteur de 250 millions \$US. Il est à noter que Softbank a massivement investi (20 milliards de dollars US) dans des entreprises du même secteur, parfois en concurrence directe avec Grab (Uber, Ola en Inde, Didi en Chine, 99 au Brésil) (Linkedin, 2019 ; CNBC, 2019).

L'année suivante, en 2015, Grab lance *GrabExpress*, un service de livraison de colis et de courrier avec un suivi GPS. Après une levée de fond de 350 millions \$US, Grab devient cette même année une *licorne*, c'est à dire start-up valorisée à plus d'un milliard de dollars, non cotée en bourse et n'étant pas une filiale d'un grand groupe. La compagnie annonce cette même année un partenariat stratégique avec Ola, Didi et Lyft, entreprises de *ride-hailing* opérant dans différents pays. Ce partenariat cherche à contrer l'expansion de Uber dans la région, qui a débuté ses opérations en Asie du Sud-Est en 2013 avec une première implantation à Singapour.

En 2016, GrabTaxi devient Grab, permettant ainsi à l'entreprise de ne plus être uniquement identifiée comme une entreprise de transport. Cela reflète ses projets de diversification de ses services et de ses investissements.

En 2017, Grab lance ses opérations au Myanmar et au Cambodge ainsi qu'un nouveau service. *GrabPay*, service de portefeuille virtuel qui permet le paiement en ligne des services Grab, d'effectuer des transactions auprès de commerces partenaires de la plateforme et d'effectuer des virements bancaires. Ce service n'a depuis eu de cesse d'évoluer et de proposer de nouvelles fonctionnalités. Afin de développer sa plateforme de paiement en ligne, Grab fait sa première acquisition d'importance la même année, en rachetant la start-up indonésienne Kudo pour 100 millions \$US, plateforme permettant aux personnes sans compte en banque de faire des achats en ligne.

Mais c'est en 2018 que l'entreprise fait une acquisition majeure, qui marque un tournant pour les entreprises concernées et le marché des plateformes de mobilités, avec le rachat des activités d'Uber en Asie du Sud-Est. Cet accord, qui fait d'Uber un des actionnaires principaux de Grab (Zone Bourse, 2021), marque la fin d'une bataille acharnée pour le marché sud-est asiatique qui compte plus de 650 millions d'habitants. Il apparaît comme un nouveau revers en Asie pour Uber (l'entreprise s'étant retiré du marché chinois en 2016), qui incarne pourtant originellement le modèle mondialisé du marché des plateformes de mobilités. Cela assoie la position de Grab comme leader de ce marché en Asie du Sud-Est. En mai, la plateforme inaugure son service de livraison de repas à domicile, *GrabFood* ainsi que *GrabAds*, service de plateforme publicitaire en ligne, via l'application, permettant des campagnes

publicitaire ciblées, par l'utilisation des *data* générées par l'app et hors ligne, permettant d'utiliser les véhicules de chauffeurs Grab en les utilisant comme panneaux publicitaire ambulants.

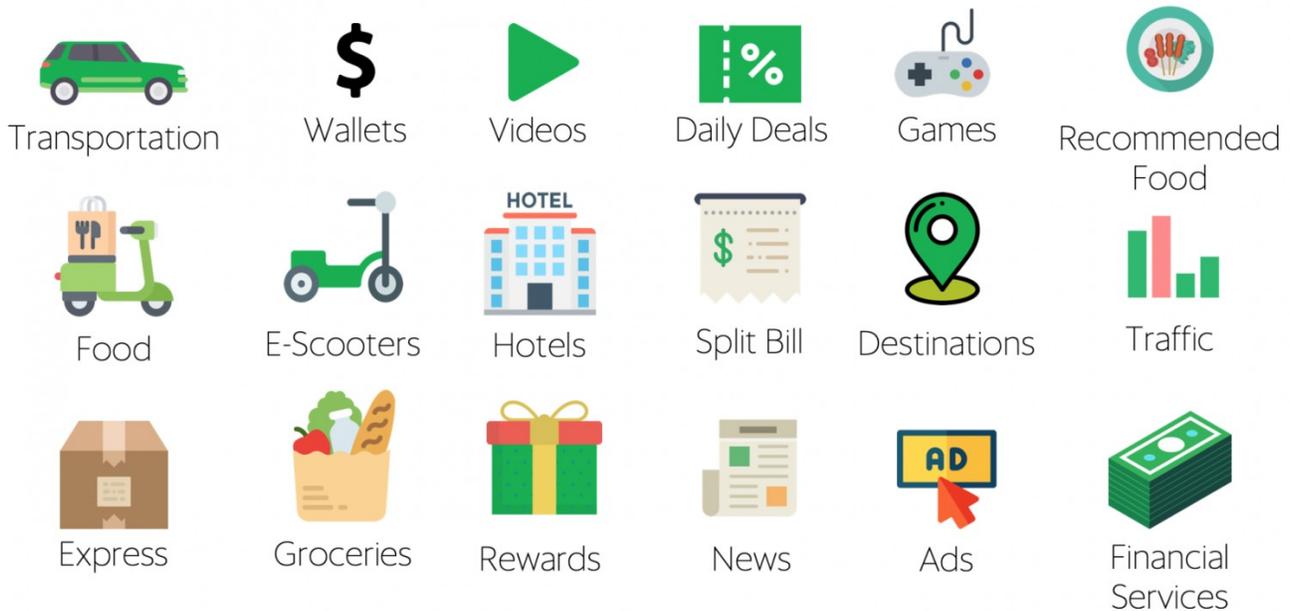
En proposant de multiples services centralisés sur une même application possédant sa propre plateforme de paiement, Grab révèle en 2018 sa stratégie de *super-app*, terme dont la paternité est attribué à Mike Lazaridis, homme d'affaire canadien et fondateur de Research in Motion (RIM), la société qui a développé et fabriqué les téléphones Balckberry (Make Use Of, 2021), qui lors d'un discours en 2010 utilise le terme :

« Super apps are applications that once you start using them you'll wonder just how you lived without them, [...] a closed ecosystem of many apps that people would use every day because they offer such a seamless, integrated, contextualized and efficient experience »⁴ (Quartz, 2022).

En 2019, après une levée de fonds de plus de 6 Milliards \$US l'année précédente (productmint.com) auprès de multinationales avec les quelles Grab va développer des partenariats (Microsoft, Toyota, Booking Holdings..), la start-up est évaluée à 14 Milliards \$US et devient une *décacorne*, start-up évaluée à plus de 10 Milliards \$US. L'entreprise continue son développement et lance de nouveaux services qui illustre l'ambition affichée de devenir la 'Everyday Everything App' : *GrabMart*, service de livraison de courses à domicile, elle met aussi en place les *GrabKitchen*, en louant des locaux équipés de cuisines professionnelles à des restaurateurs proposant uniquement de la livraison à domicile, *GrabFinance*, qui propose des prêts, du micro-crédit ainsi qu'un programme d'investissement, *GrabInsurance*, service d'assurances voyage, *GrabHotels*, service de réservation de chambre d'hôtel, *GrabTickets*, moteur de recherche et achat de billetterie (spectacles, concerts...), *GrabVideo* un service de video à la demande en partenariat avec la plateforme de streaming Hooq (service qui sera fermé en 2020), *GrabHealth*, service de santé numérique, proposant des consultations médicales en ligne, de prendre des rendez-vous avec des professionnels de santé ou d'acheter des médicaments et des produits de santé auprès de pharmacies partenaires, qui marque l'entrée de l'entreprise dans le marché de la santé numérique.

4 "Les super applications sont des applications qui, une fois que vous commencez à les utiliser, vous vous demanderez comment vous avez vécu sans elles, [...] un écosystème clos fait de nombreuses applications que les gens utiliseraient tous les jours car elles offrent une expérience vraiment transparente, intégrée, contextualisée et efficace » (Quartz, 2022).

A PEEK AT OUR INVENTORY



...and much more!

Figure 1: Liste des services proposés par Grab. L'ambition de l'entreprise est de créer une « super app », qui répondrait à tous les besoins des consommateurs, incitant ces derniers à utiliser exclusivement cette application (Agile Tech, 2020)

L'année 2020, marquée par pandémie du Covid-19, les restrictions de circulations, les confinements et les fermetures des frontières freinent cependant les activités de l'entreprise, qui doit se séparer de 360 employés, soit 5 % des ses effectifs (Tech Crunch, 2020). Le prolongement de la crise en 2021 a également un impact sur l'entreprise qui enregistre une perte de plus de 3,4 Milliards \$US (Nikkei Asia, 2022), cependant Anthony Tan, co-fondateur et CEO déclare : « 2021 was our strongest year yet, even as we faced tougher conditions with the Delta and Omicron variants ... »⁵(Focus Malaysia, 2022). Effectivement, en décembre 2021, Grab entre en bourse à Wall Street après avoir fusionné avec une SPAC (Special Purpose Acquisition Company), Altimeter Capital Management. Une SPAC est une coquille vide qui a pour seule vocation d'utiliser les fonds levés lors de sa propre introduction pour acquérir en retour une entreprise non cotée (Siècle Digital, 2021). Cette entrée à la bourse américaine lui permet d'être valorisée à hauteur de 40 Milliards \$US. L'entreprise est maintenant présente dans 8

5 2021 a été notre meilleure année à ce jour, même si nous avons dû faire face à des conditions plus difficiles avec les variantes Delta et Omicron

pays d'Asie du Sud-Est, desservant plus de 400 villes et revendique plus de 5 Millions de chauffeurs inscrits sur la plateforme en décembre 2020 (Grab.com).

Our scale and leadership in southeast asia



Figure 2 : Le développement de Grab en Asie du Sud-Est. Ces chiffres illustrent l'expansion rapide de Grab. Devenue leader du marché des livraisons, de la mobilité et des services financiers, elle a généré 12,5 Milliards \$US de volume d'affaire en 2020. Si cette infographie présente ses performances, elle ne montre pas les pertes de l'entreprise. (Grab, 2021)

Un nouvel acteur comme source de tensions

Le développement et la croissance fulgurante de la start-up sud-est asiatique ont cependant suscité de nombreuses frictions et résistances. À l'instar de Uber qui a provoqué l'inquiétude et des protestations de la part de chauffeurs de taxi à travers le monde (CBC, 2016), de nombreuses capitales d'Asie du Sud Est ont vu des chauffeurs de taxi protester contre l'arrivée de la plateforme, dénonçant une concurrence déloyale et une dérégulation du marché. Ainsi, des manifestations ont été organisées à Jakarta en 2016 .

(BBC, 2016), à Kuala Lumpur (The Straits Times, 2016), ou à Manille, où un groupe de chauffeurs de taxi a investi le bureau de régulation des services de transports, *Land Transportation Franchising and Regulatory Board*, à Bangkok en 2019 (Bangkok Post, 2019)

En Thaïlande, où Grab opérait jusqu'en 2021 dans une zone grise, l'app fut officiellement interdite en 2016 (reflétant ainsi les dynamiques de pouvoir et les conflits entre les différentes parties prenantes – chauffeurs d'un marché régulé, l'État et une plateforme proposant un nouvelle forme d'intermédiation dans les mobilités) (Sopranzetti, 2021), l'app restait cependant disponible au téléchargement, gagnant en popularité auprès de millions de nouveaux clients. La plateforme continuait donc de fonctionner quand les autorités choisissaient de sanctionner les chauffeurs de l'app plutôt que de rendre l'app indisponible dans le pays.

Au Vietnam, c'est la compagnie de taxi Vinasun qui attaque Grab en justice en 2017, accusant l'entreprise singapourienne de concurrence déloyale, et réclamant que la plateforme soit soumise aux mêmes règles que les compagnies de transport. Après une première condamnation en 2018, et une confirmation en appel en 2020, Grab est condamnée à verser 4,8 Milliards de Dong vietnamiens, soit environ 207 000 \$US à Vinasun (Pham, 2020)

En Malaisie, Grab fut condamné par un tribunal de Kuala Lumpur à payer une amende de plus de 20 Millions \$US pour violation des règles à la concurrence (KR Asia, 2020).

De même, les autorités philippines de surveillance de la concurrence ont condamné Grab en 2019 à verser une amende de 16 Millions de pesos philippins, soit environ 320 000\$UD pour avoir pratiqué une politique de prix abusifs (Tech In Asia, 2019).

À Singapour, pays de domiciliation de l'entreprise, les régulateurs de la concurrence ont condamnés conjointement Grab et Uber après leur fusion en Asie du Sud-Est à verser une amende de 9,5 Millions \$US, accusant la fusion de nuire au marché et à la concurrence (Reuters, 2018).

Enfin, outre la colère des entreprises de taxis « traditionnels » et les préoccupations de différentes agences de régulation de la concurrence, Grab fait face au mécontentement d'une partie de ses chauffeurs « partenaires », dont certains ont organisés des grèves pour protester contre une baisse de leurs revenus due au changement unilatéral de politique tarifaire ou du mode de calcul des taxes et/ou des commissions. De telle actions ont eu lieu aux Philippines en 2019 (Coconuts Manila, 2019), en Thaïlande en 2020 (Bangkok Post, 2020) en Indonésie en juin 2021 (KR Asia, 2021) ou encore à plusieurs reprises au Vietnam au cours des dernières années (New Mandala, 2020).

Cependant, malgré les frictions, les craintes et les mécontentements que suscite l'arrivée d'un nouvel acteur sur le marché des mobilités, Grab continue son évolution en se basant sur un modèle économique en plein essor, le capitalisme de plateforme.

1.1.2 - Le capitalisme de plate-forme comme nouveau modèle économique

Une stratégie « hyperlocale »

À l'instar d'Uber, la start-up singapourienne a adopté un modèle économique qui repose sur une hyper-externalisation, des travailleurs, du capital fixe et des coûts de maintenance (Srnicek, 2014), réduisant ainsi considérablement le coût du travail à sa charge. La plateforme s'est développée en Asie du Sud-Est en adoptant des stratégies localisées, là où Uber a tenté d'appliquer son modèle développé aux États-Unis sans apporter de réelles modifications pour s'adapter aux cultures et pratiques des différents pays. Avant son lancement, Grab a équipé ses premiers chauffeurs de smartphones et leur a proposé des ateliers pour leur expliquer l'utilisation de l'app et des smartphones. En outre, dès son lancement la plateforme a accepté le paiement en espèces, ce que Uber ne permettait pas (Apac Marketers Roundtable, 2021). La plateforme a aussi lancé des services répondant directement aux pratiques de mobilité des pays dans lesquels elle s'installait : aux Philippines est par exemple lancé en 2017 le service GrabTrike, service de taxi-tripoteurs, Grab Remorque est proposé au Cambodge, GrabTuktuk en Thaïlande. Grab lance son service de moto-taxi au Vietnam quelques mois après son entrée dans le pays, les motos étant le mode de transport le plus répandu dans le pays (Huynh et Ibanez 2017). Anthony Tan, co-fondateur et CEO de Grab met d'ailleurs en avant sa connaissance et son attachement à la région en avant : « We were born in South-east Asia. We live in South-east Asia. We will die in South-east Asia. And we will do everything for South-east Asia⁶ » (The Business Times, 2018). C'est donc la capacité d'adaptation aux spécificités culturelles de la région qui a donné un avantage à Grab par rapport à son concurrent américain dont elle rachète les actifs en Asie du Sud-Est en 2018. Dans sa

6 Nous sommes né en Asie du Sud-Est. Nous vivons en Asie du Sud-Est. Nous mourrons en Asie du Sud-Est et nous ferons tout pour l'Asie du Sud-Est.

stratégie localisée, Grab met en avant sa capacité de dialogue et de collaboration avec les autorités nationales de chaque pays. Cependant, alors que le gouvernement thaïlandais avait banni la plate-forme du pays, Grab n’a pas hésité à adopté une stratégie agressive en outre passant la décision du gouvernement en encourageant chauffeurs et consommateurs à utiliser l’application malgré tout (Sopranzetti, 2021).

Market opportunity — Category leadership — Superapp ecosystem — **Hyperlocalization** — Technology — Team

Our hyperlocal approach to outserve our consumers and partners



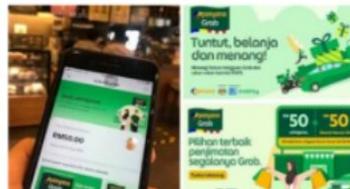
Since 2015 – GrabFood Malaysia and Singapore runs the #GrabDurian campaign every year, serving up the King of Fruits to the delight of consumers, merchants and driver partners



2019 – Grab Thailand and Cambodia launched GrabTukTuk, an iconic three-wheeled motor transport option in the region which provides safety, convenience and flexibility



2021 – Grab Indonesia partnered with local government to establish Covid-19 drive-through vaccination service across Indonesia in support of the nation's vaccination drive



2020 – GrabPay appointed by the Malaysia's Ministry of Finance (MoF) as one of the official partners of the ePENJANA initiative to disperse RM50 ePENJANA credits to around 15 million Malaysians

Hyperlocal Execution	Enabling local experiences to serve the diversity and richness of 8 countries
Longstanding Government Relationships	Regular and transparent dialogue with local government agencies to navigate each market's unique complexities
Strategic Local Partnerships	Landmark partnerships with leading local corporates across various sectors

Figure 3 : Stratégie hyperlocale de Grab. L’entreprise s’adapte au territoire sur lequel elle s’implante : fête du durian à Singapour et Malaisie, Tuk Tuk au Cambodge etc.. Cette stratégie lui a permis de gagner des parts de marché sur Uber (Grab Investor Presentation, 2021)

Le monopole par l'effet réseau

Outre les stratégies localisées, l'entreprise singapourienne investit massivement dans l'innovation, la publicité, les promotions pour fidéliser ses clients et les bonus pour attirer de nouveaux chauffeurs et être en capacité de répondre à la demande et de contrer la concurrence (CNBC, 2022), notamment de la part de l'indonésien GoJek, l'autre « super-app » sud-est asiatique, sur un marché en constante évolution et dont les innovations en définissent les leaders. La plateforme compte attirer et retenir les nouveaux clients et chauffeurs grâce à l'effet réseau : plus il y aura de clients, plus il y aura d'opportunités pour les chauffeurs, attirant donc de nouveaux chauffeurs et plus il y aura de chauffeurs, plus le service sera efficace pour les clients (temps d'attente réduits, diversification de l'offre de véhicule...). Par ailleurs, les clients peuvent envisager une baisse des tarifs dû à l'augmentation de l'offre. De même, les restaurateurs souhaitant rejoindre une plateforme proposant un service de livraison vont choisir celle qui possède le plus de clients potentiels, alors que les clients se tournent vers celle qui a l'offre la plus diversifiée et le service le plus efficace. Ainsi les plateformes atteignent souvent une position monopolistique sur leurs marchés respectifs .

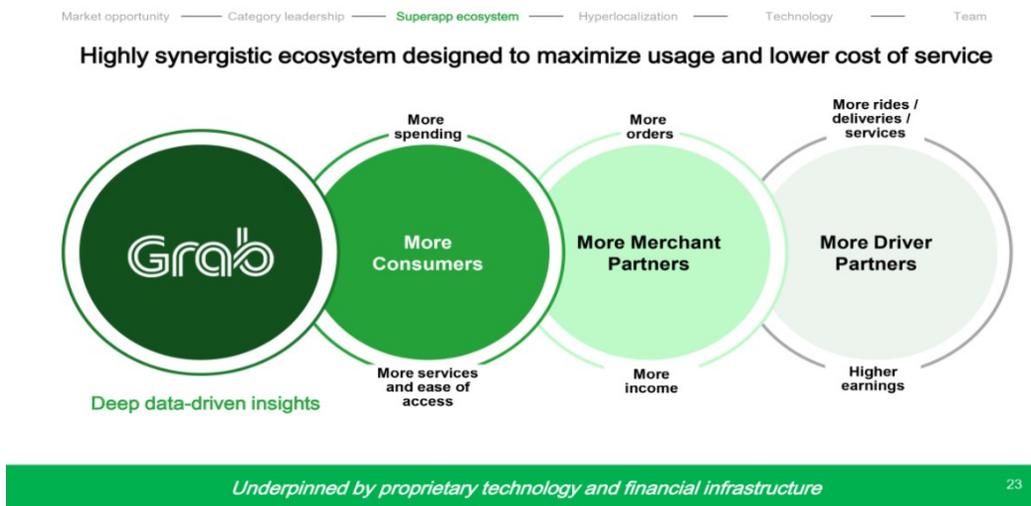


Figure 4 : Infographie décrivant l'effet réseau. En exploitant les datas, Grab propose une à ses une expérience hyper-personnalisée, gagnant en popularité, attirant de nouveaux clients la demande en hausse attirant de nouveaux marchands et chauffeurs (Grab Investor Presentation, 2021)

La croissance avant les profits

Les levées de fond spectaculaires dont la start-up a pu bénéficier, à la hauteur de plusieurs milliards de dollars, lui permettent d'adopter des pratiques commerciales agressives et d'écarter toute concurrence qui n'aurait les mêmes moyens financiers. Grab propose ainsi des prix de courses réduits, des offres spéciales et des promotions afin de se constituer une base de clients substantielle. La plateforme dépense également des sommes considérables en bonus pour attirer de nouveaux chauffeurs (cnbc.com), bonus qui ne sont que temporaires, le temps de recruter et de fidéliser ses chauffeurs. Dans une interview accordée en Mars 2022 au Wall Street Journal, Peter Oye le directeur financier de l'entreprise, rappelle d'ailleurs que la plateforme compte élargir son offre de chauffeurs et de consommateurs en continuant d'injecter des centaines de millions de dollars en promotions et bonus afin de conforter sa position dominante. Le rapport annuel de 2021 indique que la plateforme a dépensé plus d'un milliard de dollars en promotions et bonus :

Fourth Quarter and FY2021 Financial and Operational Highlights

(\$ in millions, unless otherwise stated)	Three Months Ended		YoY % Change	Year Ended December		YoY % Change
	December 31,			31,		
	2021	2020		2021	2020	
	(unaudited)	(unaudited)	(unaudited)	(unaudited)		
Operating Metrics⁽ⁱ⁾:						
GMV	4,501	3,573	26%	16,061	12,492	29%
MTUs (millions of users)	26.0	25.3	3%	24.1	24.5	-2%
GMV per MTU (\$)	173	141	23%	666	509	31%
Partner Incentives ³	218	126	74%	717	621	15%
Consumer Incentives	365	162	126%	1,065	616	73%
Financial Measures:						
Revenue	122	219	-44%	675	469	44%
Loss for the period	(1,100)	(635)	-73%	(3,555)	(2,745)	-30%
Total Segment Adjusted EBITDA (Non-IFRS) ⁽ⁱⁱ⁾	(113)	49	NM	(125)	(226)	45%
Adjusted EBITDA (Non-IFRS) ⁽ⁱⁱ⁾	(305)	(102)	-199%	(842)	(780)	-8%

Notes:

(i) See "Operating Metrics" section herein for an explanation of operating metrics used throughout this release.

(ii) For a reconciliation to the most directly comparable IFRS measure see the section titled "Unaudited Financial Information and Non-IFRS Financial Measures."

Figure 5 : Tableau des résultats économiques de Grab au quatrième trimestre 2021. Le montant des sommes dépensées en offre spéciales pour les consommateurs et les bonus octroyés aux chauffeurs (Partner/consumer Incentives) dépasse le Milliard US\$, illustrant la stratégie de la croissance avant les profits (Grab, 2022)

Le contrôle du marché se paie donc à prix fort. L'entreprise n'est d'ailleurs pas encore rentable, puisqu'elle enregistre des pertes de plus de 3 milliards de dollars. Cependant une position monopolistique permet à terme de réajuster les tarifs et les commissions à la guise de l'entreprise, d'orienter les consommateurs vers ses uniques partenaires, pour lesquels il n'y aurait plus de négociation possible. Sur le long temps cependant, cette situation de monopole aurait, paradoxalement, tendance à limiter l'innovation. À terme le monopole ne profite qu'à quelques uns, comme le rappelle Tim Wu, professeur à la Columbia Law School, lors d'une interview donné à la chaîne de télévision américaine PBS :

« A growing number of economists have recognized that, when you have most industry concentrated to three or four firms, the tendency is towards wage stagnation, towards higher profits for shareholders and executives and certain professionals, but the rest of the population making less. »⁷ (PBS, 2019)

⁷ Un nombre croissant d'économistes ont reconnu que, lorsque l'industrie est concentrée dans trois ou quatre entreprises, la tendance est à la stagnation des salaires, à des bénéfices plus élevés pour les actionnaires et les cadres et certains professionnels, mais le reste de la population gagne moins.

« Super app », des consommateurs « scotchés » à l'application

Pour asseoir sa position et s'assurer la fidélité des consommateurs, Grab diversifie aujourd'hui ses services, transport, livraison, banque, assurance, conseil en finance et micro-crédit, supports publicitaires, santé numérique, billetterie, agence de voyage..... Son ambition affichée est de créer une « super-app », un « écosystème » dont les utilisateurs ne sortiraient pas et utilisé du réveil au coucher :

Everyday Everything App deeply integrated into consumers' lives



Figure 6 : Everyday Everything App. Grab souhaite répondre à tous les besoins de la vie quotidienne, poussant les consommateurs à y rester connectés du lever au coucher. (Grab Investor Presentation, 2021)

Dans leur ouvrage *Super-sticky WeChat and Chinese society*, Y. Chen, Z.Mao et J.L Qiu qualifient la super-app chinoise WeChat de « super-sticky » :

« WeChat is super-sticky because it includes so many functions and it keeps growing to the extent that its average Chinese users are glued to the meta-platform whenever they use their smartphones⁸ » (p. 6).

8 WeChat est super collant car il comprend tellement de fonctions et il ne cesse de croître au point où ses utilisateurs chinois moyens sont collés à la méta-plateforme chaque fois qu'ils utilisent leurs smartphones

Le but affiché est bien de régir la vie quotidienne des utilisateurs à travers une agrégation de services et de produits proposés sur une seule et même application. Cette ambition vient renforcer le caractère monopolistique de ces entreprises et l'effet de réseau mentionné précédemment. Ce fonctionnement remet en cause la liberté de choix et la subjectivité des consommateurs, qui ne sont réduits à consommer ce que la plateforme leur impose.

#1 Superapp in Southeast Asia

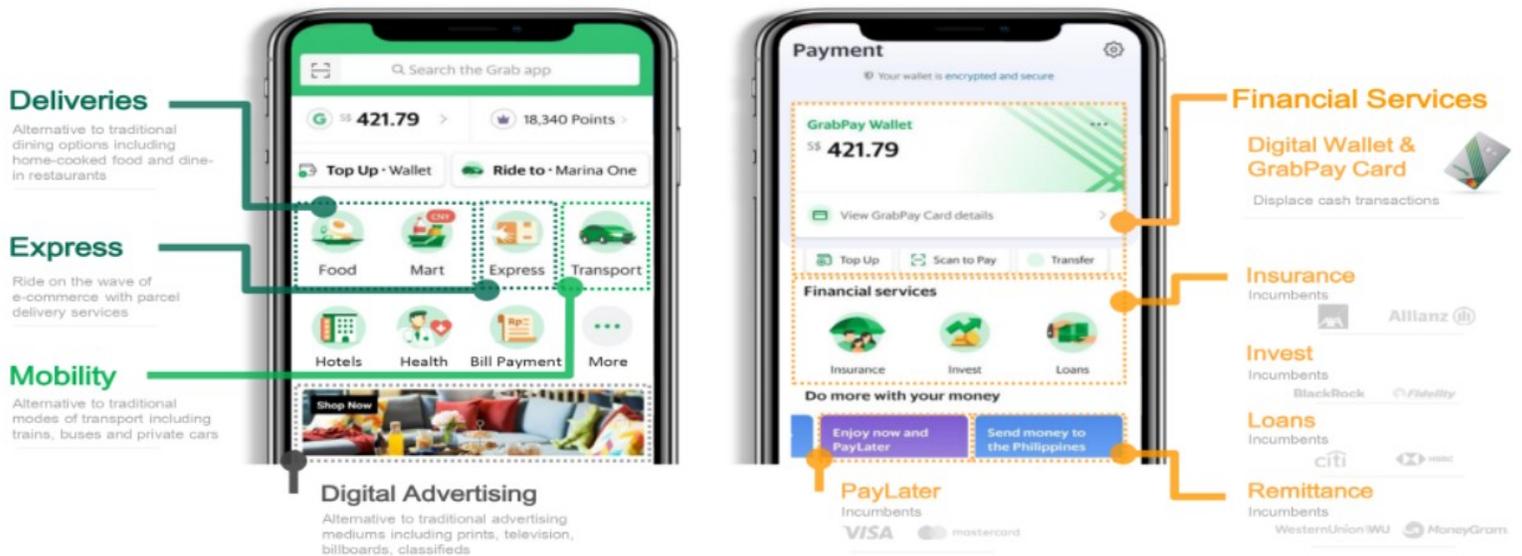


Figure 7 : #1 Super App in SEA. Infographie montrant l'interface de la « super app », proposant une gamme de services diversifiés. (Grab investor presentation 2021)

Le fonctionnement de ce modèle repose l'utilisation des données personnelles des utilisateurs générées à chaque connexion à l'application. Grab déclare produire plus de 40 terabytes de données quotidiennement (Grab Investor Presentation, 2021) qui servent à développer son algorithme et sa capacité de prédiction de comportement des utilisateurs. L'extraction et l'exploitation des données personnelles de tout utilisateur lui permet de vendre ces mêmes données et des encarts publicitaires à des annonceurs pouvant cibler les consommateurs de façon toujours plus précise et individualisée. La plateforme utilise les données personnelles pour vendre plus de produits et de services, elle a donc tout

intérêt à générer une quantité de données la plus large possible en gardant ses utilisateurs « collés » à la « super-app » du matin au soir.

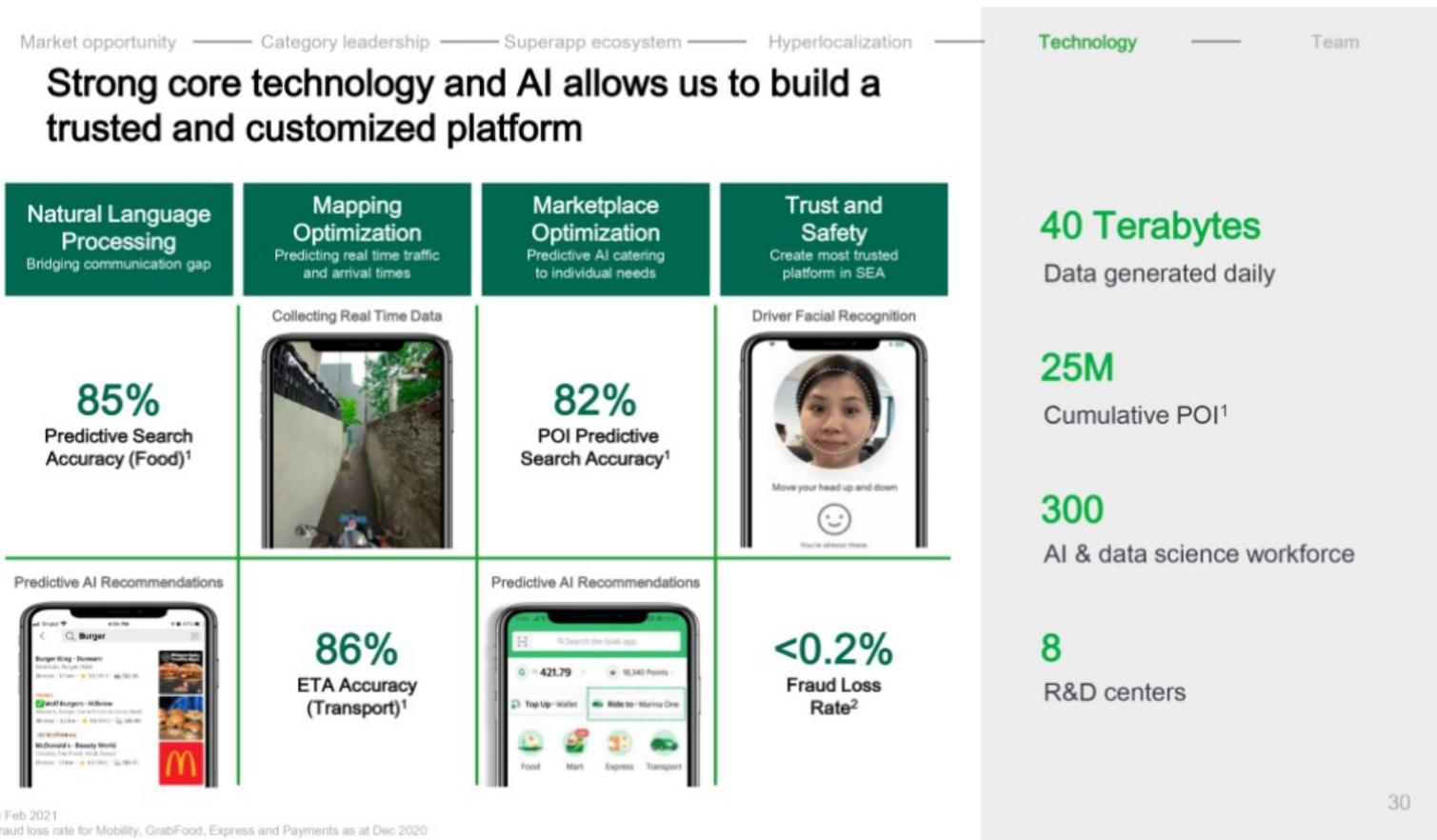


Figure 8 : Utilisation des data pour fournir un service personnalisé. 40 terabytes sont générées quotidiennement sans même que les clients ou les « partenaires » ne s'en aperçoivent. (Grab investor Presentation, 2021)

Les données personnelles deviennent donc des marchandises, dont le prix est déterminé par le marché et dont l'utilisateur n'a absolument pas la maîtrise. De plus la concentration de données au sein d'une même plateforme soulève des questions de sécurité : si les serveurs de la plateformes sont compromis ou attaqués, les informations personnelles de millions d'utilisateurs, tels que les mots de passe, les identifiants bancaires, les adresses IP ou numéro de carte d'identité... peuvent fuiter ou faire

l'objet de transactions opaques. De plus, la concentration de données personnelles peut être une source d'information pour les agences de surveillance des pays autoritaires, facilitant la collecte d'informations et donc la capacité de surveillance de la population. En 2019, les réseaux sociaux chinois dont WeChat et QQ ont été victimes d'une fuite de données exposant des millions d'utilisateurs dont les données fuitées auraient été directement transmises aux services de police (Le Monde, 2019 ; The Verge, 2019). La collecte et l'exploitation des données personnelles, souvent opaques, font aujourd'hui de plus en plus débat, le scandale Cambridge Analytica ou la fuite de données en Chine évoquée ici viennent nous rappeler la nécessité de transparence dans l'exploitation des données personnelles des utilisateurs. Au Vietnam, la loi sur la cybersécurité adoptée en 2018 impose aux plateformes numériques de stocker les données personnelles des utilisateurs et de les mettre à disposition des autorités sur demande, venant ainsi renforcer le pouvoir de surveillance de l'État sur le cyberspace.

1.1.3 Un contexte propice à l'expansion

Le boom de la digitalisation au Vietnam

L'économie de plateforme n'a pu se développer qu'avec un déploiement massif d'Internet et l'utilisation généralisée de smartphones. Depuis son introduction au Vietnam en 1997, l'utilisation d'Internet a connu une croissance constante, passant de moins de 1 % d'utilisateurs en 2001 à plus de 73 % en 2022, avec plus de 72 millions d'utilisateurs, soit le double qu'en 2012 qui en comptait alors 31 millions. Les utilisateurs d'Internet au Vietnam passent en moyenne plus de 6h par jour sur Internet et plus de 97 % de ces derniers possèdent un smartphone (Datareportal et S.Kemp, 2022). L'usage de la téléphonie mobile s'est aussi largement démocratisé : son taux de souscription atteint les 158 % et près de 93 % de la population est équipée d'un téléphone portable en 2020, soit un des taux les plus élevés en Asie du Sud -Est (Nguyen Thi, 2020). Le taux de couverture du réseau 4G atteint plus de 99 % de la population vietnamienne en 2022 (Statista, 2022). Depuis l'arrivée de Grab sur le marché vietnamien

en 2014, l'utilisation de smartphone a plus que triplée, passant de 20 millions d'utilisateurs en 2014 à 75 millions en 2022 (Statista, 2022).

Le développement de infrastructures numériques et du taux d'équipement de la population vietnamienne a contribué à l'essor du e-commerce et à l'utilisation des réseaux et médias sociaux, Facebook étant la plus utilisée au Vietnam avec plus de 93 % des internautes vietnamiens âgés de 16 à 64 ans ayant un compte sur le réseau social (Datareportal, 2021). L'utilisation de services numériques rentrant de plus en plus dans la vie quotidienne des vietnamiens, le marché des plateformes de mobilité partagée dans un pays de 91 millions d'habitants en 2014, représente pour les entreprises du secteur un marché de plusieurs milliards de dollars US. Uber fut la première plateforme de mobilité partagée à proposer ses services au Vietnam suivi de Grab quelques mois plus tard. De plus, le Vietnam a adopté en 2021 le Programme National de Transformation Numérique, avec pour objectif que l'économie numérique représente 30% du PIB en 2030 (Vietnam Briefing, 2021). L'état intervenant directement en soutenant ses mutations économiques en fixant des objectifs précis. (Gibert-Flutre M. et Musil C., 2020)

Opération séduction

Dès son arrivée sur le marché vietnamien en 2014, pour se démarquer de son concurrent américain, Grab adopte la double stratégie, à savoir une offre de services adaptée aux cultures et pratiques de consommation locales accompagnée d'une politique commerciale agressive proposant des tarifs défiant toute concurrence en offrant des promotions aux clients tout en proposant des bonus et avantages divers aux chauffeurs (ThanNien ; Pham, 2020). De plus, pour lancer ses campagnes de conquête des consommateurs vietnamiens, la plateforme noue des partenariats avec des célébrités vietnamiennes, acteurs et actrices tels que Quyên Linh ou Hồng Ánh (entretien avec un chef de groupe de chauffeur), la chanteuse Hoàng Thùy Linh ou des blogueurs populaires, autant de visages familiers du public vietnamien, qui permettent d'établir un lien de confiance en associant des noms connus à la marque Grab. La stratégie consiste à constituer rapidement un bassin important de chauffeurs, permettant de répondre à la demande en limitant au maximum le temps d'attente pour les clients, et de fidéliser ces derniers grâce aux promotions qui leur sont offertes, tout en passant par un outil technologique, incarnation de la modernité. Ces stratégies doivent permettre de s'assurer une place dominante sur le marché avant de chercher à équilibrer les dépenses pour atteindre la rentabilité. Outre

les dépenses chiffrées en million dollars US en bonus, promotions et publicité, les deux éléments qui ont permis à Grab de conquérir rapidement le marché face à la plateforme américaine sont la possibilité de payer les courses en espèces, (seul 26 % des adultes vietnamiens possédaient un compte bancaire en 2014 (Statista, 2016)), et le lancement de GrabBike, service de moto-taxi dans un pays où la moto est le moyen de transport le plus utilisé (Huynh et Ibanez 2017). Le retrait d'Uber en 2018 a rapidement permis à l'entreprise singapourienne de prendre le contrôle du marché au Vietnam.

La plateforme a lancée graduellement de nouveaux services au Vietnam, GrabBike en 2014, GrabExpress en 2015, GrabCar en 2016, GrabFood en 2018, puis le lancement de son portefeuille électronique en partenariat avec Moca, GrabMart en 2020.

En 2020 Grab représentait 74% du marché des applications VTC au Vietnam, pour un marché évalué en 2021 à plus de 3 Milliards de dollars US (Statista, 2022), les commandes passées au service GrabFood ont été multipliées par 25 entre juin 2018 et mars 2019 (RetailNewsAsia, 2019), 73 % des consommateurs ayant recours à la livraison utilisent ce service (Statista, 2021), le service GrabMart a crû de 91 % la semaine de son lancement en 2020 (Bizhub, 2020). GrabExpress est aussi devenu le service d'expédition de fret à la croissance la plus rapide au Vietnam, avec un taux de croissance de 97 %. En 2019, le volume total des transactions de paiement via le portefeuille Moca sur l'application Grab a augmenté de 131 %, le nombre d'utilisateurs ayant augmenté de plus de 121 %. (Pham, 2020).

Cependant la pandémie du covid-19 a fortement touché les activités de Grab, au premier semestre 2020 Grab enregistrait 62,5 millions de courses au Vietnam alors qu'elle en effectuait 313 millions l'année précédente sur la même période, lui faisant perdre une partie importante de ses revenus (Statista, 2021).

De manière révélatrice la compagnie ne communique plus sur le nombre de chauffeurs inscrits ou actifs, le dernier chiffre donné par la plateforme est de 195 000 chauffeurs inscrits en 2019 et la plateforme serait utilisé par près de 25 % de la population en 2020 (VnExpress ; Vietnamnet). L'un des chauffeurs interviewés, par ailleurs leader d'un groupe de chauffeurs, estime quant à lui que le nombre de chauffeurs à Hô Chí Minh ville atteint les 70 000 et le nombre de chauffeurs inscrits depuis le lancement de la plateforme dans le pays à 1 million⁹.

9 Entretien réalisé le 14 avril 2022

Grab et l'État vietnamien, entre frictions et régulations

À son arrivé sur le marché vietnamien, Grab opérait sans véritable cadre juridique. Ce nouveau modèle économique a immédiatement suscité la colère des compagnies de taxi qui firent pression pour sanctionner et interdire Uber au Vietnam en l'accusant d'opérer illégalement dans le pays et de ne pas payer de taxes. Les autorités de Hồ Chí Minh ville infligèrent alors des amendes à certains chauffeurs Uber, pour défaut de licence de taxi (Vietnamnet ; Saigoneer; Icasiano, Tæihagh 2021). En réaction, Grab proposa dès 2015 un programme pilote de régulation de ses activités, tout en étant enregistré dans le pays comme « entreprise de technologie » (*công ty nghệ thuật*) . Le Ministère des Transports accepta ce projet pilote pour une période de deux ans, prenant effet au 1^{er} janvier 2016 et Grab devint la première plateforme de VTC à opérer légalement, sous licence au Vietnam (TuoiTre). Ce décret, décision 24/QĐ-BGTVT, qui servait avant tout à réguler l'activité des taxis 4 roues, a permis à la plateforme d'exploiter son service GrabCar légalement dans 5 villes ou provinces du pays : Hà Nội, Hồ Chí Minh ville, Đà Nẵng, Khánh Hòa et Quảng Ninh. Cependant, ce projet pilote ne contenta pas les compagnies de taxi puisque Grab continuait d'être identifiée comme un fournisseur de services d'application technologique et par conséquent ne répondait de la réglementation des entreprises de transports.

En 2017, Vinasun, l'une des principales compagnie de taxi du Vietnam, poursuivit Grab en justice pour concurrence déloyale, accusant la plateforme d'opérer dans le secteur des transports et d'avoir exploité des failles juridiques en proposant des promotions s'assimilant à du *dumping*, en violation des réglementations régissant les entreprises de transports et réclama une compensation à la hauteur de 40 milliards de VND, soit environ 1,7 million de dollars US, une somme qui correspond aux pertes que Vinasun a subi en 2016 et 2017 (Vietnam Law Magazine). En 2018 la cour reconnut que Grab fonctionnait bien comme une entreprise de transport et la condamna à verser 4,8 milliards de VND à Vinasun, soit environ 207 000 dollars US. Suite à cette condamnation Grab a clairement fait part de son désaccord dans une déclaration, dénonçant des allégations fausses et sans fondements de Vinasun et accusant le tribunal de restreindre l'innovation et les nouvelles technologies :

« today's first instance verdict of the People's Court of Hồ Chí Minh City clearly sends the negative message internationally and domestically to technology companies and entrepreneurs who want to invest, innovate, grow and unleash the potential of Vietnam's

thriving and vibrant tech ecosystem [...] we need to strongly protect our brand and reputation against the baseless, untrue and irrational allegations that were blatantly made by Vinasun against us in court and the public realm »¹⁰. (Grab, 2018)

Après avoir fait appel de cette condamnation, cette dernière fut néanmoins confirmée en 2020 par la cour d'appel de Hô Chí Minh ville.

Avec la fin du programme pilote régissant les activités de Grab au Vietnam, les autorités vietnamiennes proposèrent une nouvelle réglementation qui entra en vigueur en avril 2020, le décret No.10/2020/ND-CP. Ce décret distingue deux modèles économiques régis par des réglementations et des instances différentes : les entreprises qui exploitent directement les véhicules, contrôlent les chauffeurs ou décident du prix des courses doivent être enregistrées comme entreprises de transport, et celles qui n'agissent que comme simples agents intermédiaires de mise en relation entre prestataires de services et clients, sans contrôle sur le dit prestataire ni sur les prix pratiqués, seront alors enregistrées comme entreprise de technologie et dépendront donc des réglementations inhérentes au e-commerce (Vietnam Investment Review, 2020 ; Pham, 2020).

Ce décret permet donc d'identifier le service GrabCar comme relevant du service des transports, étant donné qu'elle est la seule à déterminer le prix des courses, obligeant la compagnie à obtenir une licence lui permettant d'opérer dans ce périmètre. Outre l'obtention d'une licence pour l'entreprise, les voitures sont tenues d'avoir un signe sur le pare brise stipulant qu'il s'agit d'un véhicule VTC, le logo de la marque visible sur la portière, d'installer une caméra à bord et d'un système de pistage du véhicule. Cependant, plus d'un an après la promulgation du décret, seul le Département des Transports de Hô Chí Minh ville a délivré la licence permettant à Grab d'opérer légalement selon les directives du décret. Toutefois l'entreprise continue de fonctionner normalement sur le reste du territoire (Quang, 2021). De plus, l'entreprise qui s'est toujours défendue d'être une entreprise de transport, indique dans la déclaration d'enregistrement de Grab à Wall Street datant de décembre 2021, être en discussion avec les autorités nationales et provinciales pour l'application des ces mesures et affirme que de telles dispositions ne sont pas adaptées pour une entreprise de l'économie de plateforme telle que Grab :

10 « Le verdict de première instance rendu aujourd'hui par le tribunal populaire de Hô Chi Minh-Ville envoie clairement un message négatif aux entreprises technologiques et aux entrepreneurs qui souhaitent investir, innover, se développer et libérer le potentiel de l'écosystème technologique florissant et dynamique du Vietnam nous devons protéger fortement notre marque et notre réputation contre les allégations sans fondement, fausses et irrationnelles qui ont été portées de manière flagrante par Vinasun contre nous devant les tribunaux et le domaine public »

« We are currently engaging with national level as well as provincial and city-level regulators on this requirement, which poses practical constraints for implementation, given that we believe these requirements are not appropriate or suited to a platform business such as ours. »¹¹ (Grab Stock Exchange Registration File, p.14)

Une fois de plus l'entreprise singapourienne conteste ici la vision la définissant comme une entreprise de transport, qui la forcerait à se soumettre aux règles de ce secteur.

En outre, ce décret ne s'applique qu'aux véhicules à quatre roues, dans la déclaration d'enregistrement de Grab à Wall Street datant de décembre 2021, il est stipulé à propos du Vietnam :

« However, currently, Vietnamese law does not have specific regulations covering companies providing a software application supporting in motorcycle transport connection and therefore, Decree 52 applies to this activity. Given such, in case of non-compliance, the regulations in the e-commerce sector will apply. »¹² (p.180) (Le décret 52 correspond au décret régissant les entreprises du commerce numérique.)

La diversification de ses services permet à Grab d'évoluer sous différentes juridictions, avec leurs réglementations respectives, et d'éviter d'être qualifiée d'entreprise du transport concernant toutes ses activités impliquant des deux roues.

En décembre 2020 les autorités vietnamiennes font passer le décret n°126/2020/ND-CP stipulant que les entreprises telles que Grab devront dorénavant payer 10 % de TVA sur chaque trajet vendu par l'application. Suite à ce décret, la plateforme a augmenté les tarifs de ses courses et revu le système de commissions prélevées sur les revenus des chauffeurs, faisant peser le paiement de cette taxe sur les chauffeurs et les clients. Selon Bui Dinh Ung, avocat du Barreau de Ha Noi, Grab exploite

11 Nous collaborons actuellement avec les autorités de réglementation au niveau national ainsi qu'au niveau provincial et municipal sur cette exigence, qui pose des contraintes pratiques pour sa mise en œuvre, étant donné que nous pensons que ces exigences ne sont pas appropriées ou adaptées à une entreprise de plate-forme comme la nôtre.

12 Cependant, actuellement, la loi vietnamienne n'a pas de réglementation spécifique couvrant les entreprises utilisant une application numérique prenant en charge la mise en relation concernant le transport en moto et, par conséquent, le décret 52 s'applique à cette activité. Dès lors, en cas de non-conformité, la réglementation du secteur du commerce électronique s'appliquera.

une faille juridique en transférant ses obligations fiscales sur les chauffeurs et clients (Hà Nội Times, 2020).

Ces mesures suscitérent l'inquiétude et provoquèrent la colère des chauffeurs dont certains se mirent en grève le lendemain de l'annonce par la plateforme, soit le 7 décembre 2020, alors que les représentants de Grab au Vietnam firent part de leur mécontentement face aux nouvelles directives et du manque de clarté des autorités fiscales du pays (VnExpress, 2020).

Li *et al.* identifient six stratégies de gouvernance employées par les régulateurs et les autorités face aux technologies innovantes et dites disruptives : stratégie de non-réponse, de prévention, de contrôle, de précaution, de tolérance et d'adaptation (Li et al, 2020). Icasiano et Taeihagh reprennent ce cadre théorique pour analyser les différentes stratégies adoptées par les régulateurs en Asie du Sud-Est. Au Vietnam, les autorités ont d'abord adopté une stratégie de non-réponse, due à un manque d'information, à l'absence d'institutions adéquates, à l'incapacité à prévoir les conséquences ou la volonté d'évaluer les risques avant de prendre des mesures, laissant Grab et ses concurrents opérer sans cadre juridique défini. Dans un second temps, les régulateurs ont adopté une stratégie dite de prévention, où les autorités décident jusqu'à l'interdiction pour éviter les risques qui leur sont associés, en déclarant les taxis Uber illégaux et en les appréhendant dans la rue, prenant ainsi le parti des associations de taxi (Saigonner, 2014). Puis une stratégie de contrôle, où les risques et conséquences sont évalués, permettant aux plateformes d'opérer légalement en les contrôlant sous forme de régulations et de taxation, en obligeant les plateformes de VTC à opérer légalement sous un projet pilote avant d'adopter un cadre juridique qui définit leur statut et leur donne des obligations (obtention de licence, identification des véhicules quatre roues...).

De son côté, alors que Grab met en avant sa volonté de dialogue avec les autorités, l'entreprise a soumis sa proposition de projet pilote plus d'un an après son implantation dans le pays (Tuoi Tre News, 2016) et a depuis contesté les mesures visant à réguler le secteur, que ce soit le décret no.10/2020/ND-CP évoqué plus haut, qualifié d'inapproprié, le décret No.126/2020/ND-CP visant à réguler le système de taxe auquel la plateforme est soumise, face auquel l'entreprise s'est dite « déçue » de sa mise en œuvre (VnExpress, 2020) ou encore la décision de justice reconnaissant la plateforme comme une entreprise de transport dans son procès l'opposant à Vinasun. Dans son rapport pour les investisseurs 2021, les régulations et obligations fiscales auxquelles l'entreprise pourrait être soumise sont d'ailleurs qualifiées de risques pour son modèle économique :

« Grab's business is subject to numerous legal and regulatory risks that could have an adverse impact on Grab's business and prospects. [...] Grab could face uncertain tax liabilities in various jurisdictions where Grab operates, and suffer adverse financial consequences as a result »¹³(Grab Investors Presentation, 2021)

Ces avertissements reflètent la volonté de l'entreprise de limiter les régulations et taxations, présentées comme un danger pour la pérennité de la plateforme et reflétant la caractéristique d'un modèle économique visant à réduire au maximum le coût du travail.

Le Vietnam, avec plus de 98 millions d'habitants de plus en plus connectés représente un des marchés les plus importants d'Asie du Sud-Est pour les entreprises du numérique. L'implantation de Grab dans le pays ne s'est pas faite sans frictions, que ce soit avec les autorités, les chauffeurs-partenaires ou les compagnies de taxi, qui regroupées en association ont pu exercer une pression sur les autorités (Icasiano et Taelhagh, 2021) et dont l'une des compagnies les plus importante a poursuivit la plateforme en justice. Ces initiatives n'ont pas été possibles pour d'autres acteurs du secteur des mobilités urbaines au Vietnam, pourtant directement menacés par Grab, les *xe ôm*.

13 « L'activité de Grab est soumise à de nombreux risques juridiques et réglementaires qui pourraient avoir un impact négatif sur l'activité et les perspectives de Grab. [...] Grab pourrait faire face à des obligations fiscales incertaines dans diverses juridictions où Grab opère, et en subir des conséquences financières négatives ».

1.2 Les mobilités comme source de tensions

1.2.1 Des mobilités comme enjeux majeurs

Alors que le taux d'urbanisation du Vietnam reste inférieur à la moyenne mondiale, avec 37 % d'urbains en 2020 (Statista, 2020), les métropoles du pays, Hà Nội et Hồ Chí Minh Ville ont connu une croissance considérable au cours des deux dernières décennies, la population de cette dernière a crû de 74 % sur cette même période (Huynh et Gomez-Ibanez, 2016). L'urbanisation rapide et le taux d'équipement des ménages en véhicules deux roues entraînent des problèmes de congestion du trafic routier, de pollution et d'accidents.

Le développement économique rapide de Hồ Chí Minh Ville en a fait un important pôle d'attractivité, attirant entre 200 000 et 400 000 migrants chaque année (Voice Of Vietnam, 2018) et la ville aurait dépassé le seuil des 10 millions d'habitants (Gubry, 2019). La croissance démographique couplée à un fort taux de motorisation des ménages entraînent de graves problèmes de congestion et de pollution. Dans un contexte de métropolisation rapide et d'étalement urbain, la gestion du trafic routier et les problématiques liées aux mobilités représentent des enjeux majeurs pour les pouvoirs publics. La grande majorité des déplacements est assurée par des moyens de transports privés, avec une prévalence pour la moto et une augmentation du nombre de voitures privées depuis une dizaine d'années.

La Moto comme véhicule prédominant

Le trafic des villes vietnamiennes est largement dominé par les motos et les scooters, à tel point qu'Hồ Chí Minh Ville, la plus grande ville du pays, est surnommée « capitale mondiale des scooters » par Jamme (2022) alors que Van, Boltze et Nguyen qualifient la ville de *motorcycle dependent city* (2013). Depuis les réformes du *Đổi Mới*, initiant la politique d'ouverture à l'économie de marché à partir de la fin des années 1980, de nombreux ménages ont vu leur niveau de vie s'améliorer et les motos ont progressivement remplacé les vélos comme moyen de transport dominant (Jamme, 2020). Selon le NDC (Nationaly Determined Contributions) Transport Initiative for Asia, la part des véhicules deux roues représente plus de 84 % du trafic routier d'Hồ Chí Minh Ville et 83 % des ménages possèdent

une moto, dont le nombre dépassait les 9 millions en 2019 (Huynh, 2020). Plus qu'un simple moyen de transport, « la moto a profondément façonné les schémas et les pratiques de mobilité » et est devenue symbole d'indépendance et de liberté (Nguyen, 2020). De plus, la structure même de la ville, composée à 86 % de ruelles étroites (Gibert, 2018), fait de la moto le moyen de transport individuel le plus adapté et le plus pratique. Cependant, la place des motos est aujourd'hui remise en question par les autorités, qui au nom de la modernisation, ont émis l'idée de bannir l'utilisation des motos dans les districts centraux de la ville d'ici 2030. Ce projet fait cependant l'objet de vifs débats et à moins d'avoir un réseau de transport en commun capable de répondre aux besoins de la population, ce qui à ce jour est loin d'être le cas, ce projet reste très hypothétique (VnExpress, mars 2019).

Des Transports en commun déficients

Les transports en commun offrent un service limité et restent très peu utilisés, seul 4,7 % des trajets sont effectués en transport en commun en 2020 (Ngoc et al., 2022). De plus, les bus souffrent d'une image dégradée et sont associés au mode de transport des populations les plus pauvres et ont la réputation d'être inconfortables et mal entretenus (Huynh et Gomez-Ibanez, 2017). Afin de résorber les problèmes du trafic routier et de palier la faible attractivité des transports en commun, les pouvoirs publics ont lancé un projet de modernisation du réseau de transport en commun avec pour projet phare la construction d'un réseau de métro, ce projet ambitionnait initialement d'en faire un des réseaux de transport en commun les plus importants de la région (Musil et Simon, 2015). Cependant ce projet accuse un grave retard de livraison : l'ouverture de la première ligne métro qui était prévue pour 2018, a été depuis reportée à plusieurs reprises et ne devrait pas voir le jour avant 2023.

Taxis, un marché de niche

Outre les motos individuelles et les transports en commun, dysfonctionnels et peu utilisés, les taxis, formels, en voiture, ou informels, en moto (*xe ôm*) constituent une offre alternative importante. Le marché des taxis formels est régulé par le Département des Transports de la ville, les compagnies qui en sont les leaders, Mai Linh et Vinasun entretiennent de bonnes relations avec les pouvoirs publics et leur clientèle est plutôt restreinte aux couches aisées de la population et aux touristes (Eskenazi et Boutueil, 2016). Ce marché constitue donc une niche, entre 1 et 3 % des parts modales de déplacement

(Eskenazi et Boutueil, 2016), que Grab a su étendre, exploiter et développer, au détriment des compagnies de taxis « traditionnels », qui pâtissent d'ailleurs souvent d'une mauvaise réputation auprès des clients vietnamiens, le service offert étant jugé insatisfaisant et des pratiques frauduleuses étaient régulièrement rapportées (Pham, 2020 ; Eskenazi et Boutueil, 2016). En 2017 la compagnie Vinasun poursuivit Grab en justice, accusant la plate-forme d'être responsable de la perte de travail pour 4000 chauffeurs de taxis et d'une perte de plusieurs millions de dollars US pour Vinasun (Pham, 2020). La plateforme, *disruptrice* du marché des taxis, réduit l'incertitude lié au prix et à la fiabilité du service en affichant le prix de la course et l'identité du chauffeur avant que la réservation ne soit effectuée et permet aux clients de juger de la qualité du service et de noter le chauffeur directement sur l'application. Transparence, modernité et prix cassés sont les arguments que Grab a mis en avant pour s'imposer sur le marché vietnamien.

La Voiture, un moyen d'afficher son statut social

Alors que la moto est le moyen de transport le plus répandu au Vietnam, le pays est entré dans sa deuxième phase de motorisation depuis le milieu des années 2010 avec l'augmentation du nombre de voitures vendues chaque année (Jamme, 2021). Réservée aux classes les plus aisées de la société vietnamienne, en raison des fortes taxes auxquelles leur importation est soumise et à l'absence d'un marché de l'occasion, l'automobile est devenu le nouveau symbole d'appartenance à l'élite ainsi qu'un nouvel attribut de la modernité urbaine. Le discours sur la modernité, porté par les autorités vietnamiennes, se traduit par des aménagements urbains tournés vers la voiture - élargissement des routes, créations d'autoroutes, de voies rapides réservées, construction de parkings (Nguyen, 2020) - alors que le projet d'interdiction des motos dans les districts centraux encourage les ménages ayant les moyens de sauter le pas vers l'achat d'une voiture. En 2019, le nombre de voitures à Hồ Chí Minh Ville s'élevait à 825 000 véhicules alors que les ventes de voitures croissent annuellement de 10 % depuis 2000 (Huynh, 2020).

La prévalence des motos, la faible attractivité des transports en commun et les discours sur la modernité portés par les autorités ont contribué au succès de Grab au Vietnam. Avec son service GrabBike, l'entreprise numérise un marché qui existe au Vietnam depuis plusieurs décennies, les moto-taxis informels, les *xe ôm*.

1.2.2 Xe ôm, les moto-taxis avant la numérisation

Dans de nombreuses métropoles du « Sud Global », les transports informels se sont développés pour pallier la déficience des transports en commun et répondre aux besoins de populations n'ayant pas accès aux véhicules individuels, et représentent une part importante de la mobilité urbaine (Turner, 2020). À Hồ Chí Minh Ville le service de transport informel est assuré en majeure partie par des moto-taxis, nommés *xe ôm*, terme que l'on pourrait traduire littéralement par « véhicule où l'on s'enlace » en référence au fait de tenir habituellement le chauffeur par la taille (*xe*=véhicule ; *ôm*=enlacer). Dans son ouvrage *Sài Gòn - Chuyện Đời Của Phố*, la journaliste Phạm Công Luận relate que les motos-taxis seraient apparues à Saigon pendant la guerre américaine, dans les années 1960, pour transporter en premier lieu le personnel civil et militaire américain désirant se rendre dans des bars, des lieux de prostitution ou de vente de drogue. Jusqu'à l'arrivée des plateformes de mobilité partagée, le service de moto-taxi était assuré de manière informelle par des chauffeurs indépendants.

Le quotidien des xe ôm

Présents dans toutes les villes du pays, les *xe ôm*, que Hansen qualifie de *mobile precariat* (2020), attendent les clients aux coins de rue, sur leur moto, devant des lieux « stratégiques » comme des stations d'autobus, des hôpitaux, des centres commerciaux ou des sites touristiques. Un des chauffeurs interrogés lors de nos enquêtes, qui est passé de *xe ôm* à Grab, nous indiquait qu'il pouvait ainsi passer des journées à attendre sans avoir de client. Le prix du trajet se négocie à l'avance avec le chauffeur et les transactions s'effectuent toujours en espèces. L'article sur les *xe ôm* de Tuan et Mateo-Babiano (2013) ainsi que les travaux de Turner (2020) montrent les chauffeurs sont presque exclusivement des hommes, âgés entre 40 et 60 ans, exerçant ce métier depuis plusieurs années, n'ayant qu'un faible niveau d'éducation et ayant peu d'autres opportunités en termes de revenu. Le *xe ôm* que nous avons rencontré (chauffeur #3) exerce ce métier depuis plus de 40 ans alors que les deux chauffeurs Grab qui étaient *xe ôm* avant de travailler pour la plate-forme ont été *xe ôm* pendant plus de 20 ans¹⁴. Les chauffeurs travaillent en moyenne plus de 12 heures par jour et pour la majorité d'entre eux être moto-taxi est leur seule source de revenu (Turner, 2020). Ces revenus sont assurés en partie par une base de

14 Entretien respectivement réalisés le 28 mars, le 29 mars et le 12 avril 2022 à HCMV

clients réguliers avec qui les chauffeurs ont su nouer une relation de confiance (Turner, 2020). Étant postés quotidiennement aux mêmes endroits et/ou dans leur propre quartier, les *xe ôm* sont devenus des figures familières des lieux où ils attendent leurs clients, permettant de nouer des liens, contrairement aux chauffeurs Grab, pour qui seul l'algorithme de l'application décide de l'attribution de courses. Concernant les usagers, il s'agit majoritairement de populations ayant des revenus faibles à moyens, composés en partie par des étudiants, des travailleurs ou des personnes âgées qui utilisent ce service, essentiellement pour des courses courtes (Tuan et Mateo-Babiano, 2013; Turner 2020).

Frictions et tension : les xe ôm défendent leur territoire

L'arrivée des plate-formes de mobilités partagées, avec Grab comme fer de lance, a lourdement touché le travail et les revenus des *xe ôm* et provoqué de nombreuses frictions. Les entretiens que nous avons menés auprès d'un chauffeur *xe ôm* et de deux autres chauffeurs Grab ayant été *xe ôm* (chauffeur #3, #8, #32)¹⁵ viennent confirmer le constat établi par Hansen (2020), à savoir une baisse significative des revenus des *xe ôm* depuis l'arrivée des plate-formes de mobilités partagées. Le *xe ôm* que nous avons rencontré nous confiait avoir perdu beaucoup de clients et donc subi une baisse conséquente de ses revenus. Cependant, il semble que les *xe ôm* arrivent tout de même à survivre grâce à une clientèle fidélisée au cours des années (Turner, 2020) ou n'étant pas équipé de smartphone, outil indispensable pour utiliser les services Grab, principalement des personnes âgées : « les vieux clients préfèrent utiliser les *xe ôm* traditionnels » (chauffeur #3).

N'étant reconnu qu'officieusement du fait de la nature informelle de leur activité et dépourvus de toute forme de représentation ou d'organisation, l'inquiétude des *xe ôm* quant à la pérennité de leur activité, menacée par l'émergence des plate-formes numériques, se manifeste parfois dans la violence. De nombreux articles dans la presse vietnamienne relatent les attaques subies par des chauffeurs Grab par des *xe ôm* (VnExpress, 2017 ; Tuoi Tre, 2017 ; Viet Nam Net, 2018 ; Lao Dong, 2020, Nguoi Lao Dong, 2022). Les entretiens menés viennent nous confirmer la défiance de certains *xe ôm* à l'égard des chauffeurs Grab, qui ont pour stratégie d'éviter certains lieux privilégiés par les *xe ôm* comme les gares routières, les hôpitaux ou certains parcs:

15 Entretiens respectivement réalisés le 28 mars, le 29 mars et le 12 avril 2022 à HCMV

« Si je dois aller chercher un client au parc Suoi Tien, je lui demande de changer le lieu de rendez-vous de quelques dizaines de mètres, sans quoi je risque de me faire attaquer » (chauffeur #31)¹⁶

« Il y a de la concurrence entre les *xe ôm* et Grab drivers, il y a des endroits où les Grabs ne peuvent pas aller, ils se feraient attaquer, agresser physiquement par les *xe ôm*, par exemple devant certains hôpitaux ou certaine gares routières, si je dois y déposer un client je dois partir de suite pour ne pas se faire attaquer ou déposer le client plus loin » (chauffeur #32)¹⁷

D'après Grab, il y aurait eu 130 « incidents » entre des chauffeurs de l'application et des *xe ôm* en 2017 (Ngo, 2021). Cependant, si ces épisodes de violence attirent l'attention des médias, ils restent des exceptions et la cohabitation demeure pacifiée dans la plupart des cas (Ngo, 2021). Toutefois la tension est manifeste quand les chauffeurs Grab déploient des tactiques/stratégies d'évitement des « territoires contrôlés » par les *xe ôm*. Car il s'agit là d'une lutte pour la conservation de territoires tels que les gares routières, certains parcs, les hôpitaux ou les alentours de l'aéroport Tan Son Nhat. Il existe par ailleurs une règle tacite parmi les chauffeurs Grab d'éviter les lieux où se rassemblent les *xe ôm* et lorsqu'un client réserve une course à proximité de ces lieux, le chauffeur Grab lui demande de changer le point de rendez-vous (entretien avec Phạm Mi Sên, chef de groupe de chauffeurs Grab, #36)¹⁸. Les premiers groupes informels d'entraide entre chauffeurs Grab ont d'ailleurs été créés pour faire face à la violence potentielle de certains *xe ôm* (Phạm Mi Sên, voir chapitre 3). Dépourvu de force de représentation et de négociation, les *xe ôm* n'ont pas la possibilité de s'attaquer directement à l'entreprise Grab, donnant lieu à des moments de tension et de confrontation avec les représentations les plus visibles de la plate-forme et identifiées comme responsables de la dégradation de leur niveau de vie, les chauffeurs Grab.

Grab a su s'imposer au Vietnam en élargissant la niche que représentait le marché des moto-taxi, jusque là opéré informellement par les *xe ôm*, notamment en opposant modernité et tradition.

16 Entretien réalisé le 11 avril 2022

17 Entretien réalisé le 12 avril 2022

18 Entretien réalisé le 14 avril 2022

1.2.3 Quand la modernité rentre en conflit avec la tradition

Tradition

Si les termes « tradition » ou « traditionnel », *truyền thống* en vietnamien, doivent être employés avec précaution – qu’est-ce qu’une tradition ? qui décide qu’une pratique devient une tradition ?, à partir de combien de temps une pratique peut elle être définie comme traditionnelle ?, sur quels critères une pratique devient une tradition ? - les médias ou la presse, tout comme la littérature scientifique, utilisent abondamment ces termes pour illustrer l’opposition supposée ou réelle entre *xê om* et chauffeurs Grab et les mutations des pratiques mobilitaires engendrées par les applications numériques. VnExpress relate « le triste Têt des Xe ôm traditionnels » en janvier 2017 : *Tết buồn của xe ôm truyền thống*, ou publie une vidéo en juillet 2017 intitulée « un xe ôm traditionnel poursuit avec une barre de fer un chauffeur Grab » : *Xe ôm truyền thống rút tuýp sắt rượt tài xế GrabBike chạy trốn chết* ; en avril 2022 Tuoi Tre titre *Xe ôm truyền thống đòi đánh xe ôm Grab: Phạt tiền và kiểm điểm công khai*, « Les moto-taxis-traditionnels se battent avec des chauffeurs Grab : amendes et procès public » ou encore Lao Dong en juillet 2021 : *TPHCM tạm dừng hoạt động xe ôm công nghệ và xe ôm truyền thống* « Hồ Chí Minh Ville suspend temporairement les activités des moto-taxis traditionnels et des moto-taxis technologiques ». Ce ne sont ici que quelques exemples mais le terme *truyền thống* est largement repris dans les médias pour parler des *xe ôm*. Turner et Ngo reprennent également ce terme dans leur article scientifique *Contesting socialist state visions for modern mobilities: informal motorbike taxi drivers’ struggles and strategies on Hà Nội’s streets, Vietnam* (2018), en se justifiant de n’avoir pas d’autre terme pour illustrer la dichotomie entre les deux formes de moto-taxis, de même que Hansen, Nguyen et Luu dans *Commercializing the xe om: Motorbike Taxis, GrabBike, and Shared Mobilities in Hà Nội* en 2020 ou Ngo en 2022 : *App-based motorbike taxi driver: The career trend in Hồ Chí Minh City, Vietnam from 2021-2026*. Le choix du terme « traditionnel » place les *xe ôm* dans un cadre temporel relié au passé, dont les pratiques seraient immuables dans un système d’opposition binaire.

Une modernité soumise à conditions

Bien que fournissant le même service, les *xe ôm* appartiendraient au passé alors que les chauffeurs travaillant pour une application numérique serait eux « modernes » (*hiện đại*). Cependant le droit à la modernité n'est pas accessible à tous. Tout d'abord, Grab établit une limite d'âge, 55 ans, pour pouvoir devenir chauffeur de l'application et, étant donné la moyenne d'âge plutôt élevée des *xe ôm* (Turner, 2020 ; Hansen et al, 2020), nombre d'entre eux n'y sont simplement pas autorisés. De plus l'application exige un certain standard en matière de motos, et, ici encore de nombreux *xe ôm* qui utilisent la même moto depuis un certain nombre d'années seraient contraints de remplacer leur motos avant de candidater chez Grab. Enfin, même si le Vietnam a connu un déploiement des smartphones impressionnant ces dernières années, l'investissement dans un tel outil n'est pas envisageable pour une partie de la population et la capacité à utiliser les outils numériques demande des compétences qui ne sont pas acquises par tous, spécialement pour les personnes âgées. Le chauffeur *xe ôm* que nous avons rencontré accumulait tous ces « handicaps sociaux » : âgé de 68 ans, ne possédant pas de smartphone, propriétaire d'une moto datant de 1979 et se considérant « trop vieux pour suivre la technologie et les jeunes »(chauffeur #3). Cette opposition entre tradition et modernité tend à marginaliser un peu plus les *xe ôm*, qui avant même l'arrivée des applications ne jouissaient pas d'une image positive.

Grab, agent de la modernité

C'est également en jouant sur l'opposition tradition/modernité que Grab a su capter des marchés et étendre la niche que représentait les moto-taxis. C'est grâce à la technologie, en numérisant le marché que Grab avance un de ses arguments de vente : la sécurité, en dévoilant l'identité du chauffeur et en permettant au client de connaître la localisation du véhicule, là où les *xe ôm* pâtissent d'une mauvaise réputation (Tuan et Mateo-Babiano, 2013 ; Nguyen, 2019). Sur son site Internet, Grab rend le service de moto-taxis « dynamique et moderne » , « *Năng động, hiện đại* » (site de Grab Vietnam, 2022), contrastant avec la posture du *xe ôm* attendant sur sa moto avec lequel le client doit négocier le prix de sa course. De même, après sa condamnation à verser des compensations à Vinasun en 2018, l'entreprise

a exprimé son mécontentement en opposant la manière « traditionnelle » de mener des affaires à celle, plus moderne, qui utilise les nouvelles technologies :

« The first instance court's decision serves to protect the traditional way of doing business, instead of embracing technology as a way to push the traditional players to be more efficient and innovative. »¹⁹

En numérisant le marché des mobilités partagées, devenu global, Grab comme ses concurrents, viennent établir de nouvelles normes dans les pratiques de mobilité et de consommation. L'élargissement du marché des moto-taxis, le recours aux applications pour se déplacer, se faire livrer de la nourriture ou ses courses reflètent de pratiques qui tendent à se globaliser et en utilisant les technologies, donnent aux consommateurs l'impression d'être en phase avec leur époque, établissant ainsi dans de nouvelles normes de la modernité urbaine. Ces pratiques, bien qu'elles ne résultent pas spécifiquement de politiques publiques, peuvent être qualifiées de « pratiques globalisantes » (Roy, 2011). La figure du chauffeur Grab, facilement identifiable à la couleur verte de son uniforme (veste, casque, sacs), travaillant pour une multinationale singapourienne et qui utilise la technologie (le smartphone) comme outil de travail vient dépoussiérer l'image du *xe ôm* dit « traditionnel », souvent âgé et attendant sur sa moto. L'image du chauffeur Grab est devenue si familière en seulement quelques années, que l'on pourrait la définir comme étant une figure du « paysage urbain non stationnaire ». Si bien que certains *xe ôm* revêtent des uniformes Grab pour être identifiés en tant que moto-taxi (moderne) et ainsi attirer plus de clients, bien qu'ils ne soient pas officiellement affiliés à la plateforme. Le *xe ôm* que nous avons interviewé portait une veste Grab et ce n'est qu'après quelques minutes que nous nous sommes rendu compte qu'il ne travaillait pas pour l'application. De plus nous avons pu observer cette pratique régulièrement au cours de notre travail de terrain et cette dernière a également été observée à Hà Nội par Hansen, Nguyen et Luu (2020) et Turner (2020).

La modernité, un discours porté par les pouvoirs publics

Enfin, en numérisant le marché des motos-taxis et des taxis, les applications numériques de la mobilité s'inscrivent pleinement dans le projet d'édification d'une ville « moderne et civilisée » - *đô thị văn*

19 La décision du tribunal de première instance sert à protéger la manière traditionnelle de faire des affaires, au lieu d'adopter la technologie comme un moyen de pousser les acteurs traditionnels à être plus efficaces et innovants.

minh, hiện đại - (Gibert, 2018 ; Département de la planification de Hồ Chí Minh Ville, 2015). Alors que la nature du service proposé est le même - transport de personnes ou de marchandises d'un point A à un point B - l'intermédiation par une application numérique vient rendre ce service plus « moderne » et même « civilisé », comme le souligne Mme Hien, usagère de Grab interviewée par Nguyen Danh Minh dans le cadre de ses travaux sur les applications numériques de mobilité au Vietnam :

« In my point of view, Grab is the most intelligent and civilized technology-based transport service ever before [...] Grab has built one smart and modern app. [...] I never dare to use traditional motorcycle-taxi (*xe om*) [...], this type of service make me not feel assured.. » (2019)

Dans ses déclarations, Mme Hien mobilise les notions de « modernité » et de « civilisé », notions très souvent convoquées par les pouvoirs publics pour justifier les décisions de planification urbaine (Département de la planification de Hồ Chí Minh Ville, 2015). En outre, Mme Hien fait référence aux *xe om*, qui sont décrits dans *Le Courrier du Vietnam* (journal francophone émanant de l'Agence vietnamienne d'information) comme « manquant souvent de connaissances culturelles et d'étiquettes sociales. [...] Chez eux je trouve des caractéristiques provinciales à travers leurs comportements, leurs manières de communiquer » (2017).

Malgré l'ambivalence de l'État par rapport aux applications numériques de VTC - attentisme, projet pilote puis tentative de régulation – le modèle proposé par ces entreprises vient nourrir le discours étatique d'un besoin de « moderniser » et de « civiliser » les villes vietnamiennes. Néanmoins le service de moto-taxi pourrait être victime de ce même discours, les pouvoirs publics prévoyant l'interdiction des motos dans les districts centraux de la ville d'ici 2030, précisément au nom de la modernité.

En numérisant le marché des mobilités partagées, les plateformes numériques sont venues *disrupter* des marchés déjà existants, introduisant au Vietnam des pratiques qui tendent à se globalisées. Si les *xe om* sont des travailleurs informels, la classification des chauffeurs Grab reste floue, avec la formalisation et la régulation d'un secteur opéré par des travailleurs qui assument les risques inhérents au travail informel.

1.3 *L'informel à l'heure du numérique*

1.3.1 Le travail informel au Vietnam

Une notion débattue

L'approche dualiste qui consiste à définir, catégoriser et opposer deux types d'économies et de travail ; le formel et l'informel, fait l'objet de débats et est remise en cause par un certain nombre de chercheurs (Busso, 2006 ; Chang, 2009 ; Buckley, 2022). La conception d'un secteur formel, moderne, moteur de l'économie et de l'innovation en opposition à un secteur informel, conséquence du sous-développement, accusant un retard qui serait rattrapé par le développement et la formalisation de l'économie est en effet à remettre en question. La croissance économique et la réduction de la pauvreté ne se traduisent pas par une réduction de la part du travail informel dans les économies des pays en développement mais bien par une augmentation de cette part (Chang, 2009 ; Wachsberger et al, 2012). Le secteur informel fait par ailleurs parti intégrante de l'économie capitaliste mondialisée. Pour Chang (2009), la croissance de l'économie informelle serait la conséquence de l'externalisation visant la réduction du coût du travail, des privatisations, de l'affaiblissement du secteur public et de l'affaiblissement de la capacité de représentation et de négociation des travailleurs, corollaires de la mondialisation capitaliste.

Les catégories formelle/informelle sont des catégories poreuses et interdépendantes, qui viennent se compléter dans un contexte d'économie globalisée. Il ne sera pas question dans ce mémoire d'en offrir une nouvelle définition mais de comprendre cette distinction formel/informel, non comme des catégories invariables mais comme des gradients, pour analyser les relations de travail et les dynamiques de pouvoir entre les chauffeurs et l'application qui les fait travailler.

L'économie informelle est un terme large qui revêt des activités, des expériences, des niveaux de revenus hétérogènes. Certains travailleurs informels sont des indépendants travaillant à leur compte,

comme les *xe ôm*, les restaurateurs et vendeurs de rue, alors que d'autres sont employés et ne possèdent pas leur propre business. Les disparités en terme de revenus, de relation de travail, de conditions de travail sont distribuées différemment selon l'activité exercée, le genre et le niveau d'éducation. Ces expériences différentes, regroupées sous la même catégorie de l'informel, soulignent la grande hétérogénéité de ce secteur et la catégorisation sous une même étiquette peine à rendre compte de cette variété de profils et d'expériences. Associés à la précarité, tous les travailleurs informels n'y sont pas *systématiquement* soumis et les conditions de travail ne sont pas inévitablement plus enviable dans le secteur formel. Certains des chauffeurs rencontrés lors de nos terrains nous ont d'ailleurs très clairement indiqué préférer la flexibilité offerte par le travail de chauffeur Grab par rapport à l'emploi salarié à l'usine qu'ils occupaient préalablement, malgré les protections sociales garanties par la signature d'un contrat de travail qu'ils ont perdus en travaillant pour l'application.

L'Office Général des Statistiques vietnamien définit le secteurs informels comme toutes les entreprises sans statut juridique et sans enregistrement d'entreprise, produisant au moins un ou plusieurs produits et services destinés à la vente ou à l'échange et n'incluent pas l'agriculture, la sylviculture et la pêche (2016). La raison pour laquelle la production et les activités agricoles commerciales ne sont pas incluses dans cette définition est due aux différences entre les activités agricoles et non agricoles, telles que la saisonnalité, l'organisation de la main-d'œuvre, les niveaux de revenu et les instruments de recherche dans deux domaines (Doan, 2020). De plus il convient de distinguer le secteur informel des travailleurs informels, des entreprises du secteur formel pouvant avoir recours à l'emploi informel afin de réduire les coûts du travail (Buckley, 2022).

Estimer le poids de l'informel dans l'économie du Vietnam

Les réformes du *Đổi Mới* ont permis aux vietnamiens de travailler à leur compte et de créer leur propre entreprise. De plus, le développement économique et l'urbanisation ont poussés de nombreux migrants ruraux vers les villes où l'économie informelle est pourvoyeuse d'emplois divers pour des travailleurs non qualifiés.

Au premier trimestre 2022, l'emploi informel représentait 56,2 % des travailleurs, un taux qui approche même les 70% si les emplois du secteur agricole sont également comptabilisés (Office Général des Statistiques, 2021). C'est dans les zones rurales que le travail informel est le plus présent

où il représente plus de 63 % des emplois alors que ce chiffre atteint 48 % dans les zones urbaines (Office Général des Statistiques, 2021). Une grande partie des travailleurs informels sont employés dans le commerce de gros et de détail, la réparation de voitures ou de motos, l'industrie manufacturière ou la construction ; ces trois secteurs employant près de 70 % des travailleurs informels du Vietnam. Le nombre de travailleurs informels est en augmentation (VnExpress, mai 2022). De plus, avec la crise du Covid-19, de nombreux employés formels ont perdu leur travail et ont retrouvé une activité dans le secteur informel. Enfin comme l'explique Joe Buckley dans son ouvrage *Vietnamese Labour Militancy*, certaines entreprises manufacturières formelles ont par ailleurs un recours abusif à l'emploi informel, leur permettant de réduire le coût du travail en évitant de payer les taxes qui lui sont associées. Certains travailleurs se voient renouveler leur contrats de courte durée, contrats exempté de taxes pour l'employeur et de protection sociale pour le travailleur, travaillant ainsi plusieurs années pour la même compagnie, formalisée et payant des taxes, sans bénéficier d'aucune protection.

L'économie informelle pèse donc considérablement dans l'économie du Vietnam où elle est la première pourvoyeuse d'emploi. Les plate-forme numériques peuvent donc y trouver un terrain propice à leur développement, disposant au Vietnam d'un vivier important de travailleurs informels alors que le recours à l'emploi salarié, contractualisé et protégé ne fait pas office de norme.

1.3.2 Le numérique réinvente-t-il l'informel ?

Le travail informel, une norme au Sud, une exception au Nord

De nombreuses études viennent alerter, à juste titre, sur la menace que ferai peser l'économie de plate-forme sur la forme de travail majoritaire et établit comme une norme dans les pays développés, le salariat (Méda et Abdelnour, 2019 ; Gomes, 2018 ; Srnicek, 2016). Cependant, ce qui apparaît être la forme de travail la plus courante et normalisée dans les pays développés ne l'est pas à l'échelle mondiale où cette forme de travail serait même minoritaire. En 2018, l'Organisation Internationale de Travail (OIT) rapporte que 60 % de la population active mondiale travaillait de manière informelle, soit plus de 2 milliards de personnes (OIT, 2018).

Si ce modèle économique de l'économie de plate-forme est le même partout où il se développe, les mutations qu'il engendre dans les pays développés ne sauraient être identiques dans des pays où le travail informel est la forme majoritaire de l'emploi, comme au Vietnam. Il convient donc, pour étudier l'économie de plate-forme, d'adopter une grille d'analyse qui tient compte du degré de formalisation/informalisation, du rapport au travail qu'entretiennent les différents acteurs économiques (employeurs comme employés) et politiques du territoire où elle se déploie.

Un statut hybride ?

Les chauffeurs Grab ne sont classés par la compagnie ni comme des travailleurs formels ni informels. Leur régime de travail est défini comme une forme de travail hybride, recouvrant les caractéristiques des deux formes d'emploi (site de Grab, 2021).

Type of work / Characteristics of work	Informal work (e.g., casual or freelance workers)	Platform-enabled gig work (e.g., Grab driver- and delivery-partners)	Formal work (e.g., full-time employees)
Flexibility	High	High	Low or None
Financial security (sustainable earnings, insurance protection, savings)	Low or None	Some	High
Fair work conditions (safety, inclusion, transparency, representation)	Low or None	Some	High
Professional and career development	Low or None	Some	High

Figure 9: Pour Grab les chauffeurs appartiennent à une catégorie hybride, entre formel et informel. Le degré de formalité/informalité est exprimé ici selon des gradients, High, Some ou Low or None²⁰. Les chauffeurs partenaires ne bénéficient que partiellement de sécurité financière, de conditions de travail décentes et de perspectives d'évolution de carrière. (Grab, 2021)

20 Élevé, moyen, faible ou nul

Ils ne sont pas directement employés par l'application mais sont désignés comme étant partenaires de l'entreprise, *đôi tác*, catégorisés comme entrepreneurs indépendants. D'une part, l'absence de contrat de travail les prive de toute assurance maladie, protection sociale, congés et les soumet à une certaine incertitude au regard de leur rémunération. De plus, ce sont les chauffeurs qui fournissent et investissent dans leurs propres outils de travail, moto et smartphone. Ce sont ici des caractéristiques que l'on retrouve chez l'ensemble des travailleurs informels. D'autre part, ils sont contrôlés par l'application, par le GPS notamment, et les données créées par leur travail ne leur appartiennent pas, les prix pratiqués leur sont imposés et ils sont soumis à payer différents impôts liés à leur activité (TVA et impôt sur le revenu si les gains excèdent 1 millions VND (4300€) sur un an). Ce sont ici des traits inhérents au travail formel. Les chauffeurs cumulent donc les risques liés au travail informel (absence de protection sociale, pas de salaire fixe...) tout en étant soumis aux règles de la formalité (impôts, prix et processus de travail imposés...). La question n'est pas de classer les chauffeurs dans une catégorie ou dans l'autre, mais d'identifier à quel degré ils dépendent de l'application, quelle est la nature de leur relation de travail pour concevoir des politiques et un cadre adaptés à ces emplois « hybrides ».

Quand le numérique structure l'informel

En numérisant le secteur des moto-taxis, Grab est venu structurer et élargir ce secteur. C'est l'application qui organise et répartit désormais le travail. Alors que les *xe ôm* travaillent de manière totalement autonome et atomisée à travers la ville, le secteur des moto-taxis est centralisé autour de quelques acteurs numériques dont Grab est en position dominante. Cette centralité met les applications dans une position de contrôle et assujettit les travailleurs. Le numérique vient poser un nouvel intermédiaire qui domine le rapport de force entre travail et capital, entre les travailleurs et l'entreprise qui les fait travailler. Ce sont les applications qui déterminent les prix et les règles auxquelles les chauffeurs « partenaires » doivent se plier.

Le numérique a donc un effet structurant sur ce marché, et ce faisant, pousse les pouvoirs publics à réguler (de manière plus ou moins forte) ce secteur, ce qui n'était pas le cas quand les moto-taxis opéraient de manière totalement informelle. La digitalisation et la structuration d'un secteur de l'informel peut alors être l'occasion pour certains travailleurs de réclamer des droits auxquels ils n'avaient pas accès, représentant un nouveau terrain de négociation entre les travailleurs, l'État et le nouvel intermédiaire que représente les plate-formes.

Par ailleurs, le numérique offre de nouvelles opportunités aux commerces informels, tels que les restaurateurs, qui ne sont plus limités à la clientèle de leur quartier. Les applications leur offrent une visibilité qui leur était inaccessible jusqu'à présent et leur permettent de développer leur entreprise en rejoignant un marché étendu. Cependant ces opportunités ne sont accessibles qu'aux personnes qui sont familiers des outils technologiques, laissant de côté, comme dans le cas des *xe ôm*, ceux qui ne maîtrisent pas ces outils et les codes du monde numérique.

II – L’APP ET LES CHAUFFEURS, UNE RELATION AMBIGUË

2.1 *Tài xế Grab*²¹, profils et motivations

2.1.1 Des profils hétérogènes

La structuration du marché des moto-taxis par les plateformes numériques a permis d’élargir ce marché à de nouveaux consommateurs mais a également modifié la sociologie des personnes exerçant cette activité. Jusqu’à l’arrivée des plateformes de mobilités partagées, le métier de moto-taxi était exercé par des individus présentant des caractéristiques sociales assez similaires, en très grande majorité des hommes, âgés de 40 ans à 65 ans et plus avec un faible niveau d’éducation scolaire et exerçant ce métier depuis plusieurs années (Tuan et Mateo-Babiano, 2014 ; Turner et Hanh, 2019). Les chauffeurs Grab que nous avons interrogés en avril 2022, 34 au total, reflètent une variété de profils qui n’était pas observables auprès des *xe ôm*. Il convient de rappeler que si nos observations et nos entretiens n’ont pas de valeur statistique, elles permettent néanmoins d’établir une différence entre les profils de *xe ôm* dit traditionnels et les chauffeurs Grab. De plus, alors que certains articles scientifiques (Turner et Hanh, 2018 ; Hansen et al, 2019) ou de presse ont tendance à présenter les chauffeurs Grab comme étant composé essentiellement de jeunes étudiants travaillant en complément de leurs études, nos enquêtes, basées sur des entretiens qualitatifs révèlent une réalité différente qui témoigne d’une récente évolution du profil des chauffeurs Grab.

Notre approche quant à la recherche de chauffeurs pour des entretiens ne visait pas activement à rendre compte de l’hétérogénéité des profils mais le constat de cette hétérogénéité s’est dégagé au fil des rencontres avec les chauffeurs. En outre, les profils décrits ici ne concernent que les chauffeurs de moto-taxi, les chauffeurs de voiture Grab n’étant pas ici étudiés.

21 « chauffeurs Grab »

Un métier réservé aux « jeunes » et aux hommes?

Alors qu'il est admis que les chauffeurs Grab sont plus jeunes que les *xe ôm* (Turner et Hanh, 2018 ; Hansen et al, 2019), les chauffeurs que nous avons rencontrés représentent des classes d'âge variées, allant de 22 à 68 ans, dont la moyenne s'élève à 36 ans. Sur les 34 chauffeurs rencontrés, 31 nous ont donné leur âge et huit chauffeurs étaient dans la vingtaine, neuf dans la trentaine, neuf dans la quarantaine, deux dans la cinquantaine alors que trois chauffeurs étaient âgés de plus de 60 ans. S'ils sont en moyenne plus jeune que les moto-taxis « traditionnels », différentes classes d'âge sont représentées chez les chauffeurs Grab, une activité qui n'est donc pas l'apanage de jeunes urbains « modernes » en opposition avec des *xe ôm* dans la force de l'âge. En outre, les critères de recrutement des chauffeurs ont évolué et l'application a fixé une limite d'âge à 55 ans pour pouvoir postuler en tant que chauffeurs deux roues, contribuant à la baisse de la moyenne d'âge des chauffeurs par rapport aux *xe ôm*.

Le temps qu'il m'était imparti ne m'a pas permis de rencontrer de femmes chauffeuses de moto-taxi. Il n'existe pas de statistique récente indiquant le nombre de femmes exerçant cette activité, mais il semble que leur nombre soit en augmentation. En 2018 Grab indiquait que le nombre de chauffeuses avait augmenté de 160 % par rapport à l'année précédente (Site de Grab, 2018). Cependant, lors d'un travail de terrain effectué en mai 2022 auquel je n'ai pas participé, ma directrice de recherche et notre assistante de recherche Đinh Quế Trân ont eu l'opportunité de rencontrer Trần Như Bửu, chauffeuse Grab et cheffe d'équipe de chauffeurs. D'après cette dernière, le nombre de femmes chauffeuses travaillant pour Grab oscille entre 500 et 600 chauffeuses. Si les femmes restent sous représentées dans ce métier, leur nombre non négligeable témoigne tout de même d'une évolution par rapport à la sociologie des *xe ôm*, où la présence de femme est très rare (Turner, 2020)

En terme de tranche d'âge et de genre, la numérisation du secteur a donc élargi le bassin des chauffeurs de moto-taxi et l'attractivité du métier.

Des travailleurs sous qualifiés ?

Comme l'indique l'article de Huu Tien Ngo (2022) les chauffeurs Grab viennent d'horizons différents et nos enquêtes de terrain viennent confirmer ce constat. Toutes les classes sociales ne sont pas représentées chez les chauffeurs Grab, nous n'avons pas rencontré de chauffeurs issus de classes aisées ou de la classe moyenne supérieure, mais la variété y est plus importante que chez les *xe ôm*, reflétant une plus grande attractivité du métier. La plupart des chauffeurs rencontrés ont exercé plusieurs métiers avant de travailler pour Grab, formels ou informels, attestant de la grande porosité entre les deux modes d'emploi et de la capacité des travailleurs vietnamiens à changer d'emploi, en contraste avec le modèle occidental de l'emploi salarié qui permet des projections de carrière dans un même secteur. Parmi nos enquêtés seul trois chauffeurs avaient exercé le métier de moto-taxi avant de rejoindre Grab, huit chauffeurs travaillaient à l'usine ou sur des chantiers de construction, deux étaient manager de restaurant ou de spa, un chauffeur était comptable, un autre était employé dans un laboratoire médical, un autre travaillait dans une agence immobilière. Nous avons également rencontré un ancien militaire à la retraite, un ancien garde de sécurité et des anciens employés de la restauration. Ce métier n'est donc plus exclusivement exercé par des personnes non qualifiées ou sous diplômées comme c'était le cas avant la numérisation du secteur.

Cette diversité de profils interroge sur l'emploi au Vietnam, les conditions de travail et la rémunération des emplois dits formels ou qualifiés, notamment dans le secteur des services. Les chauffeurs qui travaillaient dans le secteur des services témoignent du manque de reconnaissance au niveau salarial et du manque d'opportunité de développer une carrière pérenne dans les emplois qu'ils occupaient auparavant. Les chauffeurs qui avaient auparavant travaillé comme ouvriers à l'usine ont tous déclaré préférer travailler comme moto-taxi malgré la certaine stabilité et les protections que leur garantissait leur contrats de travail dans les usines. Le chauffeur #24, qui travaillait dans un laboratoire médical a par exemple déclaré que les professionnels de la santé ou les enseignants gagnent très mal leur vie, raison pour laquelle certains d'entre eux ont quitté leur travail pour travailler dans l'économie de plateforme. Alors que ce choix peut apparaître comme une régression au niveau de l'emploi et du statut social, les chauffeurs interrogés assumaient complètement leur nouvelle orientation professionnelle.

Origine géographique

Plus de la moitié des chauffeurs rencontrés, 20, viennent de Hồ Chí Minh Ville , alors les 14 autres viennent de régions, provinces différentes. Parmi ces derniers, plus de la moitié viennent des provinces du delta du Mékong. Alors que les xe ôm mettent en avant leur fine connaissance de la ville et de ses ruelles (Turner, 2020), la connaissance de la ville n'est plus un pré-requis pour devenir moto-taxi à l'heure de Grab. La numérisation du marché des moto-taxis permet à quiconque équipé d'un smartphone de naviguer dans la métropole à l'aide de la géolocalisation, ce qui permet aux migrants ruraux d'accéder à ce type d'emploi et représente un levier d'insertion dans l'emploi urbain sans qualification ou interconnaissance au préalable. Alors que Grab ne communique plus de statistiques sur ses chauffeurs, notre échantillon de chauffeurs, même s'il n'a pas de valeur statistique, comporte plus de 40 % de chauffeurs migrants ruraux. On peut donc émettre l'hypothèse qu'une partie importante des chauffeurs Grab sont des migrants venus de provinces rurales.

Une alternative à l'usine, une solution en période de crise ?

Sur les 34 chauffeurs rencontrés, une douzaine travaillent pour Grab depuis deux ans ou moins, suite à la perte de leur emploi dû la crise engendrée par l'apparition du Covid-19 au Vietnam en 2020. Cette activité apparaît comme une solution rapide pour générer des revenus. La totalité des chauffeurs s'accordent sur le fait que ce travail représente une opportunité en temps de crise, sans qualification ni expérience requises.

Les chauffeurs qui travaillaient à l'usine déclarent dégager un revenu supérieur à celui qu'ils obtenaient auparavant et exprime une plus grande satisfaction dans leur nouveau travail. Un article de VnExpress de mai 2022 vient confirmer cette tendance et explique qu'un nombre croissant de travailleurs du secteur formel, notamment dans le secteur manufacturier et industriel, quittent leur emploi pour travailler dans le secteur informel dont une partie significative travaille désormais pour des plateformes numériques.

Alors qu'en moyenne les chauffeurs rencontrés exprime une certaine satisfaction au regard de leur travail de chauffeur, une majorité d'entre eux n'envisage pas de garder cette activité à long terme.

Plusieurs d'entre eux ont pointé la faible possibilité de faire carrière et d'évoluer dans ce métier et soulignent le caractère temporaire de cette activité. Seul les chauffeurs les plus âgés envisagent de continuer cette activité sur le long terme, « à mon âge, que puis je faire d'autre ? », « je continue jusqu'à ce que ma santé me le permette », sont deux arguments qui sont revenus dans la bouche de ces derniers. D'autres comptent continuer ce travail tant que les revenus gardent un certain niveau et une relative stabilité mais un nouveau calcul des revenus des chauffeurs à leur détriment pourrait faire perdre à l'application un certain nombre de ses dits partenaires.

Cela vient confirmer le contraste avec les *xe ôm* dits traditionnels qui, faute de qualifications et ne disposant de peu de capital social et culturel, ont peu d'autres opportunités de dégager des revenus. En revendiquant le côté temporaire de cette activité, une partie des chauffeurs Grab se projettent dans le futur en mobilisant d'autres compétences et savoir-faire, montrant l'évolution du profil des chauffeurs de moto-taxi et le turnover parmi les chauffeurs.

La mutation du secteur des moto-taxis a donc changé la sociologie des chauffeurs, plus jeune en moyenne que les acteurs dits traditionnels du secteur, venant d'horizons professionnels différents dont certains viennent du secteur des services ou du tertiaire. Cette reconfiguration du profil des chauffeurs de moto-taxi illustre les changements dans les représentations liées à cette activité et la marginalisation des *xe ôm* qui n'ont pas profité de changement d'image. Enfin, la variété de profil questionne la capacité des entreprises, formelles ou informelles à garder une certaine attractivité au niveau salarial au Vietnam.

2.1.2 Rythme, motivations, risques et conditions de travail

Critères de recrutement

La procédure pour devenir chauffeur de moto-taxi pour Grab s'effectue en parti en ligne sur le site de l'application. Les candidats doivent être de nationalité vietnamienne, âgés entre 18 et 55 ans, être équipé d'une moto d'au moins 50 cm³ et s'engager à acheter et porter l'uniforme de la marque. Les

différents documents à fournir sont les papiers d'identité, un permis de conduire, un extrait du casier judiciaire, l'assurance et les papiers d'identification de la moto. Les candidats sont ensuite conviés à déposer leurs documents et se rendent à une courte entrevue. Ils doivent par la suite suivre une formation rapide en ligne et acheter l'uniforme requis. Il semble que le carnet de résidence, *hộ khẩu*, ne soit plus demandé alors que certains chauffeurs, ceux qui ont postulé il y a un certain temps ont eu à le présenter. Aucune qualification particulière n'est donc demandé pour exercer cette activité, ce qu'ont confirmé nos entretiens.

Rythme et cadence de travail

Alors que l'application met en avant la flexibilité, l'autonomie gagnée et la possibilité de générer un revenu d'appoint, 30 chauffeurs interviewés sur 34 travaillent uniquement et à plein temps pour Grab et travaillent en moyenne entre 10 et 12 heures par jour. Les deux étudiants que nous avons rencontrés travaillent en dehors de leurs heures de cours mais ont néanmoins déclaré travailler 8 et 10 heures par jour. La plupart des chauffeurs ne s'accordent qu'un seul jour de repos par semaine et certains n'en prennent que très rarement, à l'instar du chauffeur #16²², qui, lorsque nous l'avons rencontré venait d'enchaîner six semaines de travail sans prendre un seul jour de repos.

Le nombre de courses effectuées par jour dépend du ou des services pour lesquels les chauffeurs travaillent. Les courses proposées pour le service de livraison de repas à domicile sont des courses sur une distance limitée, pour garantir un délai de livraison raccourci et que le dit repas soit livré encore chaud. Malgré le temps d'attente aux restaurant pour récupérer les commandes, les chauffeurs qui travaillent uniquement pour ce service ont tendance à effectuer plus de courses que les autres. Cependant, quelque soit le service pour lequel ils travaillent, les chauffeurs interviewés effectuent en moyenne 150 km par jour, un chiffre confirmé par Phạm Mi Sên²³, chef d'un groupe d'entraide de chauffeurs, qui déclare que les chauffeurs qui travaillent à plein temps font entre 150 et 200 km par jour. Un des chauffeur rencontré, qui travaille de nuit, affirme même effectuer jusqu'à 400 km par nuit.

22 Entretien réalisé le 4 avril 2022

23 Entretien réalisé le 14 avril 2022

Des revenus décents ?

Les revenus perçus par les chauffeurs rencontrés oscillent entre 200 000 VND à 800 000 VND net par jour (8,60€ - 34,40€) alors que la moyenne s'élève à 300 000 à 400 000 VND net par jour (entre 12 et 16 €) soit 8 millions VND (344€) par mois. Cette somme est supérieure à la moyenne nationale pour les emplois salariés qui s'élève en 2021 à 6,8 millions VND (292€) (General Statistic Office). Cependant le coût de la vie est plus élevé à Hồ Chí Minh Ville que dans la plupart des autres villes vietnamiennes et dans les zones rurales. Les différences de revenus parmi les chauffeurs s'expliquent par les services pour lesquels ils travaillent, les distances parcourues et les bonus obtenus. Il est à noter que parmi les chauffeurs avec qui nous avons pu échanger, ceux qui atteignent les plus hauts revenus sont les chauffeurs qui font parti de groupes d'entraide de chauffeurs formalisés par Grab.

Les revenus des chauffeurs dépendent également des bonus octroyés par l'application, en fonction du nombre de courses réalisées dans une journée, du taux d'acceptation de course et du service pour lequel le chauffeurs travaille. Il existe quatre niveau de récompenses, et si plus de la moitié des chauffeurs interrogés déclarent atteindre régulièrement le premier niveau, seul sept chauffeurs atteignent le deuxième alors que le troisième n'a été atteint que par deux d'entre eux. Ces incitations sous forme de bonus qui sont distribuées aux chauffeurs comme aux consommateurs sont en réalité le levier par lequel Grab garde ses chauffeurs partenaires et sa clientèle, en tirant d'un côté les prix vers le bas en espérant attirer davantage de clients tout en compensant ces tarifs en payant une partie des revenus des chauffeurs sous forme de bonus et autres récompenses.

Ce fonctionnement interroge sur la viabilité de ce système, inhérent à l'économie de plateforme, qui cherche l'expansion avant la rentabilité. Rappelons que malgré les capitalisations successives et son introduction à la bourse américaine (l'action a depuis perdu 70 % de sa valeur) l'entreprise n'est toujours pas rentable et enregistre des pertes se comptant en milliards de dollars US (Vietnam Biz, 2022). Afin de rééquilibrer ses comptes, la compagnie envisage actuellement de réduire les bonus et récompenses accordées aux clients comme aux chauffeurs dès le deuxième trimestre 2022 (Vietnam Biz, 2022), une mesure qui pourrait lui faire perdre en popularité et donc en part de marché mais qui pourrait également lourdement toucher les revenus des chauffeurs, qui souffrent déjà de l'augmentation du prix de l'essence. De plus, une baisse des revenus dû à un changement de politique

commerciale de la part de l'entreprise peut se traduire en action de protestations des chauffeurs, qui ont à plusieurs reprises menés des grèves ou exprimé leur mécontentement.

Alors que la majorité des chauffeurs qui travaillent à plein temps génèrent un revenu supérieur à la moyenne vietnamienne, près du tiers d'entre eux déclarent que leurs revenus seuls (sans les revenus de leurs conjointes) ne suffiraient pas à entretenir leur famille (alors qu'ils travaillent en moyenne entre 10 et 12 heures par jour). En outre, l'unanimité des chauffeurs constate une baisse significative de leurs revenus depuis l'augmentation du prix de l'essence, qui a augmenté de près de 40 % en un an (Trading Economics, 2022). Le chauffeur # 27 nous a déclaré que l'essence lui coûte désormais 120 000 VND (5,16€) par jour alors qu'il payait 80 000 VND (3,45€) auparavant tandis que le chauffeur # 28 affirme qu'il n'est plus en mesure de mettre 100 000 VND (4,30€) de côté par jour, somme qu'il lui sert dorénavant à faire le plein de son véhicule. Les revenus des « partenaires » sont donc dépendants des politiques commerciales adoptées par l'entreprise mais aussi des fluctuations des prix des énergies, une hausse d'un ou de ces deux critères peut remettre en cause le niveau de vie des chauffeurs.

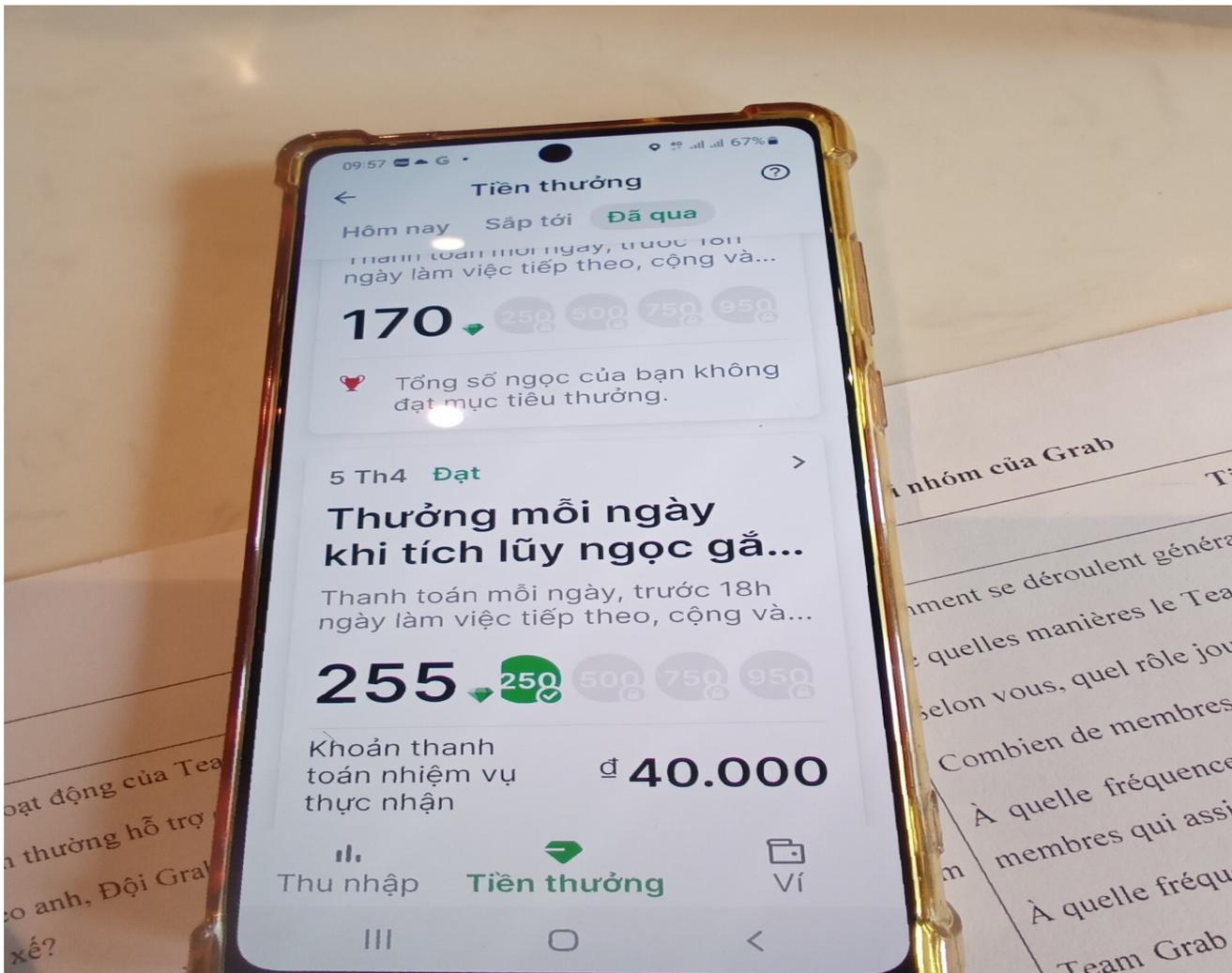


Figure 10: "récompenses quotidiennes en accumulant des pierres précieuses", Système de récompenses sur le téléphone d'un chauffeur. En accumulant plus de 250 points en un jour, ce chauffeur aura droit à un bonus de 40 000 VND (1,72€). Photo Guillaume Tran Huu

Commissions et réactions

Les commissions prélevées par la compagnie ont évolué depuis leur arrivée au Vietnam. La première année d'opération au Vietnam, en 2014, dans l'optique d'attirer un maximum de « partenaires », la compagnie ne prélevait pas de commissions sur les revenus des chauffeurs. En 2015, la compagnie prélevait déjà 15 % de commission sur chaque course réalisée par les chauffeurs, en 2017, l'entreprise a augmenté les commissions à 20 %, provoquant l'inquiétude des chauffeurs dont certains ont appelé les « partenaires » à se déconnecter de l'application et se mettre en grève à Hà Nội, cette mobilisation ne

donna pas satisfaction aux chauffeurs, la nouvelle commission restant inchangée (Zing News, 2017). En janvier 2018, la compagnie a même appliqué un nouveau taux de commission, passant de 20 % à 23,6 %, suscitant de nouveau la colère des chauffeurs, qui se mirent en grève à Hà Nội et à Hồ Chí Minh Ville. Ces protestations portent cette fois leurs fruits, Grab revenant aux 20 % de commission préalablement appliquée. Cependant, certains chauffeurs exigent que les commissions reviennent à leur niveau initial de 15 %, cette demande restant toutefois sans réponse.

En 2019, Grab a mis en place un système de collecte d'impôt sur le revenu qui a une fois de plus généré la colère des chauffeurs qui ont de nouveau appelé à se mettre en grève. Ce système prévoit que les chauffeurs qui accumulent des revenus supérieurs à 100 millions VND (4300€) par an doivent payer l'impôt sur le revenu sous forme de forfait journalier de 60 000 VND (2,60€) prélevé directement par l'application. Suite à la mobilisation des chauffeurs, la compagnie a mis ce dispositif en suspens, reconnaissant un manque de clarté de leur part provoquant des malentendus ayant conduit à l'incompréhension de la part des chauffeurs (Thanh Nien, 2019). Quelques jours plus tard, en septembre 2019, une rencontre entre chauffeurs et représentants de la compagnie fut organisée en présence de représentants du Département des Taxes de Hồ Chí Minh Ville pour clarifier la position de l'entreprise et aider l'État à revoir sa politique fiscale à l'égard des différents acteurs de l'économie de plateforme (Vietnam Labour Update # 25, 2019). En décembre 2020, suite au décret 126/2020/ND-CP, une nouvelle politique fiscale est mise en place pour les plateformes de mobilité partagées et les chauffeurs : dorénavant l'application doit prélever 7 % de TVA sur chaque course réalisée, faisant passer les retenues sur chaque course de 20 à 27 %. Pour compenser la perte de revenu pour les chauffeurs suite à cette augmentation, Grab a augmenté ses tarifs de l'ordre de 6 %, un niveau insuffisant pour éviter une réduction des revenus des chauffeurs « partenaires ». Certains chauffeurs se sont immédiatement mis en grève après l'annonce de ces nouvelles mesures mais cette fois l'entreprise est restée sur ses positions et a simplement convoqué les chauffeurs pour clarifier leur politique fiscale. Les chauffeurs sont donc très sensibles à toute augmentation des sommes prélevées sur les courses, comme l'explique le chauffeur # 5 qui réagit aux explications données par Grab lors de cette réunion :

« Ils disent qu'au pire des cas les chauffeurs perdront 6000 VNĐ/jour, ce n'est peut être pas beaucoup pour les employés qui travaillent dans les bureaux de Grab mais pour nous ça fait beaucoup d'argent à la fin du mois »²⁴

24 Entretien réalisé le 28 mars 2022

De plus, les chauffeurs qui gagnent plus de 100 millions VND (4300€) par an sont désormais soumis de payer 4,5 % d'impôts supplémentaire.

Des chauffeurs face aux risques

Le métier de moto-taxi dans une ville comme Hô Chí Minh Ville n'est pas sans risques ni danger. Les millions de scooters, l'industrie et les autres activités humaines font de cette ville l'une des plus polluée d'Asie du Sud Est (VnExpress, 2019). Avec un temps de travail supérieur à dix heures par jour, les chauffeurs sont confrontés à la pollution, qui se fait particulièrement ressentir aux heures de pointe. Ils doivent également faire face au climat tropical de la région, à savoir des températures élevées toute l'année, accompagnées d'un taux d'humidité pouvant froter les 100 % et de pluies de moussons qui s'étalent sur plusieurs mois. La plupart des chauffeurs nous ont fait part de la pénibilité de ce métier dû au climat et à la pollution. Certain, comme le chauffeur #14, observent même une dégradation de leur état de santé et de leur apparence physique :

« Il vaut mieux que tu sois marié avant de faire ce travail car après un certain temps la santé se dégrade et l'apparence physique peu être affectée et il sera difficile de trouver femme avec qui se marier »²⁵

En témoigne également les injonctions de l'entreprise qui pousse les chauffeurs à racheter régulièrement de nouveaux uniformes, qui se détériorent après quelques mois d'utilisation.

Outre l'exposition à la pollution et au climat de la région, les chauffeurs doivent faire face à de potentiels risques d'agression. Évoqué précédemment, certains lieux sont connus des chauffeurs Grab pour être des « territoires » revendiqués par les *xe ôm* à éviter afin de ne pas provoquer de conflits qui peuvent dégénérer en bataille rangée. Hormis les *xe ôm*, les chauffeurs Grab peuvent être victimes d'agressions et de tentative de vol, particulièrement la nuit. Le chauffeur #21, qui travaille uniquement la nuit déclare avoir déjà subi sept agressions depuis qu'il a commencé ce travail en 2017. La presse vietnamienne fait l'écho des agressions les plus sordides dont certaines relèvent de la tentative de meurtre (VnExpress, 2021 ; Thanh Nien, 2022).

25 Entretien réalisé le 31 mars 2022

Enfin, les chauffeurs s'exposent aux risques d'être victime de commandes frauduleuses, particulièrement pour les opérations où le chauffeur doit avancer une somme d'argent en espèce comme dans le cas de la livraison de repas ou de biens. Le chauffeur #6 nous indique que les chauffeurs novices peuvent se faire arnaquer facilement contrairement aux chauffeurs plus expérimentés qui savent reconnaître une arnaque et se protéger (photographie et identification du bien commandé, refus de la commande en cas d'avance en espèce trop importante...).

« *Be your own boss* », *flexibilité et autonomie contrariées*

Les principaux moteurs d'engagement des chauffeurs que nous avons rencontrés sont la flexibilité, l'autonomie et la liberté que procurent cette activité. Tous les enquêtés ont employé au moins un de ces trois termes pour expliquer leur choix de travailler pour une application numérique. Ce sont ces mêmes qualités qui sont mis en avant et utilisées par Grab et les plateformes de l'économie numérique pour attirer de nouveaux travailleurs : « *Tự do và tự chủ về thời gian* » - Liberté et maîtrise de son temps- « *Thời gian linh động, bạn hoàn toàn có thể chủ động quyết định thời gian làm việc của mình* » - Horaires flexibles, décidez entièrement de votre temps de travail- « *Be your own boss* », tels sont les arguments déployés sur le site internet de Grab. Gregory et Sadowsky montrent comment les plateformes mobilisent des qualités qualifiées de vertueuses, mais perverties, telles que l'autonomie et la flexibilité pour rendre le travail attractif et augmenter la productivité des travailleurs (2021). Ces vertus sont perverties car elles ne sont finalement vertueuses que du point de vue des plateformes, qui les utilisent et en détournent le sens pour en tirer profit au détriment des travailleurs (Gregory et Sadowsky, 2021). Cette idée de la flexibilité et de l'autonomie contraste avec le volume horaire nécessaire pour dégager un revenu décent, comme le rappelle le chauffeur #6 :

« Pour vivre décemment et pouvoir nourrir sa famille, il nous faudrait travailler plus de douze heures par jour et à ce rythme, on ne tiendrait pas longtemps, c'est un travail épuisant »

Les chauffeurs doivent accepter un maximum de courses pour garantir un niveau de revenu acceptable mais également pour avoir plus de chance de se faire proposer d'autres courses par l'algorithme. Le taux de refus est pris en compte par l'application qui pousse ainsi les chauffeurs à maintenir ce taux à un niveau le plus bas possible. De plus, les chauffeurs n'ont aucun pouvoir de

décision sur les prix qui leurs sont imposés, ce que serait en droit d'attendre un entrepreneur qui serait effectivement son propre patron. Les chauffeurs se trouvent en situation de dépendance par rapport à l'application, dont l'algorithme détermine l'attribution des courses et donc du travail. Cette dépendance nous amène à questionner le degré d'autonomie plébiscité par l'application et les chauffeurs.

Alors que les chauffeurs travaillent en moyenne entre dix et douze heures par jours, six jours par semaine, le discours sur la flexibilité peut paraître paradoxal. La flexibilité et l'autonomie sont incarnées par la capacité des chauffeurs à se connecter/déconnecter quand bon leur semble, comme nous l'explique le chauffeur # 26²⁶ qui a quitté son emploi pour profiter de la flexibilité offerte par le travail avec Grab afin de s'occuper de son père malade, ou encore le chauffeur #24²⁷, qui peut se déconnecter pour aller chercher sa fille à l'école. Ce sentiment d'autonomie et le liberté s'explique par l'absence d'une personne, d'un contre maître, d'un patron, physiquement présent sur le lieu de travail, surveillant et donnant des ordres à ses employés mais également par une caractéristique intrinsèque du métier de moto-taxi. Le mouvement, qui n'est plus contraint par les murs de l'usine ou de l'échoppe, la mobilité à travers la ville, la possibilité d'attendre entre deux courses dans un lieu de son choix renvoient à un certain sentiment de liberté. Cependant, comme le questionne Dominique Méda à propos des chauffeurs Uber : *que le chauffeur Uber se connecte lorsqu'il le souhaite suffit-il à qualifier le travail d'autonome ?* (Abdelnour et Méda, 2019).

Une fois connecté, le sentiment d'autonomie et de liberté semble s'étioler : port obligatoire de l'uniforme, prix imposés, parcours dictés par le GPS, incitation à accepter toutes les courses... le chauffeur #4 résume bien la situation : « *Je me sens autonome mais sans liberté* »²⁸ tandis que le *xe ôm* que nous avons rencontré nous confiait :

« J'ai plus de liberté qu'eux [*les chauffeurs Grab*], je suis libre de m'arrêter et faire la sieste quand je veux, les Grab ont la pression d'avoir l'application constamment ouverte. »²⁹

Bien que la flexibilité et l'autonomie soient les motivations premières des chauffeurs Grab, ces qualités/vertues sont contraintes par l'application, qui impose le processus de travail et exerce un contrôle accru sur ses « partenaires ». Les chauffeurs adoptent le discours déployé par la plateforme, promettant autonomie et liberté, un idéal néolibéral où la limite entre vie privée, temps libre et temps

26 Entretien réalisé le 6 avril 2022

27 Entretien réalisé le 5 avril 2022

28 Entretien réalisé le 28 mars 2022

29 Entretien réalisé le 28 mars 2022

de travail est de plus en plus floue et pour lequel les travailleurs devenus entrepreneurs, libérés du regard du patron ou du contre maître tout en acceptant les règles et le contrôle de l'algorithme, s'alignent avec les intérêts du capital en créant de la valeur. Cette forme de gouvernementalité permet à la plateforme de tirer profit du travail de ses entrepreneurs « partenaires » ou travailleurs indépendants en donnant l'illusion d'être maître de son temps et de son activité.

2.2 *L'appli comme simple intermédiaire?*

2.2.1 Statut des chauffeurs et asymétrie dans les rapports avec l'app

Les relations d'emploi entre les applications numériques de mobilité partagée telle que Uber ou Grab et leurs travailleurs font l'objet de nombreux débats avec, au coeur du problème le statut des travailleurs. Alors que les applications de mobilité défendent leur statut de simple intermédiaire, de nombreuses études viennent démontrer qu'il existe un lien de subordination des chauffeurs envers les applications (Abdelnour et Méda, 2019 ; Gomes, 2018 ; Rosenblalt et Stark, 2016 ; Benvegnù et al, 2021). Des travailleurs de nombreux pays ont intenté des actions en justice pour faire reconnaître ce lien de subordination et faire évoluer leur statut (The Guardian, 2017, Nasom-Tissandier et Sweeney, 2019). Avec ce modèle économique, ce n'est plus au *capital* de fournir les outils de travail, de supporter les coûts de maintenance et de réaliser les investissements mais aux travailleurs eux-mêmes, qui sont désignés comme étant des *partenaires*. En ayant recours à des travailleurs indépendants, externalisés, la plateforme réduit considérablement le coût du travail à sa charge et fait reposer sur le *partenaire* tous les risques inhérents à son activité.

Le partenariat, une relation horizontale ?

Les chauffeurs Grab, désignés « partenaires », (*đồng tác*), par l'application, ne sont pas salariés de l'entreprise mais sont liés à cette dernière par un contrat de coopération commerciale. C'est un type de contrat civil bilatéral qui induit une relation horizontale entre deux partenaires commerciaux. L'égalité des droits et des obligations entre les deux parties dans une transaction est le principe fondamental de la formation et du développement de ce type de contrat de coopération (The Saigon Times, 2020). Cette égalité entre les parties est cependant loin d'être effective dans la réalité, les chauffeurs devant se soumettre à un certain nombre de règles et à des modalités d'organisation du travail imposées par l'application. Comme le rappelle Barbara Gomes, la subordination se trouve dans la nature des plateformes telles que Grab :

« L'état de subordination des travailleurs de plateforme est induit par la nature même des plateformes de travail. En effet, en dépit de la diversité de leurs activités et des profils de travailleurs que l'on peut y trouver, les plateformes de travail demeurent des organisations productives capitalistes, et dès lors, il est difficile de concevoir qu'elles puissent fonctionner sans impliquer des formes de sujétions. » (2018)

Avec Grab, la situation de subordination des travailleurs se mesure à travers différents critères. Tout d'abord, les prix sont imposés unilatéralement par l'application et les chauffeurs n'ont aucun droit de regard ni aucun pouvoir de négociation à leur égard. De plus, l'application, dans une volonté d'expansion de ses parts de marché, propose des tarifs défiant toute concurrence, sous forme de remises et bonus financés en partie par la capitalisation de l'entreprise, pratique des prix qui ne reflètent pas le coût réel des courses. La manière dont ces derniers sont calculés restent peu lisible pour les chauffeurs. La plateforme, en imposant ses propres tarifs, retire au travailleur supposé indépendant sa capacité d'évaluer le prix de son propre travail. L'algorithme prend les décisions et le chauffeur doit s'y plier. La tarification dictée et fixée de manière totalement opaque pour le « partenaire » vient compromettre l'agentivité des chauffeurs sur la manière de penser leur travail.

Les chauffeurs partenaires se voit également imposer le port d'un uniforme et autres équipements à l'effigie de la marque Grab (casques, sacs, dont l'achat, exclusivement auprès de Grab, repose sur les chauffeurs). Le port de l'uniforme est peut être la forme la plus visible de la

subordination des chauffeurs, qui en revêtant ce dernier se font ambassadeurs et promoteurs de la marque perdant de fait leur qualité de partenaires indépendants vis à vis de l'application. De plus les la compagnie proscrit le port de certains vêtements comme le short ou des vêtements « décontractés ». En cas de non respect de ces règles, les chauffeur fautif se verra infliger une amende à payer à l'application et les cas de récidive peuvent entraîner le bannissement définitif de l'application (voir figure 9).

Un autre élément qui vient mettre à mal l'indépendance des chauffeurs est l'interdiction qui leur est faite de travailler pour toute autre application numérique. En travaillant pour Grab, les chauffeurs sont donc dépossédés de leur liberté de choisir avec quels partenaires commerciaux ils souhaitent travailler. Ainsi cette exclusivité exigée de la part de Grab rend les chauffeurs en situation de dépendance économique totale envers l'application.

L'ensemble du processus de travail est décidé unilatéralement par une seule des deux parties constituant le partenariat, l'application. Les chauffeurs doivent suivre l'itinéraire dicté par l'algorithme et suivre un certain nombre de consignes et de procédures afin de ne pas être sanctionner par l'application (signaler la prise en charge d'un client, la complétion d'une course...).

Enfin, l'ensemble des informations fournies et générées par les chauffeurs à travers leur travail, sont stockées et utilisées sous forme de *data*. Ces *data* sont accessibles sur demande, toutefois l'application se réserve le droit d'exiger des frais d'accès et de limiter cet accès aux données personnelles (site de Grab, 2022). Les informations concernant de nouvelles offres, des changements opérés ou de nouvelles procédures sont transmises par l'application sous forme de notification que les chauffeurs reçoivent directement sur leur smartphone. Cette forme de communication ne laisse pas la possibilité aux chauffeurs de répondre, ce qui par conséquent entrave toute tentative de dialogue. Les chauffeurs peuvent cependant se tourner vers les centres d'aide téléphonique ; toutefois les chauffeurs interviewés ont témoigné de l'inefficacité de ce service, des long temps d'attente et du manque d'écoute à leur égard.

Le déni de la situation d'employeur

La remise en cause du statut de «partenaire » vers un statut qui reconnaîtrait la situation de dépendance et de subordination des chauffeurs semble être vu comme un danger pour le modèle économique de Grab, comme en témoigne le document d'enregistrement de Grab à Wall Street :

If we are required to reclassify drivers as employees or otherwise, or if driver-partners and/or employees unionize, there may be adverse business, financial, tax, legal and other consequences.

The independent contractor status of drivers is currently being challenged in courts, by government agencies, non-governmental organizations, groups of drivers, labor unions and trade associations all around the world. Driven in part by developments in the United States and Europe, there has been growing interest in this area recently from regulators in Southeast Asia, where we operate. The tests governing whether a driver is an independent contractor or an employee vary by governing law and are typically highly sensitive to certain factors including, among others, changes in public opinion and political conditions. We believe that the driver-partners are independent contractors based on existing employment classification frameworks, because, among other things, they: (i) can choose whether, when, where, and the manner and means to provide services on our platform; (ii) are able to provide services on our competitors' platforms; (iii) have each acknowledged and agreed when signing up to our terms and conditions that their relationship with us does not constitute an employment relationship. (Grab Holdings Limited US Stock Exchange Registration, 2021)³⁰

Dans cette déclaration, la compagnie prend acte des mobilisations des travailleurs des plateformes de différents pays remettant en cause le statut de partenaire des chauffeurs des applications numériques et vient réaffirmer que les chauffeurs venant travailler pour l'application sont bien des travailleurs indépendants. Cependant cette affirmation se base sur des arguments qui sont faux, au moins dans le cas vietnamien. Dans cet extrait, Grab affirme que les chauffeurs peuvent choisir « si, quand, où, la manière et les moyens de fournir des services sur la plateforme », or au vu des obligations auxquelles les chauffeurs sont soumis, de la relation verticale qu'il existe entre les deux parties, de la tarification et du mode de mise en place d'un processus de travail décidés unilatéralement, le choix des chauffeurs sur la manière et les moyens de fournir un service semble bien limité. Le deuxième argument employé par Grab repose sur le fait que les « partenaires » sont libres de fournir des services

30 Si nous sommes tenus de reclasser les chauffeurs en tant qu'employés ou autrement, ou si les chauffeurs-partenaires et/ou les employés se syndiquent, il peut y avoir des conséquences commerciales, financières, fiscales, juridiques défavorables. Le statut d'entrepreneur indépendant des chauffeurs est actuellement contesté devant les tribunaux, par des agences gouvernementales, des organisations non gouvernementales, des groupes de chauffeurs, des syndicats et des associations professionnelles du monde entier. Poussé en partie par les développements aux États-Unis et en Europe, ce secteur a récemment suscité un intérêt croissant de la part des régulateurs d'Asie du Sud-Est, où nous opérons. Les appréciations déterminant si un conducteur est un entrepreneur indépendant ou un employé varient selon la loi en vigueur et sont généralement très sensibles à certains facteurs, y compris, entre autres, les changements dans l'opinion publique et les conditions politiques. Nous pensons que les chauffeurs-partenaires sont des entrepreneurs indépendants basés sur les cadres de classification des emplois existants, car, entre autres, ils : (i) peuvent choisir si, quand, où, et la manière et les moyens de fournir des services sur notre plateforme ; (ii) sont en mesure de fournir des services sur les plateformes de nos concurrents ; (iii) ont chacun reconnu et accepté lors de la signature de nos conditions générales que leur relation avec nous ne constitue pas une relation de travail.

pour une application concurrente. Nos entretiens révèlent que cette affirmation est de nouveau fausse : les chauffeurs sont proscrits de travailler pour une autre plateforme et sont sanctionnés le cas échéant.

Tout comme Grab refuse d'être identifiée comme entreprise de transport afin d'échapper aux taxes et régulations inhérentes à ce secteur, l'entreprise dénie la situation de domination et de pouvoir qu'elle entretient auprès de ses chauffeurs. Alors que l'entreprise n'hésite pas à injecter des milliards de dollars US en promotions et bonus pour gagner des parts de marché, un changement de statut allant vers une meilleure protection des chauffeurs est présenté comme un danger pour son modèle économique. Cela exprime les tensions entre travail et capital, pour qui l'externalisation des travailleurs et la réduction des coûts du travail paraissent comme des prérequis à la croissance économique.

À travers différents mécanismes qui privent les chauffeurs de leur pouvoir décisionnaire en tant qu'entrepreneurs indépendants (tarification, uniforme, travail exclusif auprès de Grab, itinéraire à suivre...) les chauffeurs travaillent bien sous l'autorité de la plateforme qui donne les directives et dicte les procédures de travail. Le discours laudatif sur l'autonomie, le travail émancipé de la surveillance du patron ou du contre-maître est mis à mal par le quotidien des chauffeurs Grab, pour qui la situation de dépendance et de subordination est bien réelle. Comme le souligne Dominique Méda, « les promesses concernant le travail ne sont pas tenues » (2019). Afin de s'assurer que les chauffeurs suivent bien les consignes édictées par l'application, Grab s'appuie sur un système de surveillance et de contrôle élaboré, le contrôle algorithmique.



Grab

QUY CHUẨN ĐỒNG PHỤC

ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐỐI VỚI QUÝ ĐỐI TÁC GRABBIKE:



Tay áo khoác dài, có thể che nắng



Cấu vai phản quang, an toàn khi hoạt động vào ban đêm



Nón to, rộng



Tay áo dài, chắc chắn

- **02 nón bảo hiểm Grab** (1 dành cho đối tác, 1 dành cho hành khách)
- **Áo thun hoặc áo khoác GrabBike** (mặc ngoài cùng)
- **02 áo mưa Grab** (Áo bản rộng, dài dành cho Đối tác - Phiên bản nhỏ, ngắn dành cho KH)
- **Không** mặc quần short, quần đùi hoặc dép lê.



Không mặc quần đùi



Không mang dép lê

QUY ĐỊNH XỬ PHẠT VI PHẠM ĐỒNG PHỤC GRABBIKE:

- **KHÔNG** sử dụng hoặc sử dụng thiếu đồng phục GrabBike
- Mặc đồ thường, áo khoác che ngoài hoặc lộn ngược áo khoác GrabBike
- Sử dụng đồng phục của thương hiệu đối thủ
- Sử dụng đồng phục GrabBike vào mục đích trái pháp luật hoặc cho việc đón khách ngoài và che biển số xe

Lưu ý: Mặc đồng phục GrabBike vào mục đích cá nhân như chở gia đình, bạn bè... thanh tra Grab khi phát hiện sẽ kiểm tra trên hệ thống và có hướng xử lý phù hợp.

HÌNH THỨC XỬ LÝ (THEO BỘ QTXƯ ÁP DỤNG TỪ 02/05/2018):

Lần 1	Lần 2	Lần 3
Tạm ngưng kích hoạt tài khoản 01 ngày + phạt tiền 200.000đ	Tạm ngưng kích hoạt tài khoản 07 ngày + phạt tiền 300.000đ	Tạm ngưng kích hoạt tài khoản 30 ngày + phạt tiền 500.000đ

Figure 11: Instruction sur la tenu vestimentaire des chauffeurs (Grab, 2018)

Figure 11. Cette infographie présente les consignes données par Grab concernant les uniformes portés par les chauffeurs. Il est stipulé qu'il est interdit de porter des shorts, de conduire en tongs, de porter une veste recouvrant l'uniforme, de porter des vêtements « décontractés », de porter l'uniforme pour transporter des personnes sans passer par l'application, de porter l'uniforme en dehors de son temps de travail lors de transport de sa famille ou amis. Il est également indiqué les sanctions en cas de faute détectée par un inspecteur de Grab : à la première infraction au règlement, le chauffeur est bloqué pendant un jour et doit payer une amende de 200 000 VND (8,60€), à la deuxième infraction le chauffeur est bloqué sept jours et l'amende s'élève à 300 000 VND (12,90€) et en cas de troisième infraction il sera bloqué trente jours et doit payer une amende de 500 000 VND(21,50€) à l'application. Cette infographie, avec ses directives et les sanctions prévues en cas de manquement, illustre la verticalité de la relation entre les chauffeurs et l'application, remettant en cause le nature du partenariat entre les deux parties.

2.2.2 Contrôle algorithmique et surveillance

Alors que l'économie de plateforme est plein essor depuis une dizaine d'année, les travaux académiques sur cette dernière se sont récemment multipliés. Les approches critiques du discours émancipateur sur le travail par l'intermédiaire des plateformes (autonomie, indépendance) ne manquent pas de souligner les asymétries de pouvoir et d'information entre les travailleurs et les applications et le contrôle des travailleurs par les algorithmes. Le contrôle algorithmique se manifeste par divers mécanismes de surveillance, d'incitation, d'encadrement et d'évaluation à distance permettant aux plateformes de contrôler et de sanctionner leurs travailleurs sans intervention humaine.

L'algorithme, un élément neutre et purement technique ?

Pour le Larousse un algorithme est défini ainsi : « Un ensemble de règles opératoires dont l'application permet de résoudre un problème énoncé au moyen d'un nombre fini d'opérations. Un algorithme peut

être traduit, grâce à un langage de programmation, en un programme exécutable par un ordinateur ». Il existe plusieurs types d'algorithmes mais nous comprenons ici l'algorithme comme la structure numérique et donc immatérielle qui gère l'application et organise le travail des chauffeurs à l'aide de programmes et calculs informatiques complexes. Alors qu'ils sont élaborés pour effectuer des tâches spécifiques avec des objectifs définis par leurs propriétaires, les algorithmes ne sont pas des éléments neutres comme l'indique Kitchin en 2017 :

« Just as algorithms are not neutral, impartial expressions of knowledge, their work is not impassive and apolitical. Algorithms search, collate, sort, categorise, group, match, analyse, profile, model, simulate, visualise and regulate people, processes and places. [...] Algorithms are used to seduce, coerce, discipline, regulate and control: to guide and reshape how people, animals and objects interact with and pass through various systems. »³¹

Réguler et contrôler ; au-delà de la répartition et de la rationalisation du travail, l'algorithme de Grab semble bien être calibré pour donner des directives, d'en contrôler l'exécution, de surveiller et de sanctionner les manquements. Ce contrôle en temps réel par des outils technologiques et de communication relève par ailleurs des caractéristiques de la société de contrôle décrit par G. Deleuze (1990).

Des ressentis différents

La base des chauffeurs s'est élargie avec la numérisation et la variété de profil s'exprime également par des sentiments, des ressentis différents par rapport à leur travail, leur rapport à l'application et au contrôle appliqué par l'application. Huit chauffeurs parmi nos enquêtés estiment que l'application contrôle 100 % de leur travail, d'autres déclarent ne pas se sentir contrôlés mais admettent que l'application peut tout connaître de leurs activités une fois connecté, certains ne ressentent le contrôle qu'à travers le GPS de leur smartphone alors que d'autre déclarent ne pas se sentir contrôlé ou sont plus fatalistes : « une fois que tu te connectes, il faut accepter les règles du jeu... »

31 Tout comme les algorithmes ne sont pas des expressions neutres et impartiales du savoir, leur travail n'est pas impassible et apolitique. Les algorithmes recherchent, rassemblent, trient, catégorisent, regroupent, associent, analysent, profilent, modélisent, simulent, visualisent et régulent les personnes, les processus et les lieux. Les algorithmes sont utilisés pour séduire, contraindre, discipliner, réguler et contrôler : pour guider et remodeler la façon dont les personnes, les animaux et les objets interagissent avec et traversent divers systèmes.

Contrôle en temps réel et algorithme espion ?

L'algorithme a pour fonction de localiser, suivre et diriger les chauffeurs dans leur quotidien. Il distribue le travail et donne les directions à suivre. Lorsque l'application donne un trajet déterminé, les chauffeurs sont tenus de suivre scrupuleusement l'itinéraire donné, un écart par rapport au trajet donné est immédiatement repéré et signalé au chauffeur. La décision sur le chemin à emprunter n'appartient plus aux chauffeurs, qui auparavant mobilisaient leur connaissance de la ville. Le savoir et les connaissances sur la ville ne sont plus valorisées, l'algorithme s'en charge. Le chauffeur #10 nous déclare avoir été bloqué quelques heures après avoir modifié un trajet sur demande du client sans l'avoir signalé à l'application. Il a reçu un appel d'un employé de Grab le soupçonnant d'avoir effectué une course sans être passé par l'application. Ce même chauffeur nous a aussi indiqué avoir un jour passé un feu rouge et reçu dans les minutes qui ont suivi une photo du trafic le montrant en train de passer ce feu. Le chauffeur #31 nous a déclaré avoir également été sanctionné après avoir modifié un trajet à la demande du client.

Plusieurs chauffeurs ont le sentiment que l'algorithme a la capacité de connaître toutes les activités des téléphones des travailleurs, comme le chauffeur #11 :

« Grab sait tout ce qui se passe sur le smartphone, ils vont savoir les apps que tu télécharges, si une app de jeu est ouverte pendant une course, même si tu ne joues pas, ils vont le savoir et vont te le faire savoir »

Le chauffeur #7 se demande s'il n'y pas de logiciel espion qui prévient Grab en cas de téléchargement d'une application concurrente. Plusieurs chauffeurs nous ont indiqué que s'ils tentaient de travailler pour une autre application, l'algorithme de Grab le repérerai et ils seraient sanctionnés. Le chauffeur #11 pense que l'algorithme a les moyens de tout savoir d'une course, « même si tu vas trop vite ou si tu freines trop brusquement ». Grâce à sa technologie, le contrôle par l'algorithme s'effectue donc en temps réel et il en va de même pour les sanctions appliquées.

Au delà du traçage par GPS, l'application a recours à la reconnaissance faciale pour permettre aux chauffeurs de se connecter et effectue des contrôles aléatoires en demandant aux chauffeurs de s'identifier de nouveau pendant leur journée de travail. Ces contrôles aléatoires, qui accentuent la

surveillance, donne un sentiment de suspicion à l'égard des chauffeurs et témoigne du contrôle accru de l'algorithme.

Blocage et sanctions, «la machine ne comprend pas »

Les sanctions, appliquées par l'algorithme en cas de faute ou manquement tombent instantanément et les chauffeurs n'ont aucun recours ni possibilité de s'expliquer. Le chauffeur #30, alors qu'il débutait son travail avec Grab s'est trouvé dans une situation confuse qui lui a valu sept jours de bannissement de l'application. Après avoir pu échanger avec des employés de Grab, ces derniers ont compris sa sincérité et lui ont confirmé qu'il n'était pas en faute mais ne pouvaient rien faire pour lui. L'algorithme prend seul la décision qui dans ce cas paraît irrévocable « c'est l'algorithme qui prend la décision, c'est la machine qui décide, pas une personne, la machine ne comprends pas ». De même le chauffeur #31 nous a raconté avoir été bloqué sans recours possible pour avoir oublié de confirmer la statut d'une course effectuée. Plusieurs chauffeurs nous ont témoigné leur frustration à l'égard d'une gestion immatérielle et numérisée, prenant des décisions arbitraires et avec laquelle aucun dialogue n'est possible.

L'algorithme fait également de la « prévention » et profère des menaces de blocage en incitant les chauffeurs à renouveler leurs uniformes, estimant qu'après un certain temps d'utilisation les tenues ne répondent plus aux critères définis par l'application. Plusieurs mois après avoir commencé à travailler pour l'application, le chauffeur # 32 nous a déclaré avoir reçu une notification lui enjoignant de se racheter un nouvel uniforme (directement et uniquement aux locaux de Grab) sous peine d'être bloqué.

L'autonomie et la subjectivité des chauffeurs est mise à mal par l'incitation à accepter un maximum de courses, tous les chauffeurs que nous avons interrogés déclarent accepter plus de 90 % des courses. Un nombre trop important de refus entraîne un blocage temporaire de l'application et le nombre de course proposées sera ensuite réduit.

Ce système de gestion technocratique prévoit un régime de sanction graduel, après trois avertissements, sous forme de blocage et d'amende dont le montant va croissant (voir figure 9), les chauffeurs peuvent être bannis définitivement de l'application.

Des clients managers ?

L'algorithme mobilise un certain nombre de données et de paramètres pour évaluer la performance des chauffeurs : le taux d'acceptation, les kilomètres parcourus, le temps de connexion quotidien, la durée des courses... De plus l'algorithme inclut les notes et commentaires de clients dans son système de gestion des chauffeurs. Si le système de notation n'est pas une nouveauté, il rentre ici directement dans le système de contrôle des chauffeurs. Soumis à un système de point, un chauffeur peut se voir bloquer temporairement voir définitivement s'il atteint un seuil déterminé par l'application. De même le nombre de courses proposées dépend de la note générale du chauffeur. Les revenus des chauffeurs dépendent directement de ce système de notation, qui a pour fonction de discipliner les chauffeurs et dans lequel les clients prennent le rôle de managers, ayant un certain pouvoir sur les chauffeurs et leur employabilité.

Soumis aux notations des clients, les chauffeurs mobilisent des compétences sociales au travail que Hoschchild définit comme étant du « travail émotionnel ». Pour résumer, les travailleurs doivent adapter leurs émotions, leur ressenti et leurs comportements aux attentes des clients, afin d'offrir un service leur permettant d'obtenir des avis favorable et par extension de conserver leur travail, comme l'explique le chauffeur #14 : « il faut toujours avoir un bon comportement, une bonne attitude même avec un client problématique, il faut être patient et prendre sur soi, garder son énervement pour soi », ou encore le chauffeur #15 : « Avoir plus de courses dépend de la classification et des retours des clients : si les clients ne sont pas satisfaits, il y aura perte de points. Il faut toujours bien se comporter, la réussite dépend de ton comportement ». Le chauffeur #31, qui obtient la meilleure notation (cinq étoiles) nous explique la difficulté à garder ce niveau de notation :

« certains clients sont très difficiles, tandis que d'autres, peu familiers avec la technologie peuvent se tromper et mettre une étoile, ce qui fait baisser la côte. Je fais beaucoup d'efforts pour servir le client, pour avoir ma moto toujours propre, j'ai remboursé le casque pour les clients..... J'ai l'impression que je sers les clients mieux que je ne sers ma famille, ça me donne envie de pleurer parfois... »

Si les *xe ôm* doivent également satisfaire leur clientèle pour s'assurer de leur fidélité, leur capacité à conserver leur travail ne dépend pas directement des retours des clients. Le dernier

témoignage souligne la pression générée par un système de notation qui fait partie intégrante de la structure de gestion, d'évaluation et de surveillance des chauffeurs.

Quand l'algorithme montre ses limites

Si le contrôle algorithmique permet de surveiller et punir les chauffeurs à distance et en temps réel, il fait cependant preuve de certaines limites qui ne peuvent (pour l'instant?) être dépassées sans intervention humaine. L'application a la capacité de surveiller l'activité des chauffeurs sur leur smartphone ou leur comportement sur la route et, de vérifier leur identité mais le respect de certaines règles comme le port de l'uniforme ou l'état de la moto reste indétectable pour l'algorithme. Pour cela, Grab envoie des employés de la compagnie habillés en civil effectuer des rondes de contrôle de manière aléatoire dans les rues de la ville. Leur fonction est de repérer les chauffeurs fautifs et d'apporter une preuve de leur manquement au règles édictées en les prenant en photo. Ces personnes sont d'ailleurs appelées « *Batman* » (en anglais) par les chauffeurs, auprès desquels ils suscitent un sentiment de méfiance. Cette pratique vient donc renforcer le contrôle et la surveillance de l'application, les chauffeurs, soumis au management algorithmique doivent travailler en se sachant potentiellement observés à tout moment par les employés de la compagnie. Alors que les travailleurs occupant un emploi « traditionnel », dans un espace délimité, acceptent de travailler sous la supervision d'un supérieur, et consentent implicitement à la surveillance du patron ou du contre-maître, cette forme de surveillance algorithmique pernicieuse ajoute une pression supplémentaire aux chauffeurs qui n'ont pas les moyens de reconnaître et d'interagir avec leurs « surveillants ».

Le contrôle en temps réel par l'algorithme, le régime de sanctions, l'évaluation de la performance et la surveillance effectuée par des employés de la compagnie soulignent le lien de subordination et le rapport de domination existant entre l'application et ses « partenaires ». Le discours de neutralité de l'application, agissant en simple intermédiaire se chargeant uniquement de mise en relation entre des chauffeurs indépendants et des clients se trouve en porte-à-faux avec la gestion des chauffeurs par Grab. Le travail sous l'autorité d'un employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné (Gomes, 2018 ; Cass. Soc. 13 novembre 1996, n°94-13.187) caractérise le lien de subordination et

l'emploi salarié. Le travail sous surveillance algorithmique caractérise un lien de subordination flagrant et vient éroder l'autonomie et l'indépendance supposées des chauffeurs. Rosenblat et Stark (2016) qualifient ces mécanismes comme du « *algorithmic management* » alors que Griesbach et al (2019) vont plus loin en les qualifiant de « despotisme algorithmique ».

2.2.3 « C'est comme un jeu... »

La gamification comme mode de gouvernamentalité

Les plateformes de mobilités partagées ont recours à divers procédés afin d'assurer la présence d'un maximum de leurs chauffeurs sur les routes et de réduire le temps d'attente pour les clients, élément déterminant pour assurer sa position monopolistique. Parmi ces procédés la *gamification* est une technique qui utilise des éléments et des mécanismes de jeu dans un domaine qui ne relève pas du jeu. En adoptant une interface et un design emprunté au monde des jeux vidéos, ces éléments intègrent un système de points, de récompenses immatérielles - des pierres précieuses, *ngọc tích lũy*, dans le cas de Grab – de défis à relever comme un nombre de courses à effectuer sur un temps imparti et d'évaluation de la performance, les plateformes de mobilité partagées poussent les chauffeurs à maximiser leur productivité en les gardant disponibles et connectés à l'application le plus longtemps possible. Plusieurs éléments sont pris en compte pour évaluer le degré de performance d'un chauffeur, le nombre de courses effectuées, le taux de refus, les notes attribuées par les clients et l'application joue sur ces éléments pour garder les chauffeurs connectés. Grab utilise un système de points qui permet d'atteindre plusieurs niveaux de récompenses journalières. Les notes des clients permettent d'élaborer un classement des chauffeurs selon quatre niveaux: membre, argent, or et platine. Ce système utilise des temporalités différentes pour évaluer et récompenser les chauffeurs, en fixant des objectifs journaliers ou sur une période définie (un week end, une semaine) ou encore en calculant le nombre de courses effectuées depuis l'inscription sur l'application. Une course en GrabBike est récompensée de quinze pierres précieuses et il faut en accumuler 250 pour atteindre le premier palier de récompense journalier, alors que le niveau d'un chauffeur se calcule selon le nombre de courses accumulées depuis sa première course sur l'application. Lors de chaque connexion, et après chaque course effectuée les chauffeurs reçoivent des notifications leur rappelant le nombre de courses à effectuer pour atteindre le

prochain niveau de récompense, les incitant ainsi à prolonger leur journée de travail. Il est également important de rappeler que plus les chauffeurs sont actifs et acceptent des courses, plus ils seront susceptibles d'en recevoir de nouvelles. Ce système favorise donc les chauffeurs travaillant à temps plein pour l'application, mettant à mal le discours sur la flexibilité et les opportunités de travailler pendant son temps libre, comme le rappelle Phạm Mi Sên (chauffeur #34) :

« quand vous commencez ce travail, c'est impossible de dire que vous ne "travailliez que lorsque vous avez du temps libre" car alors vous n'aurez jamais de revenu. [...] Autrement dit, une fois que vous travaillez pour Grab, cela signifie que vous devez travailler dur et souvent »

De plus, Grab a ensuite intégré un mode possible d'acceptation automatique des courses proposées, sapant la subjectivité des chauffeurs et les faisant accepter des courses sur lesquelles ils n'obtiendront qu'un gain minimum.

Enfin, si l'application pousse les chauffeurs à s'engager dans une course au bonus, elle semble vouloir limiter les récompenses aux chauffeurs chevronnés, plusieurs chauffeurs nous ont relaté qu'après avoir obtenu un bonus, ces mêmes chauffeurs se voyaient limiter dans les offres de courses proposées par l'application les jours suivants.

La *gamification* peut donc être envisagée comme un moyen d'auto-discipliner les chauffeurs et comme un mode de gouvernementalité, les chauffeurs intégrant des comportements et des habitudes de travail implicitement dictées par l'application.

Des leviers psychologiques au service du capital

Dans un article paru dans le *New York Times*, Noam Scheiber (2017) décrit comment Uber utilise des leviers psychologiques développés dans le monde des jeux vidéos pour inciter les chauffeurs à atteindre un certain niveau de récompense et donc à les faire travailler plus longtemps. De même Sarah Mason a écrit un article décrivant son expérience de chauffeuse pour Lyft (une plateforme de mobilité partagées similaire et concurrente de Uber)(2019). Elle y relate comment elle s'est littéralement prise « au jeu » de l'application et de son système de récompense, modifiant ainsi son comportement (par exemple en remplissant sa voiture de friandises et de bouteilles d'eau pour les clients) et en rallongeant

ses journées de travail. Ces deux articles démontrent comment les « joueurs » sont plus motivés par la perspective de ne pas perdre un certain niveau de notation ou de récompense qu'ils ne le sont pour atteindre un niveau de gain supérieur. Les applications font donc peser la menace de voir les chauffeurs ramenés à un niveau inférieur.

Ces leviers psychologiques ont pour but d'obtenir le consentement des chauffeurs à travailler plus longtemps, d'aligner les intérêts des chauffeurs avec ceux de l'application, d'influencer leur comportement et de les diriger là où l'application le désire tout en donnant l'impression que ce sont les chauffeurs qui sont prennent ces choix en pleine conscience. De plus, ces procédés viennent imposer une temporalité définie par l'application, incitant les chauffeurs à répondre présent à certain moment de la journée ou les poussant à accepter des courses supplémentaires. Ces techniques servent également aux plateformes à retenir les chauffeurs sur leur plateforme, qui font face à un phénomène important de *turnover*, témoignant de la difficulté à fidéliser les travailleurs sur ce genre d'application.

Ces procédés servent donc à faire converger les intérêts du travail et du capital, les chauffeurs intériorisant les objectifs de l'entreprise (Scheiber, 2017) et la *gamification*. Plusieurs des chauffeurs que nous avons rencontrés déclarent d'ailleurs à propos de leur travail : « c'est comme un jeu ». Un jeu dont les règles sont néanmoins déterminées par les plateformes et où s'efface la notion de « partenaire ».

SỐ NGỌC TÍCH LŨY MỖI NGÀY	TIỀN THƯỞNG	ĐIỀU KIỆN NHẬN THƯỞNG (áp dụng theo ngày)
650	200.000 đồng	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ nhận chuyến $\geq 90\%$; và Tỷ lệ hủy chuyến $\leq 15\%$; và Điểm đánh giá sao $\geq 4,8$.
450	100.000 đồng	
250	30.000 đồng	

BẢNG QUY ĐỔI NGỌC TÍCH LŨY TRÊN MỖI CHUYẾN XE HOÀN THÀNH

DỊCH VỤ	SỐ NGỌC TÍCH LŨY TRÊN MỖI CHUYẾN XE	THỜI GIAN VÀ KHUNG GIỜ ÁP DỤNG
 GrabBike	15 ngọc	 Thứ Hai - Chủ Nhật Áp dụng tất cả khung giờ
 GrabFood (một chuyến xe có thể ghép tối đa 3 đơn)	30 ngọc/ đơn hàng đầu tiên +10 ngọc/ đơn ghép tiếp theo cộng thêm 05 ngọc vào đơn đầu tiên với đơn hàng giá trị cao (tổng giá trị đơn hàng, không tính các loại phụ phí khác từ 250.000đ)	
<ul style="list-style-type: none"> GrabExpress Siêu Tốc Giao hàng nhiều điểm 	15 ngọc	

Figure 12: Tableau des récompenses journalières, (site de Grab,2021)

Ce tableau montre les récompenses attribuées aux chauffeurs sous certaines conditions. Les chauffeurs GrabBike reçoivent quinze pierres précieuses pour chaque courses effectuées, alors que les GrabFood en reçoivent trente pour leur première livraison et dix pour les suivantes. Un cumul de 250 pierres précieuses permet au chauffeur de gagner 30 000 VND supplémentaires (1,26€), 450 permet de gagner 100 000 VND (4,30€) et la récompense maximum, 200 000 VND (8,60€) s'obtient après avoir accumulé 650 points. Si la plupart des chauffeurs rencontrés déclarent arriver régulièrement à atteindre le premier niveau de récompense (250 pierres précieuses), le deuxième niveau n'est atteint que par les chauffeurs travaillant plus de douze heures par jours, nécessitant un cumul de trente courses en une journée alors que le niveau de récompense maximal nécessite plus de 43 courses, soit plus du double de la moyenne des courses effectuées en une journée par les chauffeurs que nous avons rencontrés. De plus ces récompenses sont soumises à un taux d'acceptation de courses (tỷ lệ nhận chuyến) supérieur à 90 %, un taux de refus de courses (tỷ hủy nhận chuyến) inférieur à 15 % et nécessite d'avoir une note client (Điểm đánh giá sao) supérieure ou égale à 4,8/5. Ce tableau montre comment l'application pousse les chauffeurs à rester connectés et comment elle peut influencer le comportement et discipliner les chauffeurs à travers un système de notation et en intégrant des éléments de jeu.

2.2.4 Un algorithme en constante évolution

La préparation de ce mémoire m'a permis d'avoir accès à une synthèse d'une première série d'entretiens effectuée auprès de chauffeurs Grab en 2019 par ma directrice de mémoire. Ce premier travail permet de mesurer l'évolution des conditions d'encadrement des chauffeurs par l'application.

Résistances cachées en 2019, contrôle accru en 2022

Les entretiens réalisés en 2019 ont permis de mettre en lumière diverses tactiques pour contourner les règles de l'application. Ces formes de résistances qui s'opèrent à petite échelle et sont mise en œuvre individuellement ou en petit groupe d'individus sont définies par James C. Scott (1989) comme des formes cachées de résistance, qu'il nomme *hidden transcripts*, alors que les formes de résistance en confrontation directe avec un groupe dominant telles que les manifestations, les grèves, l'organisation syndicales sont elles nommées *public transcripts*. Ce sont ces concepts que Daniel Arubayi (2021) mobilise pour étudier les résistances quotidiennes des chauffeurs de mobilité partagées au Nigeria. Il y décrit les différentes méthodes employées par les chauffeurs pour gonfler leur revenus en rallongeant artificiellement le trajet d'une course pour en augmenter le prix, ou même en manipulant le système de géolocalisation à l'aide de méthodes sophistiquées telle que l'utilisation de *bot* (programme informatique permettant de « brouiller » l'application).

Si les enquêtes menées en 2019 n'ont pas révélé un mode de contournement de l'application aussi élaboré, il apparaît que les chauffeurs vietnamiens avaient pour tactique l'échange de compte sur l'application, d'uniformes ou de casques. Ces tactiques permettaient aux chauffeurs d'avoir un compte connecté sur une plus longue période et donc d'obtenir plus de courses et de bonus à se partager ensuite.

Ces tactiques ne semblent plus possibles en 2022, avec l'utilisation de la reconnaissance faciale et le contrôle aléatoire des véhicules (en demandant arbitrairement aux chauffeurs d'envoyer une phot de leur moto). Ces différentes procédés témoignent de l'évolution de l'algorithme et du resserrement du contrôle des chauffeurs par l'application, renforçant la position de domination de l'application et le sentiment de subordination des chauffeurs.

Concernant des méthodes plus évoluées comme l'utilisation de *bot*, plusieurs chauffeurs nous ont déclaré en 2022 qu'il était impossible de *hacker* l'application, cependant le nombre restreint de chauffeurs rencontrés ne nous permet pas d'affirmer que cette pratique n'existe pas au Vietnam.

Si le contrôle accru des chauffeurs limite les possibilités de contournement des règles de l'application, certains chauffeurs ont néanmoins recours aux fausses commandes de courses ou de livraison afin de gonfler leurs revenus. Un des chauffeurs rencontrés nous a indiqué que plus de 200 chauffeurs ont été bannis de l'application en 2022 après avoir organisé un système de fausses commandes afin d'obtenir des bonus supplémentaires.

Enfin, Scott définit ces formes de résistance comme étant cachées – *hidden* -, et comme elles relèvent parfois de pratiques à la limite de la légalité, les chauffeurs ont tout intérêt à ne pas les dévoilées. Seul un travail de terrain permettant d'établir des relations de confiance et dans la durée permettrait d'avoir une vue plus fine sur les résistances quotidiennes des chauffeurs. La durée limitée de nos investigation sur le terrain (un mois) et le format de nos enquêtes (rencontres aléatoires dans la rue) ne nous ont pas permis d'obtenir le témoignage de chauffeurs ayant recours à ces pratiques.

La relation entre la plateforme et les chauffeurs suggère une situation de subordination et de dépendance économiques des travailleurs. Poussés à travers différents procédés à rester connectés et disponibles pour l'application le plus longtemps possible, évalués en temps réels et soumis à un régime spécifique de sanctions, les chauffeurs subissent les contraintes d'un emploi salarié sans bénéficier des protections inhérentes. Si le contrôle accru de l'algorithme restreint les possibilités de résistance cachée ou de contournement des règles de l'application, certains s'organisent néanmoins de manière ouverte et publique pour revendiquer certains droits, remettant en cause les politiques de tarifications et le statut jusque là accordé aux « partenaires » de Grab.

Portait - Phạm Mi Sên

Phạm Mi Sên³² semble faire figure à part dans le monde des chauffeurs Grab. Membre du Parti Communiste Vietnamien et issu d'une famille éduquée, il revendique lui même être titulaire d'un « diplôme et demi », ayant obtenu un diplôme en commerce international et ayant suivi des études de droit sans finaliser son parcours universitaire. Après avoir quitté la vie universitaire, il fréquente le « milieu de la rue » dont il apprend les codes et une certaine manière de se défendre et de s'affirmer. Il trouve ensuite un travail de manager d'un entrepôt où il restera pendant dix sept ans. De plus en plus insatisfait de son travail, il fut l'une des premières personnes à postuler auprès de Grab à Hồ Chí Minh Ville pour devenir chauffeur de moto-taxi. Devant faire face aux violences répétés des *xe ôm*, il organise informellement les premiers groupes de défense des chauffeurs Grab. Jouissant d'une certaine respectabilité due à son expérience auprès du « milieu » et lors des confrontations avec les *xe ôm*, il s'impose rapidement comme un chef charismatique et déterminé. Fort de son aura auprès des chauffeurs, il devient un interlocuteur privilégié auprès de Grab lors de la formalisation des *Grab teams*, l'entreprise n'ayant d'autre choix que de le placer à la tête d'une *team*. Il s'investit pleinement dans son rôle de *team leader*, et fait de la défense des droits des chauffeurs sa « mission ». Refusant cependant d'entrer en conflit direct avec l'entreprise par les grèves envers lesquels il se montre critique, il choisit la voie de la négociation en s'adressant à la fois à l'entreprise et aux autorités vietnamiennes. Après avoir présenté une première pétition pour une révision du statut des travailleurs auprès des autorités restée sans réponse, il entreprend d'en présenter une nouvelle prochainement. Il a également rencontré des responsables du seul syndicat autorisé au Vietnam, la Confédération Générale du Travail du Vietnam (*Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam*), envers lequel il garde une certaine distance, le considérant inefficace dans la défense des travailleurs et suspectant le syndicat de vouloir simplement voir son nombre d'adhérents et les cotisations augmenter. Il compte tout de même solliciter le syndicat lors des prochaines étapes de sa lutte.

Conscient d'être utilisé par Grab pour garder un certain contrôle sur les chauffeurs, il

³² Nous avons eu l'occasion de le rencontrer à différentes occasions, le premier entretien eu lieu le 14 avril 2022, puis Marie Gibert-Flutre et Đinh Quế Trân l'on rencontré le 18 mai 2022, enfin Đinh Quế Trân assista sur invitation de Phạm Mi Sên à un pique-nique entre chauffeurs le 19 juin 2022 puis à une réunion de groupe avec certains dirigeants de Grab VN, le 23 juillet 2022

n'hésite cependant pas à taper du poing sur la table et à hausser la voix (littéralement comme au figuré) lors de réunions avec les responsables de l'entreprise et à entreprendre des actions qui vont à l'encontre de la politique de l'entreprise (la pétition visant à une meilleure reconnaissance des chauffeurs). Il nous a confié lors de notre rencontre que l'entreprise n'appréciait guère qu'il donne ce type d'entretien à des chercheurs ou qu'il s'exprime dans la presse et remette en cause le statut d'emploi des chauffeurs. Toutefois, son influence auprès des chauffeurs est telle que l'entreprise ne prend pas le risque pour le moment de se séparer de lui.

Son engagement ne se limite pas à la défense des droits des chauffeurs. Il organise de également nombreux évènements ludiques et fédérateurs pour les chauffeurs comme le pique nique auquel notre assistante de recherche a pu assister en juin 2022. Il est également en première ligne dans les actions de solidarité menées par les chauffeurs, en constituant des caisses de soutien aux chauffeurs en difficulté ou ayant subi des accidents, en organisant un groupe d'entraide se nommant « S.OS. 24/7 », permettant aux chauffeurs en difficulté d'obtenir une aide 24 heures sur 24. Il fut également très actif pendant la crise du Covid-19 durant laquelle il organisa diverses collectes de nourriture et mit en place des canaux de solidarité pour les chauffeurs atteints du Covid-19.

Néanmoins, son aura auprès des chauffeurs ne fait pas l'unanimité et certains *team leaders* lui reproche de « vouloir attirer toute la lumière sur lui ».

Témoin privilégié de l'évolution du métier, il fait preuve d'une grande réflexivité sur son activité et sur la lutte dans laquelle il s'est engagé et ses enjeux. Lors de nos entretiens il fit plusieurs fois référence à des œuvres littéraires et à l'esprit chevaleresque que l'on retrouve dans le roman chinois « Les Trois Royaumes », duquel il tire son surnom d'un général réputé pour sa bravoure , *Triệu Tử Long*. Père de famille, c'est peut être ses enfants qui le définissent le mieux :

« Il est vrai que mon père n'est qu'un chauffeur de moto-taxi, mais ce chauffeur est très spécial, et il est différent des millions d'autres chauffeurs de moto-taxi. »



Figure 13 Phạm Mi Sên, Đinh Quế Trân et Guillaume Tran Huu, (de droite à gauche) lors de notre premier entretien le 1^{er} avril 2022. Phạm Mi Sên a tenu à utiliser son smartphone pour prendre cette photo, mettant en avant sa team en y incrustant son logo. Photo: le serveur du café

III - LA CRÉATION D'UNE CONSCIENCE COLLECTIVE

3.1 Des chauffeurs en constante interaction

3.1.1 Des travailleurs atomisés?

De nombreuses publications et articles de presse sur le travail de l'économie de plateforme dans les pays du Nord alarment sur une atomisation et une individualisation du travail et des travailleurs (Abdelnour et Méda, 2019 ; Griesbach et al.,2019). Nos enquêtes et observations de terrains dessinent cependant une réalité différente pour les chauffeurs de moto-taxi vietnamiens : les chauffeurs Grab à deux roues sont en constante interaction les uns avec les autres. Sur les 34 chauffeurs rencontrés, un seul déclarait ne pas être en contact avec d'autres chauffeurs, alors qu'un chauffeur responsable d'une Grab Team (groupe de chauffeurs formalisé par Grab) nous déclarait : « Il est très rare de trouver un chauffeur complètement isolé, tous les chauffeurs, membres de *teams* ou non, connaissent et fréquentent d'autres chauffeurs. »³³. Au delà de simples interactions, il existe une forme de solidarité entre chauffeurs comme nous le témoignait le chauffeurs #8 : « Les chauffeurs s'entraident beaucoup, si un chauffeur a un problème ou a perdu de l'argent les autres vont l'aider, lui payer un repas.... »³⁴. Dû aux contraintes inhérentes et aux difficultés du métier, cette solidarité se joue aussi sur des problématiques du quotidien des chauffeurs : où trouver des toilettes ou un stationnement gratuit, comment gérer l'application sur son smartphone, comment profiter des bonus, où faire réparer sa moto au meilleur prix etc.

De plus, la vaste majorité des chauffeurs rencontrés n'ont pas le sentiment d'être en concurrence entre eux. Contrairement aux *xe ôm* qui doivent lutter pour conserver leur bout de trottoir et leur clientèle, le système d'attribution des courses pour les chauffeurs Grab repose entièrement sur les décisions de l'algorithme de la société privée. Si ce système compromet la subjectivité des chauffeurs quant à leur pouvoir de décision sur l'acceptation des courses, il a cependant pour effet

33 Entretien réalisé le 14 avril 2022

34 Entretien réalisé le 29 mars 2022

d'atténuer voir d'éliminer le sentiment de concurrence entre les travailleurs, facilitant ainsi les interactions et les actions solidaires non intéressées.

La numérisation du secteur a effectivement fourni un cadre dans lequel les travailleurs trouvent une forme de reconnaissance sociale, et de moyens d'organisation collective, d'entraide et de revendications. Alors que les acteurs historique du secteur, les *xe ôm*, usent de tactiques individuelles pour conserver leur travail et leur niveau de vie (Turner et Hanh, 2019), ils n'ont jamais pu s'ériger en force collective pour revendiquer et négocier leurs droits. La « plateformisation » a ainsi paradoxalement donné l'opportunité à une nouvelle génération de chauffeurs de s'organiser et de légitimer leur statut dans la société vietnamienne contemporaine. Plusieurs facteurs, d'ordres matériels ou symboliques, contribuent à cette évolution et à la mutation de la perception des chauffeurs de la part du public et des chauffeurs sur leur propre travail.

Un mode de transport propice aux rencontres

La moto, mode de transport prévalent au Vietnam, permet de se déplacer facilement dans le labyrinthe de ruelles de la ville mais peut être également un vecteur de sociabilité. Contrairement aux chauffeurs de mobilité partagées en voiture qui passent l'essentiel de leur temps isolés par l'habitacle de leur véhicule, les chauffeurs de moto-taxi utilisent un mode de transport permettant des interactions directes avec leur environnement. Il n'est pas rare de voir aux feux rouges et aux intersections, des chauffeurs GrabBike échanger, s'interpeller, se donner des renseignements, s'entraider, s'invectiver parfois sans lâcher le guidon de leur véhicule. Si cette forme de sociabilité permise par la moto n'est en aucun cas une nouveauté au Vietnam, elle permet aux chauffeurs Grab d'être en constante interaction avec d'autres chauffeurs, que ces interactions soit voulues ou non, positives ou non. Durant nos enquêtes de terrain, il est d'ailleurs arrivé plusieurs fois qu'un chauffeur interpelle d'autres chauffeurs au guidon de leur moto pour qu'ils répondent à nos questions. Ce mode de transport est donc un vecteur de sociabilité dans le contexte vietnamien et facilite ainsi les interactions.

La double fonction de l'uniforme

Alors que le port de l'uniforme constitue un élément de subordination des chauffeurs ainsi qu'un moyen de promotion à bas coût pour l'entreprise (voir gratuit, étant donné que l'achat des uniformes repose sur les chauffeurs), il est également un moyen de reconnaissance qui facilite les rencontres et échanges informels entre chauffeurs des applications. De plus, il constitue un élément dans la reconnaissance sociale accordée aux chauffeurs de mobilités partagées, facilitant l'identification à un groupe social certes non homogène mais partageant les mêmes expériences de travail. L'uniforme constitue donc ici un élément clé dans le processus de subjectivation, en tant que chauffeurs travaillant pour une multinationale étrangère – ce qui demeure gage de modernité dans le contexte vietnamien, mais également par rapport à la société et au regard que celle-ci porte sur ces chauffeurs.

3.1.2. Occupation de l'espace public- espace digital

La capacité des chauffeurs à établir une véritable communauté tient aux liens que ses membres entretiennent mutuellement, dans les interactions informelles du quotidien comme lors d'événements ou de rassemblements spécifiques. Ces interactions quotidiennes interviennent dans l'espace public, que ce soit sur les trottoirs de la ville, dans les coffee shops ou dans l'espace numérique. De plus, une des clés dans la création d'une subjectivation de groupe/ conscience collective repose sur la capacité à se rendre visible, auprès des membres de ce groupe mais également aux yeux de la société au sens large. Cette visibilité passe par une occupation des espaces publics et numériques

Le trottoir, lieu de rencontres aléatoires

La nature même du travail de moto-taxi fait de l'occupation de l'espace public une des caractéristiques du métier. Cependant, si ce travail met les chauffeurs en mouvement dans l'espace public – dans le cadre d'une course – une grande partie du quotidien des chauffeurs est marqué par des temps d'attente, qui sont autant d'occasions de rencontres et d'échange entre travailleurs.

Lors de notre série d'entretiens réalisée en mars-avril 2022, nous avons identifié deux types de lieux où rencontrer des chauffeurs Grab, dans la rue, sur le trottoir ou dans des coffee shops où de nombreux chauffeurs passent du temps avant et pendant leur journée de travail. À l'instar des *xe ôm*, de nombreux chauffeurs Grab passent leur temps d'attente entre deux courses directement sur le trottoir, juchés sur leur moto (voir figure 11). Comme indiqué précédemment, très peu de chauffeurs Grab se trouvent isolés et cela se manifeste quotidiennement sur les trottoirs de la ville, les chauffeurs ayant tendance à se regrouper et à partager un morceau de trottoir, faisant de ces moments des opportunités de sociabilisation et d'échanges autour de leur travail, se donnant des informations, des « tuyaux » et échangeant sur les difficultés du métiers. Les chauffeurs se regroupent ainsi de manière aléatoire, sans forcément se connaître au préalable. Lors de nos entretiens, nous avons fréquemment rencontré des groupes de chauffeurs qui ne se connaissaient pas avant de se rencontrer sur le trottoir. Le port de l'uniforme Grab prend ici toute son importance dans la création d'une subjectivité de groupe entre personnes qui s'y identifient grâce au signe de reconnaissance que constitue la veste Grab.



Figure 14: Chauffeurs Grab en attente dans la rue (source: nomadskeptic.com, 2019)

Une scène fréquente du quotidien à Hồ Chí Minh Ville, les chauffeurs Grab sont visibles et facilement reconnaissables grâce à leur veste. Les chauffeurs en attente ont tendance à se regrouper sur un bout de trottoir, facilitant les échanges. Sur cette photo on peut également voir un chauffeur en discussion avec un autre motocycliste, alors que les deux protagonistes restent au guidon de leur moto, la moto permettant des interactions que la voiture n'autorise pas.

Les coffee shops, lieux de rencontres entre collègues

Les coffee shops, qui constituent des lieux de rencontres et d'échanges, sont particulièrement nombreux au Vietnam. À cheval entre exploitation privée et lieu public, les coffee-shops vietnamiens sont pour une grande partie d'entre eux ouverts sur l'extérieur et débordent souvent sur le trottoir, offrant une certaine visibilité aux consommateurs. Ce sont des lieux de rencontre privilégiés pour les chauffeurs Grab et contrairement aux rencontres aléatoires sur les trottoirs, la plupart des chauffeurs que nous avons rencontré dans les coffee shops se connaissent au préalable et ont pour habitude de se réunir dans le même établissement, avant de débiter leur journée ou pendant les pauses entre deux courses. Ces rendez-vous quotidien contribuent à établir des liens de confiance entre travailleurs et concourent directement à la création d'une conscience collective.



Figure 15: Chauffeurs Grab se réunissant au coffee shop avant de débuter leur journée, source: auteur

Nous avons rencontré ces chauffeurs dans le district Gò Vấp à Hồ Chí Minh Ville, le 04 avril 2022.

Présente également sur cette photo Đinh Quế Trân qui a mené les entretiens avec moi. Ces chauffeurs se réunissent quotidiennement dans cet établissement avant de débuter leur journée de travail. Il est à noter comment ce coffee shop occupe le trottoir et offre une visibilité aux chauffeurs qui sont aisément identifiables. Photo Guillaume Tran Huu

Le digital comme espace de politisation

Outre une occupation quotidienne de l'espace public à travers les trottoirs et les coffee shops de la ville, les chauffeurs utilisent massivement les réseaux sociaux et l'espace numérique pour communiquer. Une partie de notre travail d'enquête a consisté à scruter les groupes de discussion en ligne de chauffeurs

Grab. Ces groupes de discussion se trouvent essentiellement sur Facebook et Zalo, une application de messagerie qui permet la création de groupes privés ou non. Nous avons principalement exploré deux groupes Facebook pour lesquels nous avons obtenu un accès : la Communauté de Partenaires Grab 2 Roues de Hồ Chí Minh Ville (*Cộng đồng Đối tác Grab 2 bánh HCM*), créé en 2017 et qui compte 110 500 membres à la date du 02 août 2022, et la Communauté Grab Bike / Grab 2 Roues de Hồ Chí Minh Ville (*Cộng Đồng Grab Bike / Đối Tác Tài Xế Grab 2 Bánh TP HCM*), créé en Juillet 2019 et compte 39 700 membres à la même date.

Tout comme la vaste majorité des chauffeurs ne se trouvent pas isolés et interagissent avec d'autres chauffeurs, la majorité d'entre eux utilisent l'espace digital. Les sujets abordés sont aussi variés qu'il y a de participants à ces discussions mais lorsqu'il s'agit de thèmes concernant les conditions de travail, la rémunération ou leur statut ; les débats, parfois houleux, dégagent différents point de vue qui, en prenant position sur l'organisation de leur travail, les rapports de force entre l'application, les chauffeurs et l'État, soulignent une certaine réflexivité des chauffeurs et la politisation des débats. Ces débats invitent également les chauffeurs ne participant pas à ces discussions à se forger une opinion et à prendre position lors d'évènements ponctuels tels que les grèves. S'ils n'utilisent pas tous les réseaux sociaux de manière active en participant aux discussions, la plupart des chauffeurs les utilisent pour trouver des informations relatives à leur travail, ce que nous allons aborder dans la partie suivante.

3.1.3 De l'échange de bons tuyaux à la subjectivation politique

Les sujets abordés sur les groupes Facebook sont variés et nombreux, qu'ils soient relatifs ou non à leur travail. De l'échange de conseils pratiques concernant le travail - où trouver les meilleurs endroits pour attendre les clients, quelle huile de moteur utiliser, où trouver un stationnement gratuit etc – aux commentaires sur des faits divers en passant par des petites annonces en tout genre, les contenus échangés quotidiennement témoignent de la vitalité de la communauté de chauffeurs Grab. En outre, les discussions portant sur les conditions de travail ou le statut des travailleurs illustrent des dynamiques de subjectivation politique assez inédites dans le contexte vietnamien.

Des points de vue hétérogènes sur la condition de « chauffeur technologique »

Au delà de l'échange de conseils pratiques, les sujets et objets de débats sur les forums numériques concernent en particulier le statut des chauffeurs, l'attitude à adopter face aux nouvelles politiques de taxation des chauffeurs ou les actions à mener et font toujours l'objet d'âpres débats.

La capture d'écran présenté en figure 13 dévoile les débats entre chauffeurs concernant leur statut. Pour l'auteur du message inaugurant la discussion, les entreprises telles que Grab utilisent le concept de partenaire pour contourner la loi et critique leur position hégémonique dans leur relation avec les chauffeurs. D'autres vont dans le même sens et remettent clairement en cause la notion de partenariat telle définie par l'entreprise : « they call for "partners" to cooperate and share, but do they allow us to voice our opinion? I spent all my capital on driving, and only they decide how to distribute the amount of money»³⁵. Les questionnements sur le statut des chauffeurs et le mode de redistribution de la richesse exprimés ici appellent directement à leurs révisions et remettent en cause le modèle économique de l'entreprise. Un autre intervenant se dit satisfait de son travail tant qu'il lui permet de dégager un revenu mais dit avoir l'impression « de ne pas avoir de voix » (*cảm thấy không có tiếng*), soulignant ainsi un manque d'écoute de la part de l'entreprise ou du manque de représentativité des chauffeurs.

D'autres intervenants se montrent critiques à l'égard des remarques exprimés par leurs homologues, pour eux, c'est l'entreprise qui fournit du travail aux chauffeurs, elle est donc dans son droit d'édicter les règles auxquelles les chauffeurs doivent se soumettre « They made an application, they have their own rules. If you don't feel like it, just quit »³⁶.

35 ils appellent des "partenaires" à coopérer et à partager, mais nous permettent-ils d'exprimer notre opinion ? J'ai dépensé tout mon capital pour conduire, et eux seuls décident comment distribuer l'argent

36 Ils ont produit cette application, ils ont leur propres règles. Si tu n'es pas content, tu démissionnes



Date : 20/01/2022

Post from Facebook:

“Be, Grab, Go all use the word “partner” to circumvent the law. This is the partner’s motorcycles, their lives, and their efforts but it’s the company that determines the game, the company wants to calculate what the driver must accept but call us partner. Ridiculous.”

Comment 1:

“Only idiots who defend them. You're right, they call for "partners" to cooperate and share, but do they allow us to voice our opinion? I spent all my capital on driving, and only they decide how to distribute the money.”

Comment 2:

“We're just money-making tools for them guys? So, if you want to drive must accept, otherwise, you stop? For them, you are only number 0? You are nothing. Their policy is (no man is indispensable) without you, nothing will be lost? So now you should live on your own. Just drive and find a side job, okay? Do not put heavy the amount of money every day to drive is how much? When you are working as driver, who richer than who? Who suffers more than whom? So now if I can, I will drive for money every day, drive five or ten rides... if they gave me a ride, I will drive if they don't I don't need it. You can create and find social connections around for driving outside the app?? Prioritize your customers anyways...”

Reply to comment 2:

“The same as me.. the money from the application is not much but it's ok if the evening your pocket is full. As to the above, I speak only as I think. But it's not a complain... I just feel like I don't have a voice.”

	<p>Comment 3: <i>"If you can still drive, just drive, my friend, no one is forcing you. They made an application, they have their own rules. If you don't feel like it, just quit. And if you see that you can still make money, ignore it."</i></p> <p>Reply to comment 3: <i>"No one can touch them, but don't we even have the right to speak up?"</i></p> <p>Reply by the account of comment 3: <i>"Does speaking up make you better? Or does it make you more upset? I say that, understand it or not is up to you."</i></p> <p>Reply to comment 3: <i>"We don't have the same opinion, so it's not good if we talk more. That's so."</i></p>
--	--

Figure 16 : Capture d'écran d'une conversation sur le groupe Facebook Cộng Đồng Grab Bike (Đội Tắc Tài Xế Grab 2 Bánh) TP HCM datant du 20 janvier 2022. Ayant pour objet le statut de « partenaire » des chauffeur, les intervenants expriment différents points de vue. Un des commentaire porte sur le droit à exprimer ses opinions et revendications, un indicateur de la subjectivation politique.

Les périodes de grèves des chauffeurs sont des moments de débats houleux virant même parfois à l'insulte. Nous avons eu accès à une discussion datant de décembre 2020 sur un groupe Facebook appelant à se mettre en grève et à désactiver l'application (*tắt áp anh em ơi, đình công thôi*). Une grande partie des intervenants de cette discussion se montrent solidaires et appellent à l'action collective : « Celui qui ouvre l'application en assume la responsabilité. Désactivons l'application ensemble, mes frères ». Dans ce post, l'auteur souligne le contraste entre le chauffeur seul qui ouvre l'application et les autres qui la désactivent « ensemble », collectivement. D'autres souhaitent pousser l'action plus loin en réservant des courses virtuelles, « *book ảo đi anh em* » (réservons de fausses courses mes frères), un pas que certains chauffeurs ne sont pas prêts à faire : « Réclamer des avantages c'est une chose, mais réserver les trajets virtuel pour saboter les autres, c'est encourager le crime ». Le niveau d'action et de radicalité est ici en discussion, sachant que les chauffeurs pris en train d'effectuer de fausses courses sont bannis de l'application définitivement.

Alors que les débats se portent sur les modes d'actions à mener, les chauffeurs non grévistes sont pointés du doigt voir insultés, « *mấy thằng chó mà* » (ces gars sont des chiens). Dans ce contexte, un chauffeur non gréviste vient remercier les chauffeurs gréviste sur un ton provocateur : « Merci à mes amis qui ont simultanément désactivé l'application. Grâce à vous, ceux d'entre nous qui n'ont pas désactivé l'application n'ont même pas eu le temps de s'arrêter pour pisser et ont gagné beaucoup d'argent ».

Enfin, d'autres chauffeurs indiquent que l'entreprise n'est pas directement responsable de l'augmentation des commissions prélevées puisque ces dernières s'inscrivent dans la mise en application d'un décret émanant de l'État concernant la collecte des impôts. D'après ces derniers, c'est à l'État que devraient s'adresser les chauffeurs.

Ces débats témoignent non seulement de la pluralité des points de vue mais aussi de la volonté des chauffeurs à se définir en tant qu'acteurs affirmant leurs opinions et étant capables d'influer sur leur propre condition. Le fait même que ces débats existent montre la capacité des chauffeurs à se reconnaître en tant que communauté à part entière, à laquelle les chauffeurs s'identifient et dont les membres se reconnaissent mutuellement, vivent les mêmes conditions de travail et partagent le même statut face à l'application.

De plus, ces débats poussent les chauffeurs à prendre position et en éveillent d'autres aux enjeux parfois plus directement politiques. La subjectivation politique se joue sur les réseaux sociaux, qui offrent aux chauffeurs des plateformes de discussion et d'organisation tout en renforçant la conscience collective de cette communauté nouvellement créée.

Enfin, les arguments et la diversité points de vue défendus dans ces discussions sur les réseaux sociaux sont les mêmes que nous avons recueillis auprès des chauffeurs rencontrés dans la rue, les deux espaces, matériel et virtuel, se faisant écho.

Loin d'être atomisés, les chauffeurs Grab, par l'occupation de l'espace public au travers leurs interactions quotidiennes et par l'investissement des réseaux sociaux ont su créé une communauté et entretenir une conscience collective. La pluralité des opinions au sein de cette communauté se retrouve dans les différents modes d'organisation et de représentation du collectif, entraînant la création de différents groupes de chauffeurs.

3.2 Quand les chauffeurs s'organisent

3.2.1 De la nécessité de s'organiser pour se protéger

La solidarité et l'entraide entre les chauffeurs Grab se sont concrétisées dès l'arrivée de Grab sur le marché vietnamien avec la nécessité de se protéger et de faire face à la violence de certains *xe ôm*. Alors que les chauffeurs Grab subissaient des attaques devenues quotidiennes par des *xe ôm*, de petits groupes informels de défense de chauffeurs Grab se sont rapidement mis en place. Ces attaques, parfois préméditées, avec par exemple la commande d'une course servant à attirer un chauffeur Grab dans un guet-apens, témoignent de la détermination et du désarroi des *xe ôm*, pour qui le recours à la violence fut le seul moyen de contrer la concurrence de Grab. Face à cette violence, les chauffeurs Grab n'ont eu d'autre choix dans un premier temps de se défendre par eux-mêmes et de répondre par la violence. Comme nous l'explique Phạm My Sên, responsable d'une équipe de chauffeurs Grab :

« nous avons des conflits avec les *xe ôm* traditionnels tous les jours, ils pensaient qu'on leur volait leur bol de riz, et pour ces gens, il n'y a pas de règle. Nous étions attaqués par eux, par exemple, si vous étiez assis dans ce café et que vous réserviez une course avec Grab, et s'il y avait un *xe ôm* debout au coin de la rue, il poursuivrait le chauffeur de Grab et ça se transformerait en bagarre, on voyait cette situation partout, autour des hôpitaux, des écoles, c'était tous les jours [...] du sang était versé tous les jours [...] c'était le chaos à cette période »³⁷.

Après une période de conflit marquée par la violence, Phạm My Sên a pris l'initiative avec quelques autres chauffeurs d'aller négocier avec des *xe ôm* et un arrangement fut trouvé : les chauffeurs Grab s'engagèrent à ne pas empiéter sur les « territoires » des *xe ôm* comme les alentours de certains parcs, hôpitaux ou gares routières alors que les *xe ôm* rencontrés devaient renoncer à la violence.

Très vite, la formation de groupes de défense de chauffeurs Grab fut relayée sur les réseaux sociaux et de nombreux chauffeurs rallièrent ces groupes, les faisant passer de quelques chauffeurs se connaissant à plusieurs dizaines de membres.

37 Entretien réalisé le 14 avril 2022

Des groupes formés autour de figures charismatiques

Ces groupes informels et autogérés se sont donc construits en premier lieu en réaction à la violence des *xe ôm* et autour d'une figure charismatique, souvent issu du *milieu*, connaissant les règles de la rue et pouvant répondre par la violence si nécessaire : « Les autres leaders sont des grands frères dans le monde *underground* jusqu'à aujourd'hui et nous sommes toujours prêts à nous battre s'il le faut. » (Phạm My Sên). Les *team leaders* sont donc des figures respectées (voir craintes?) par les chauffeurs, qui les voient comme des grands frères - *đại ca* – et qui ont su faire leur preuves dans les conflits avec les *xe ôm*. Si leur mode de désignation reste opaque, on peut faire l'hypothèse que certains bénéficiaient déjà au préalable d'une certaine forme de respectabilité auprès de milieux quasi mafieux et gagnèrent leurs galons dans la rue : « le *team leader* que vous avez rencontré ce matin, lui, c'est un vrai gangster » (Phạm My Sên)³⁸. Les *team leaders* jouissent donc d'une certaine autorité auprès des chauffeurs qui découle notamment de leur capacité d'organisation collective et de leur détermination à défendre les membres de leur communauté nouvellement créée, quitte à avoir recours à la violence.

La formalisation des Grab Teams

En 2016, deux ans après la création des premiers groupes informels, l'entreprise Grab, consciente des problèmes rencontrés par les chauffeurs et soucieuse de retenir ses chauffeurs dans un contexte concurrentiel, identifia une dizaine de chauffeurs responsables de groupes informels et les convoqua pour officialiser et formaliser ce qui allait devenir les *Grab Teams*. De part leur influence et leur réputation auprès des chauffeurs, l'entreprise n'eut d'autre choix que d'accepter les chefs de groupes déjà existant. Après cette réunion, Grab reconnut officiellement les *Grab Teams* et leur leaders, leur rôle et leur champ d'action.

C'est à Hồ Chí Minh Ville que furent officialisées les premières équipes en 2016. Puis l'entreprise déploya ce système dans les différentes villes du Vietnam qui comptaient un nombre important de chauffeurs. À Hanoï les premières équipes officielles virent le jour en 2018. Il existe actuellement 25 équipes reconnues, réparties sur 13 villes ou provinces à travers le pays.

³⁸ Nous avons rencontrés deux *team leaders* dans la même journée, le 14 avril 2022

3.2.2 La double fonction des Grab Teams et des leaders

Un outil de gestion des chauffeurs ?

La réunion qui officialisa les *Grab Teams* fut l'occasion pour l'entreprise de définir le rôle des *team leaders* alors que ces groupes s'étaient formés dans un contexte de conflit avec les *xe ôm* et dans une période où les chauffeurs manifestaient leur mécontentement vis à vis de l'application sur les réseaux sociaux. D'après Phạm My Sên les représentants de l'entreprise leur ont exposé leur mission ainsi :

« Vous êtes des groupes spontanés et vous faites ce que vous voulez, mais parfois cela conduit à mal faire les choses. Alors maintenant on veut vous inviter à venir ici pour une collaboration, ce qui veut dire qu'on va reconnaître la légitimité de ces groupes. Ensuite, chaque équipe se choisira un nom. Nous vous présenterons aux chauffeurs pour qu'ils rejoignent ces groupes. Ainsi, vous guiderez les conducteurs sur la façon de gérer les trajets, partagerez vos expériences sur la façon d'avoir plus de trajets et vous diffuserez de nouvelles informations et les politiques de l'entreprise, ou des changements par rapport aux programmes de l'entreprise... Et, sur Internet, parfois les gens ne connaissent pas les informations correctes, et ils bavardent beaucoup et produisent beaucoup de théories du complot, donc vous serez ceux qui expliquerez pour que les conducteurs voient les avantages et les inconvénients. Dans l'ensemble, c'est comme former à nouveau les chauffeurs. »

Les *Grab Teams* et leur leaders ont donc officiellement pour fonction d'être des relais entre l'application et les chauffeurs, devant expliquer les politiques tarifaires et leurs modifications et « guider » les chauffeurs. Cette interprétation du rôle des *Grab Teams* permet à l'application à gérer ses chauffeurs et à recadrer ceux qui exprimeraient leur mécontentement de manière trop véhémence. De plus, la légitimation de ces groupes de chauffeurs fournit un cadre dans lequel les chauffeurs ont la possibilité de s'exprimer et qui sert donc à canaliser les revendications des chauffeurs. Cette légitimation et ce cadrage semble être cohérents avec la politique de l'entreprise envers les actions collectives et l'éventuelle syndicalisation des ses chauffeurs, définie comme un risque et redoutée par l'entreprise :

« the driver-partners and/or employees could unionize and unionization could lead to inefficiencies in implementing policy or other changes or otherwise cause us to incur increased costs, including legal and other associated costs and adversely impact consumer experience. If the driver-partners and/or employees unionize and invoke collective bargaining powers, the terms of collective bargaining agreements could materially adversely affect our costs, efficiency, ability to generate acceptable returns on the affected operations, financial condition and results of operations. In addition, disputes with driver-partners and/or employees over union and collective bargaining issues could be disruptive and harm our reputation. »(Grab Holdings Limited – US stock exchange registration statement, 2021)³⁹.

Cet extrait illustre la crainte de voir les chauffeurs s'organiser en dehors de tout contrôle de l'application et de *disrupter* les opérations de l'entreprise. Voyant des chauffeurs se réunir et s'organiser de manière informelle, l'entreprise, en légitimant ces groupes a trouvé un moyen de garder un œil sur ses chauffeurs « partenaires ».

L'entreprise encourage par ailleurs ses chauffeurs à rejoindre les *Grab Teams* et communique les coordonnées des leaders de chaque *team* (voir figure 14), préférant voir ses chauffeurs rallier des collectifs sous sa supervision plutôt que de les voir s'organiser de manière totalement autonome, comme en témoigne Phạm My Sên avec une certaine lucidité:

« La société Grab m'utilise également tacitement, car ils savent que je suis un bon modèle pour les autres chauffeurs, et je peux les encourager à continuer à travailler pour Grab. Et l'avantage qu'ils obtiennent de moi est de réduire la résistance des chauffeurs face à l'entreprise »⁴⁰

39 les chauffeurs-partenaires et/ou les employés pourraient se syndiquer et la syndicalisation pourrait entraîner des inefficacités dans la mise en œuvre de la politique ou d'autres changements ou entraîner une augmentation des coûts, y compris des frais juridiques et autres, et avoir un impact négatif sur l'expérience du consommateur. Si les chauffeurs-partenaires et/ou les employés se syndiquent et invoquent des pouvoirs de négociation collective, les conditions des conventions collectives pourraient avoir une incidence défavorable importante sur nos coûts, notre efficacité, notre capacité à générer des rendements acceptables sur les opérations concernées, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. De plus, des différends avec des chauffeurs-partenaires et/ou des employés sur des questions syndicales et de négociation collective pourraient être perturbateurs et nuire à notre réputation.

40 Entretien réalisé le 18 mai 2022

Grab

TỔ ĐỘI VÀ ĐỘI TRƯỞNG GRAB 2 BÁNH

KHU VỰC HÀ NỘI

NGUYỄN HỮU HẢI  Đội: Chiến Binh Đường Phố SĐT: 0813 521 973 Zalo: 0904 348 691	NGUYỄN ĐỨC THÁI  Đội: Đồng Đội SĐT: 0849 132 226 Zalo: 0967 822 090	NGUYỄN VĂN DŨNG  Đội: Grab Thăng Long SĐT: 088 997 0190 Zalo: 090 449 4717	
LÊ MẠNH HÙNG  Đội: Tri Kỳ SĐT: 0825 795 445 Zalo: 0963 165 857	LÊ MINH HẰNG  Đội: Nữ An Bình SĐT: 0977 805 188 Zalo: 0977 805 188	PHAN ANH TIẾN  Đội: WLike SĐT: 0949 826 799 Zalo: 0949 826 799	NGUYỄN QUANG THẮNG  Đội: Thủ đô SĐT: 098 3333 256 Zalo: 098 3333 256

KHU VỰC TP. HỒ CHÍ MINH

NGUYỄN NGỌC CƠ  Đội: Chiến Thắng SĐT: 077 478 0721 Zalo: 077 478 0721	LÊ TẤN LŨU  Đội: Cơ Động SĐT: 090 3600 438 Zalo: 090 3600 438	PHẠM MI SÊN  Đội: Đoàn Kết SĐT: 0933 310 569 Zalo: 076 5416 777	
TRẦN NHƯ BỬU  Đội: Hướng Dương SĐT: 0813 29 11 88 Zalo: 0777 160 093	HỒ VINH THÀNH  Đội: Hy Vọng SĐT: 093 143 1778 Zalo: 0933 350 125	NGUYỄN TIẾN  Đội: Huyền Thoại SĐT: 0903 352 992 Zalo: 0903 352 992	NGUYỄN MINH HÙNG  Đội: Phương Nam SĐT: 038 904 6709 Zalo: 038 904 6709

CÁC THÀNH PHỐ KHÁC

NGUYỄN HỮU VINH  Thành phố: Bình Dương SĐT: 098 113 3086	PHAN THẾ SANH  Thành phố: Biên Hòa - ĐN SĐT: 0908 283 470	VÕ THỊ THU SƯƠNG  Thành phố: Đà Nẵng SĐT: 077 942 4878	NGUYỄN ĐỨC KHANG  Thành phố: Hải Phòng SĐT: 0789 209 286
TRƯƠNG TẤT THANH  Thành phố: Huế SĐT: 0392 659 052	TRẦN QUANG KHẢI  Thành phố: Buôn Ma Thuột SĐT: 0948 211 247	NGUYỄN HỮU DŨNG  Thành phố: Vũng Tàu SĐT: 0987 975 210	NGUYỄN TRẦN PHƯƠNG THẢO  Thành phố: Đà Lạt SĐT: 0399 283 650
NGUYỄN THANH NHÀN  Thành phố: Nha Trang SĐT: 0365 294 151	CHÂU QUỐC QUANG  Thành phố: Cần Thơ SĐT: 03333 78 952	NGUYỄN TRẦN TRƯỜNG ĐỊNH  Thành phố: Phan Thiết SĐT: 0983 907 393	

Figure 17: Liste et coordonnées des Teams leaders, présents dans treize villes ou province vietnamiennes. Les chauffeurs entrent directement avec eux pour intégrer les teams. Il est à noter que deux femmes sont team leaders, dont Trần Như Bửu que Marie Gibert-Flutre et Đinh Quế Trân ont rencontré. (site de Grab, 2022)

Un syndicat qui ne dit pas son nom ?

Néanmoins, ces groupes fournissent en retour un espace où les chauffeurs peuvent exprimer leur inquiétudes et mécontentements qui seront relayés par les leaders. De plus ces derniers ne sont pas de simple intermédiaires entre l'application et les chauffeurs, mais ils participent activement à l'amélioration des conditions de travail des chauffeurs en revendiquant leurs droits. Ils mobilisent pour cela un répertoire d'actions renforçant le sentiment d'appartenance à la communauté et la conscience collective de cette dernière.

L'équipe de Phạm My Sên se nomme *Liên đội Đoàn Kết* (Équipe Unie ou Union des Motards) « Biker United » et s'est dotée d'un logo qui lui est propre (voir figure 15) qui est reproduit sur différents accessoires et vêtements, renforçant ainsi le sentiment d'identification au groupe.



*Figure 18: Logo de la team Liên đội Đoàn Kết - “Biker United”
Ce chauffeur fait partie d'une équipe travaillant la nuit, Đại Bàng Đêm, les Aigles de la Nuit. Photo TRAN HUU Guillaume , 2022*

Cette équipe, qui comptait jusqu'à plus de deux milles membres avant la crise du Covid-19 est divisée en plusieurs sous-groupe avec un responsable à leur tête. Le rôle de Phạm My Sên, qui chapeaute ces sous-groupes est de les coordonner et d'organiser un certain nombre d'évènements. Les *Grab Teams* organisent notamment une réunion mensuelle avec leur membres, afin de transmettre les informations venants de l'entreprise, de récolter l'avis et l'humeur des chauffeurs. Un représentant de l'entreprise est également présent lors de ces réunions, pour pouvoir apporter des réponses claires aux chauffeurs mais leur présence peut aussi être interprété comme un moyen de surveillance.

Outre ces réunions mensuelles que chaque *team* se doit d'organiser, les *Grab Teams* gardent un certain degré d'autonomie et organisent d'autres évènements et actions solidaires. Ces actions ont eu un fort impact pendant la période de crise du Covid-19, l'équipe de Phạm My Sên a organisé une campagne de charité pour les familles défavorisées, mis en place une distribution de masque chirurgicaux et de nourriture, constituer une caisse de soutien aux chauffeurs affectés par le Covid-19.

Cette équipe organise également des rassemblements plus ludiques, destinés directement aux chauffeurs. Lors de nos enquêtes de terrain, notre partenaire de recherche Đinh Quế Trân a eu l'opportunité d'assister à un pique-nique organisé par la *team* le dimanche 19 juin 2022 dans un espace de loisir loué pour l'occasion, la Dragon Farm, situé dans la périphérie de Hồ Chí Minh Ville. Minutieusement organisé par Phạm My Sên et son équipe, cet évènement n'a bénéficié d'aucun apport extérieur et a été entièrement financé par les contributions des chauffeurs. Cet évènement fut l'occasion pour les participants de réaffirmer leur appartenance à une communauté mais aussi de « performer » leur identité de chauffeur Grab. En témoigne les modalités d'arrivée jusqu'à la base de loisir, soigneusement organisées voir mises en scène : au lieu de se retrouver directement sur le lieu choisi pour l'évènement, les chauffeurs se sont fixé un point de rendez-vous différent afin d'arriver en groupe, tout en arborant leur uniforme Grab, comme pour afficher fièrement leur identité de chauffeur tant individuellement que collectivement dans l'espace public. De plus, les familles des chauffeurs étaient également conviées au pique-nique, signe de la transformation de la reconnaissance sociale dont jouissent les chauffeurs de moto-taxi, de la fierté de ses derniers à impliquer leurs familles dans leurs activités et d'élargissement de la communauté aux familles.

La matinée fut consacrée aux activités ludiques, aux jeux, à la détente, autant d'activités fédératrices qui consolident la cohésion sociale. Après un déjeuner pris collectivement, des cadeaux furent distribués à chaque participant, y compris les époux-ses et enfants des chauffeurs (avec une

répartition des cadeaux quelque peu genrée, du ginseng pour les hommes, un tablier pour les femmes). Ces cadeaux ont été fournis par différents sponsors et marques partenaires de Grab. Le reste de la journée fût marquée par différentes prises de parole, avec une longue intervention de Phạm My Sên, qui profita de l'occasion pour présenter le seul chauffeur GrabBike de Châu Đốc (Dela du Mékong), et annoncer le jumelage de Biker United avec ce dernier, avec l'espoir de développer l'activité à Châu Đốc et d'élargir le rayon d'action de Biker United.



Figure 19: Les chauffeurs et leurs familles se réunissent avant d'arriver collectivement à la base de loisir. Des chauffeurs prennent des photos, tournent des vidéos qui seront postées sur les réseaux sociaux. Chaque évènement est relayé sur l'espace digital, exposant ainsi la vitalité d'une communauté qui organise ses propres évènements en toute indépendance et renforce le lien communautaire. Photo Đinh Quế Trân, 2022

Vint ensuite une commémoration pour les chauffeurs décédés du Covid-19 ainsi qu'un rappel des actions menées par les chauffeurs pendant cette période difficile. La crise du Covid-19 fut

l'occasion pour les chauffeurs de mobiliser leur réseau et leurs ressources pour venir en aide aux familles défavorisées, avec notamment l'acheminement d'une cargaison de plus de quatre tonnes de nourriture en provenance de Buôn Ma Thuột (Hauts Plateaux du Centre). Cette action fut menée en coordination avec des chauffeurs Buôn Ma Thuột, pour qui en retour, les chauffeurs de Biker United ont lancé une campagne de récolte de dons pour l'achat de fourniture scolaire à destination d'enfants issus de minorités ethniques et de villages appauvris de la région de Buôn Ma Thuột.



Figure 20: Phạm My Sên animant une activité ludique lors du pique nique. Y participent les chauffeurs, leurs époux-ses et les enfants, construisant un esprit de communauté inclusif. Photo Đinh Quế Trân, 2022

La création de tels groupes, capables d'organiser des actions dépassant leur réalité quotidienne, démontre la capacité à se construire en tant que communauté, à ériger une conscience collective ainsi qu'à affirmer une identité personnelle en tant que chauffeur, produits de la subjectivation politique. Les actions menées ne sont pas mises en œuvre seulement en réaction à l'entreprise, à la réévaluation des commissions prélevées ou à la violence des *xe ôm*, certaines d'entre elles sont dirigées directement en solidarité avec des populations défavorisées alors que d'autres sont organisées par et pour les chauffeurs. Ces actions redéfinissent l'image, la place des chauffeurs et leur rapport à la société et réinventent des formes de solidarités. Particulièrement actifs pendant la crise du Covid-19, les groupes de chauffeurs ont démontré leur capacité d'organisation mais aussi leur volonté de participer activement en tant que communauté au bien être général. Les différents confinements ont souligné l'importance de ces travailleurs comme le remarque Phạm My Sên :

«Lors de la dernière pandémie, si nous n'avions pas nos chauffeurs pour effectuer le transport, combien de personnes seraient mortes ? Et cela pourrait conduire à la violence. Puisque l'État ne pouvait pas s'en occuper, même s'il avait envoyé l'armée, il ne pouvait pas s'en occuper. Ce sont nos chauffeurs qui ont fait tant de choses, sauvé tant de vies pendant cette pandémie [...] En termes de contribution à la société, nos efforts sont incommensurables »⁴¹

Cette citation rend compte de la volonté d'obtenir une reconnaissance sociale à la hauteur de leur investissement et de leur utilité à l'ensemble de la société, réinventant voir réhabilitant la figure du chauffeur de moto-taxi au Vietnam et leur rôle dans l'espace urbain.

En outre, les liens tissés et les actions solidaires menés avec des groupes d'autres villes ou province montre l'intention d'étendre leur sphère d'action et de créer un réseau et des canaux de communication et d'entraide à l'échelle nationale.

Les actions menées et la création même de ces groupes se développent dans les interstices de la loi vietnamienne, selon laquelle les activités associatives doivent être chapeautées par le Front de la Patrie du Vietnam (*Mặt Trận Tổ Quốc Việt Nam*) et alors que les activités syndicales ne sont elles autorisées que sous le patronage du seul syndicat autorisé au pays, la Confédération Générale du Travail du Vietnam (*Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam*). Ces groupes de chauffeurs offrent donc des plateformes de discussions et de revendications élaborées par et pour les chauffeurs. Les revendications

41 Entretien réalisé le 18 mai 2022

et la protection des droits des travailleurs, qui sont au coeur de l'action syndicale, seront discutées dans la partie suivante.

Des groupes qui ne font pas l'unanimité

Alors que les *Grab Teams* offrent un cadre d'échanges et d'organisation entre chauffeurs Grab, ces derniers ne semblent cependant pas faire l'unanimité parmi les chauffeurs. Sur les 32 chauffeurs interrogés dans la rue, seul quatre faisaient parti d'une *team* alors qu'un des *team leader* interrogé estimait qu'environ 40 % des chauffeurs seulement sont membres de *team*. Certains expliquent ne pas avoir le temps ou ne s'intéressent tout simplement pas à ce genre d'activité, qui demande tout de même du temps et un certain engagement, sous forme de participation aux réunions mensuelles, (un des *Team leader* rencontré nous déclarait qu'un chauffeur ne participant pas aux réunions pouvait être banni de la *team*), de participations à certains frais et certaines *teams* demandent de payer une cotisation. D'autre se montrent plus critiques à l'égard de ces groupes comme le chauffeur #31 pour qui ces groupes n'offrent qu'un « soutien de façade [...] Grab utilise ces groupes pour gérer les chauffeurs »⁴² alors que pour le chauffeur #29 « ces groupes n'ont rien à m'apporter, autant matériellement que moralement, c'est une perte de temps »⁴³.

Les *team leaders* jouissent d'une image ambiguë parmi les chauffeurs, certains les soupçonnent d'être rémunéré et donc de travailler directement pour les intérêts de Grab ou alors de bénéficier d'un traitement de faveur en obtenant les meilleurs courses. Sur ce point, le premier *leader* rencontré nous déclarait recevoir un million de VND (43€) par mois de la part de Grab, argent qu'il utilise pour l'organisation de réunions ou l'achat de cadeaux à destination des chauffeurs tandis que Phạm My Sên nous assurait ne rien recevoir de l'entreprise.

De plus l'organisation des groupes semble tout de même assez verticale : le mode de désignation des chefs de groupes et de sous groupes semble marqué par la cooptation alors que le mode de décision reste opaque. Le chauffeur #31 évoque « l'environnement compliqué » de ces groupes. Ces éléments peuvent amener certains chauffeurs à garder une certaine distance vis à vis des *Grab Teams*.

42 Entretien réalisé le 11 avril 2022

43 Entretien réalisé le 11 avril 2022

Enfin nous pouvons émettre l'hypothèse que l'investissement dans ce genre de groupe et dans cette communauté dépend aussi du rapport personnel à ce travail. Ceux pour qui il ne représente qu'une transition entre deux emplois, et pour qui ce n'est qu'une activité temporaire sont moins enclins à s'investir que ceux qui envisagent une carrière à long terme dans le métier et pour qui l'avenir dépend entièrement de cette activité.

Alors que les Grab Teams offrent un cadre de discussion et d'organisation pour les chauffeurs, elles servent également de base pour revendiquer les droits des travailleurs. Ces revendications ne sont pas seulement portées par les représentants de ces groupes, d'autres groupes se sont formés de manière informelle pour adopter des tactiques et modes d'actions différentes. La lutte pour l'amélioration des conditions de travail et de la vie des chauffeurs a pris plusieurs directions et, si leur finalité peut être un point de convergence, les tactiques employées sont parfois en opposition et sont l'objet de tensions au sein de la communauté.

3.3 Des tactiques de lutte et de revendication différentes

La nature de la relation entre l'application et ses chauffeurs, l'augmentation des commissions prélevées par la plateforme (au détriment des chauffeurs) ou l'instauration de nouvelles taxes génèrent autant de terrains de frictions entre les chauffeurs, l'application et l'État vietnamien. Ces frictions poussent les chauffeurs à s'organiser pour faire valoir leurs droits et améliorer leurs conditions de travail et d'existence. L'hétérogénéité des profils des chauffeurs se traduit par un répertoire d'actions diversifiées et parfois en contradiction, adopté par différents groupes de chauffeurs.

Nous faisons ici la distinction entre tactiques et stratégies, développée Michel de Certeau (1980), pour qui dans un contexte de rapport de force et de domination, la stratégie est l'apanage des détenteurs du pouvoir alors que les tactiques renvoient aux actions et négociations quotidiennes que le groupe dominé entreprend pour faire face aux conditions qui leur sont imposées.

3.3.1 Grèves et blocages de l'application, la radicalité des groupes informels

Actions ponctuelles autour d'un problème récurrent

Le 7 décembre 2020 des centaines de chauffeurs Grab ont désactivé l'application sur leur téléphone, se sont mis en grève et ont défilé simultanément dans les rue de Hà Nội et de Hồ Chí Minh Ville, vêtus de leur veste Grab. Ces évènements, largement relayés par la presse vietnamienne (Zing News, 2020 ; Tuôi Trẻ, 2020 ; VTC News, 2020 ; Vn Express, 2020) ont été organisés en réaction à la décision de l'application de faire peser le paiement de la T.V.A sur les chauffeurs, faisant passer les commissions prélevées sur chaque course de 20 à 27 %. Cette grève n'est pas la première à toucher le secteur, en effet entre 2017 et 2020, Joe Buckley (2020) a identifié treize mouvements de grèves émanant des chauffeurs des applications de mobilité partagée, toutes applications confondues, et dont quatre furent directement menées contre l'application Grab. Ces mouvements de protestation ont toutes pour origine

la réévaluation des commissions prélevées ou un changement de mode de prélèvement des taxes par l'application entraînant une baisse des revenus pour les chauffeurs.

En août 2017, des chauffeurs Grab de Hà Nội ont ainsi appelé leurs collègues à désactiver l'application et à se mettre en grève pour protester contre l'augmentation des commissions, passant de 5 à 20 %. Outre la désactivation de l'application, certains chauffeurs ont aussi incité à réserver des courses virtuelles afin de perturber le fonctionnement de l'algorithme, pénalisant les chauffeurs non grévistes qui ont vu un nombre de leurs courses annulées provoquant alors de nombreux débats sur les réseaux sociaux. Cette première mobilisation n'a pas porté ses fruits, l'application ayant maintenu son nouveaux taux de prélèvement (Zing, 2017).

En janvier 2018, Grab a annoncé une nouvelle augmentation de 3,6 % des commissions prélevées, provoquant la colère des chauffeurs qui appelèrent une nouvelle fois à se mettre en grève. Cette mobilisation s'invita cette fois, et ce pour la première fois, directement dans l'espace public, puisque des chauffeurs se sont réunis autour des bureaux de l'entreprise à Hà Nội. Ce fut également la première fois que des chauffeurs menèrent une action simultanée à Hà Nội et Hồ Chí Minh Ville. Cette grève fut un succès pour les chauffeurs, l'entreprise abandonnant la nouvelle mesure et conservant le taux de commission à 20 % (VTC News, 2020).

Le 26 août 2019, Grab annonça un nouveau mode de prélèvement des impôts sur le revenu, en faisant payer 60 000 VND (2,58€) par jour les chauffeurs qui déclarent un revenu supérieur à 100 millions VND (4300€) accumulé sur une année. Un appel à la grève fut lancé dès le lendemain (27 août 2019) et ce sont cette fois les chauffeurs de Hồ Chí Minh Ville qui prirent l'initiative de se rassembler devant les locaux de l'entreprise. Ils obtinrent à nouveau gain de cause, l'entreprise admettant une erreur de communication et annulant son nouveau mode de prélèvement de l'impôt.



Figure 21: Des centaines de chauffeurs Grab sont descendus dans la rue à Hà Nội le 7 décembre 2020 pour protester contre l'augmentation des commissions prélevées par l'application. Malgré une mobilisation organisée en seulement deux jours, les chauffeurs furent plusieurs centaines à y participer et certains ont pris le soin de faire imprimer des banderoles, soulignant la réactivité des chauffeurs et leur capacité d'organisation et de se fédérer. Traduction de la banderole : Protestation contre Grab pour une réduction de la T.V.A pour les chauffeurs partenaires. Photo Zing News, 2020

La grève du 7 décembre 2020, décrite brièvement ci-dessus a été celle qui a reçu le plus large écho dans la presse vietnamienne, de part son côté « spectaculaire ». En effet, si des grèves précédentes ont vu les chauffeurs occuper l'espace public en se rendant directement aux sièges de l'entreprise que ce soit à Hà Nội ou Hồ Chí Minh Ville, ce fut la première fois que les chauffeurs défilèrent dans les rues des centres ville des deux métropoles vietnamiennes. Ainsi, leurs habitants ont pu voir les chauffeurs vêtus de leur veste Grab parader autour du lac Hoan Kiem à Hà Nội ou dans le district 1 de Hồ Chí Minh Ville. L'occupation de l'espace public, vêtus de leur uniforme, offre une visibilité en tant que groupe social et souligne une volonté d'attirer l'attention des pouvoirs public et de la population. Si les grèves ne sont pas un phénomène nouveau au Vietnam, elles restent très localisées et ne débordent quasiment jamais dans l'espace public ou les centres des grandes villes.

Nous n'avons pu rencontrer lors de nos séries d'entretiens quatre chauffeurs qui se sont mis en grève en se déconnectant de l'application et un chauffeur ayant activement participé aux protestations

dans l'espace public. Le chauffeur #12⁴⁴ nous déclare avoir pris part à cette action après en avoir été informé sur les réseaux sociaux. Il nous indique également que l'entreprise a invité les chauffeurs à rencontrer des représentants de l'entreprise suite à cette action. Le chauffeur #30⁴⁵, nous raconte lui que cette manifestation dans l'espace public fut dispersée sans heurt par la police alors qu'un des team leader⁴⁶ rencontré nous indique que lors de la venue des chauffeurs au siège de l'entreprise à Hồ Chí Minh Ville, la police aurait arrêté plusieurs meneurs de la grève, identifiés au préalable par des employés de Grab, le chauffeur #30 déclarant que l'entreprise envoie des employés infiltrer les mouvements de contestation pour en identifier les meneurs.

Enfin, en juin 2022, les chauffeurs de diverses applications – Grab, Gojek, BE – ont de nouveau appelé à se mettre en grève pour protester contre le manque de soutien des entreprises de mobilité partagée dans un contexte de hausse du prix de l'essence et donc d'une baisse significative des revenus des chauffeurs (Lao Dong, 2022 ; Zing, 2022 ; Vietnam Net, 2022). Face à l'augmentation du prix de l'essence, les entreprises ont augmenté leur tarifs, faisant diminuer la demande. Cette augmentation n'a pas pu compenser les pertes des chauffeurs dues à l'évolution du prix du carburant : les chauffeurs doivent donc faire face à une réduction de la demande tout en supportant des frais toujours plus importants. De plus, concernant les chauffeurs Grab, l'entreprise a déclaré vouloir réduire les récompenses et bonus (déjà difficiles à obtenir) accordés aux chauffeurs avant la fin de l'année 2022 (Vietnam Biz, 2022), alourdissant le fardeau et la colère portée par les chauffeurs.

La grève sauvage, une pratique héritée des luttes ouvrières au Vietnam

Toutes les grèves énumérées ci-dessus ont la particularité d'avoir été organisées de manière totalement autonome, sans aucun appui extérieur, une pratique déjà largement déployée dans le secteur industriel au Vietnam. Depuis les réformes du *Đổi Mới* à la fin des années 1980, le Vietnam a enregistré des milliers de grèves, Schweisshelm et Do (2018) en comptabilisent 5722 entre 1995 et 2014, alors que Daubler (2018) en compte 6282 entre 1995 et 2016. Le point commun entre ces mouvements de contestation réside dans leur mode d'organisation et dans le fait qu'aucune de ces grèves n'ait suivi la procédure légale, qui veut que les grèves doivent être déclarées au préalable et doivent être

44 Entretien réalisé le 31 mars 2022

45 Entretien réalisé le 11 avril 2022

46 Entretien réalisé le 14 avril 2022

officiellement organisées par le syndicat représentant les salariés. Le Vietnam, dont le système politique repose sur un parti unique, n'autorise aucune organisation syndicale autre que la Confédération Générale du Travail du Vietnam (Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam), qui ne sert que de courroie de transmission du Parti Communiste (Schweisshelm et Do, 2018 ; Buckley, 2021) et souffre d'un déficit de crédibilité auprès des travailleurs (Do, 2017). Les travailleurs cherchent donc des mécanismes alternatifs pour revendiquer leurs droits dans le contexte d'une structure politique autoritaire et d'institutions régulant les relations de travail ayant un pouvoir affaibli ou limité (Anner et Liu, 2016). Les chauffeurs Grab semblent entretenir la même méfiance envers le syndicat (voir portrait de Phạm My Sên)

Les chauffeurs Grab adoptent donc les mêmes modes d'organisation, déployant un répertoire d'actions diversifiées : désactivation de l'application, réservation de courses virtuelles, occupation de l'espace public. Contrairement aux chauffeurs de mobilité partagées de certains pays du Nord, où il existe des associations, organisations de travailleurs ou syndicats sur lesquels les travailleurs peuvent s'appuyer comme c'est le cas en France (Abdelnour et Bernard, 2019), les chauffeurs vietnamiens ne bénéficient d'aucun relai les supportant, les circonstances les poussant à agir d'eux-même.

Toutefois, s'il apparaît assez clairement que ces actions sont menées de manière autonome, l'organisation concrète des ces actions nous reste encore opaque. Nous savons néanmoins qu'elles sont coordonnées sur les réseaux sociaux, Facebook ou Zalo mais nous en ignorons le mode de décisions, comment est décidée telle action, de se retrouver à tel endroit, à telle date, à telle heure... D'après le chauffeur #30, les meneurs de ces actions sur les réseaux sociaux ont quitté l'application et toujours d'après ce même chauffeur, ils auraient été repérés par l'entreprise et auraient vu leur volume de courses proposées réduire significativement après leur participation aux mouvements de contestation. Il existerait donc un régime de sanction déguisé pour les chauffeurs menant ce genre d'action, en réduisant le nombre de courses proposées et donc leurs revenus, les poussant discrètement vers la sortie...

Enfin, le taux de participation à ces mouvements reste difficilement calculable, de même que le nombre de chauffeurs travaillant pour Grab, l'entreprise ne communiquant pas le nombre de chauffeurs actifs sur la plateforme. Les médias vietnamiens évoquent plus d'une centaine de participants aux protestations dans la rue de décembre 2020 (VTC News, 2020 ; Zing, 2020 ; VnExpress, 2020).



Figure 22: « Où sont les Grab? Pourquoi n'y a-t-il personne aujourd'hui? » Montage photo publié sur le groupe Grab Bike Community (Grab 2 Wheel Driver Partner) HCMC / Cộng Đồng Grab Bike (Đối Tác Tài Xế Grab 2 Bánh) TP HCM le 07 décembre 2020, jour de grève. Sur ce fil de discussion des chauffeurs grévistes incitent leurs collègues à se mettre en grève, moquant au passage la police routière.(auteur inconnu)

Impact et analyse des grèves

Quelle que soit l'issue de ces grèves, les chauffeurs Grab démontrent leur capacité d'organisation et leur réactivité, certaines actions étant menées seulement quelques jours après que l'application ait annoncé une modification de la répartition de la valeur créée. Les chauffeurs ont su construire une conscience collective qui se manifeste le plus clairement lors de ces événements ponctuels et établir un rapport de force par rapport à l'application suffisamment puissant pour la faire plier à plusieurs reprises. L'émergence d'une conscience collective, la capacité de s'organiser et de se mobiliser pour une cause commune sont autant de marqueurs de subjectivation de groupe. En outre, par l'occupation de l'espace public couplée à la couverture médiatique, les chauffeurs et leurs problématiques s'invitent dans le débat public, poussant l'entreprise et les autorités à s'asseoir autour d'une table de négociation.

L'organisation de ce type d'action souligne également la faiblesse des institutions censées protéger les travailleurs et le manque de représentativité des ces derniers d'une manière générale au Vietnam, exprimé clairement par un chauffeur lors de la grève de décembre 2020 :

« Vì không ai bảo vệ chúng tôi cả nên đành phải tập trung ở đây để phản đối và có người đại diện vào nói chuyện với ban lãnh đạo công ty » (Comme il n'y a personne pour nous protéger, nous devons nous rassembler ici pour protester et parler avec un représentant de l'entreprise.) (ICT News, 2020)

Si cette déclaration souligne le manque de représentation des travailleurs et la nécessité pour les chauffeurs de s'organiser par eux-mêmes, elle fait également ressortir la volonté des chauffeurs grévistes d'établir un dialogue avec l'entreprise et un espace de négociation.

Enfin, malgré les milliers de grèves enregistrées au Vietnam depuis les années 1990, les mouvements sociaux entamés par les chauffeurs de mobilité partagée revêtent un caractère inédit, en effet ce sont les premières qui touchent le secteur des services. Toutes les grèves recensées jusqu'à présent concernaient exclusivement le secteur industriel, les chauffeurs de mobilité partagée ont donc ouvert une brèche dans un secteur jusque là épargné par de tels mouvements sociaux.

Face aux grèves, des réactions divergentes

Alors que la majorité des chauffeurs se montrent critiques face à l'application et sa politique de redistribution de la richesse créée et éprouvent des difficultés dans un contexte de hausse des tarifs de l'essence, les réactions face aux mouvements de grèves sont disparates.

Parmi les trente et un chauffeurs rencontrés dans la rue (nous ne comptabilisons pas ici le chauffeur *xe ôm*), neuf se disent soutenir ces actions et/ou ont participé à la grève en désactivant l'application et un chauffeur a participé activement aux protestations de décembre 2020. Pour ceux ci, il est légitime de passer par de telles actions pour contester le pouvoir de l'entreprise, comme l'exprime le chauffeur #11 pour qui la revendication et l'expression de leur opinion font partie de leur droit.

Il y a ceux qui se montrent indifférents, qui n'ont participé en aucune manière à ces actions. Certains disent comprendre le sens de ces actions et la frustration des chauffeurs mais adoptent une attitude fataliste, « de toute façon ça n'aurait rien changé... » ou s'aligne sur une vision néo-libérale « ce sont les règles du jeu, il faut les accepter, si tu ne veux pas jouer tu fais autre chose... ». Le chauffeur #7 nous explique même avoir profité des grèves pour obtenir plus de courses grâce à la réduction du nombre de chauffeurs sur la route.

D'autres se montrent plus critiques et lient la nature de la relation de travail et l'absence ou présence de contrat au droit d'exprimer son mécontentement :

« contrairement à l'usine où l'on signe un vrai contrat, on a le droit de revendiquer, avec Grab il n'y a pas de contrat, il est alors illégitime de réclamer des droits. » (chauffeur #10)

Une opinion partagée par le chauffeur #11 (également membre d'une Grab Team) : « les grèves n'ont pas de sens car les chauffeurs sont des partenaires, pas des employés ». Pour certains chauffeurs, c'est donc la signature d'un contrat et le statut d'employé qui donnerait la légitimité à revendiquer ses droits, s'alignant avec le discours de l'entreprise pour qui le statut de partenaire des chauffeurs la dédouane d'octroyer davantage de protections à ses chauffeurs-partenaires.

En outre, d'autres chauffeurs rencontrés n'expriment pas d'opinion particulière car ils ne travaillaient pas pour Grab au moment des différents mouvements de contestation des chauffeurs.

Enfin, les réseaux sociaux ont été à ces occasions des terrains de vifs débats entre chauffeurs où l'on retrouve les mêmes arguments que ceux utilisés par les chauffeurs rencontrés dans la rue (voir chapitre II).

La position des Grab Teams et de leur leaders

Parmi les voix les plus critiques à l'égard de ces mouvements de grèves se trouvent celles des *team leaders*. Entre loyauté à l'application et soutien aux chauffeurs, Phạm My Sên se doit de trouver un équilibre dans la relation entre les deux partis et montre un ton réprobateur à l'égard de ceux dont il estime les actions trop radicales :

« Au Vietnam, il y a eu de nombreuses manifestations et grèves des chauffeurs Grab, et cela a causé d'énormes dommages pour les chauffeurs. je ne supporte pas ça. [...] je ne descendrai pas dans la rue pour protester » (premier entretien avec Phạm My Sên)⁴⁷

Il rappelle également lors du pique-nique auquel Đinh Quế Trân a pu assister, dans un discours devant des chauffeurs : « les membres ici, vous ne m'avez jamais vu appeler à manifester ou rejoindre une grève, n'est-ce pas ? »⁴⁸.

Aussi toujours selon Phạm My Sên, les mouvements de contestation seraient né de l'incompréhension des chauffeurs : « les chauffeurs étaient confus quant au montant supplémentaire qu'ils doivent payer. », un argument repris par l'autre *team leader* interviewé⁴ :

« A propos des commissions, taxes, certains chauffeurs ne comprennent pas mais la compagnie n'est pas claire non plus [...] De nombreux chauffeurs se plaignent de la baisse de leurs revenus avec l'augmentation du prix de l'essence et que l'augmentation du prix des courses ne compense pas leurs pertes mais ils doivent comprendre que le prix de l'essence est fluctuant ».

Ces déclarations soulignent la position ambiguë des *team leaders*, dont le rôle consiste également à tempérer la colère des chauffeurs et par conséquent d'empêcher ce genre d'action jugées trop radicales et échappant à leur contrôle. Sur ce point précis, les *team leaders* adoptent la politique de l'entreprise

47 Entretien réalisé le 14 avril 2022

48 Pique-nique *Biker United* du 19 juin 2022

pour qui toute organisation ou action collective sortant de leur périmètre de contrôle représente un danger. Le contrôle des chauffeurs semble aussi s'opérer au travers des *Grab Teams*, le chauffeur #21, membre d'une *team*, nous indique à propos des grèves : « les leaders nous ont interdit d'y participer »⁴⁹, et déclare également que les chauffeurs des *teams* évitent ces sujets. Ce témoignage révèle le rôle d'encadrement des *team leaders* et questionne sur le fonctionnement et la verticalité de ces groupes, dans lesquels certains sujets ne semblent pas avoir de place aux débats.

Néanmoins, malgré leur position à l'encontre des chauffeurs grévistes, les *team leaders* profitent de leur statut pour faire valoir les droits des chauffeurs et prennent d'autres voies et terrains de lutte pour contribuer à l'amélioration des conditions de vie et de travail des chauffeurs.

3.3.2 *Team leaders, la voie de la négociation*

Alors que les *team leaders* refusent de soutenir les mouvements de grèves, affichent une certaine loyauté envers l'application et une fierté de travailler pour cette dernière, ils sont également en première ligne dans la lutte pour les droits des chauffeurs et leur position en font des interlocuteurs privilégiés auprès des responsables de l'entreprise, parfois au plus haut niveau. Outre les réunions régulières avec des représentants de l'application pour l'organisation des réunions mensuelles de chauffeurs, les *leaders* ont eu l'occasion de rencontrer plusieurs haut responsables de Grab Vietnam comme son directeur général, le responsable des ressources humaines et même les fondateurs de l'entreprise, Tan Hooi Ling (Directrice d'exploitation) et Anthony Tan (PDG de Grab). Ces rencontres furent l'occasion pour les *team leaders* de questionner le statut de partenaire des chauffeurs, comme l'a fait le premier leader rencontré lors d'une réunion avec le département des ressources humaines de Grab Vietnam :

« Quel est le statut des drivers ? Partenaire ou *Chạy Mướn* (*Chạy*= course ; *Mướn*= louer, location) ? Si vous nous considérez comme partenaires, les responsabilités et les profits doivent être partagés 50-50, partenaire signifie la coopération et la relation s'établit sur un pied d'égalité, si vous nous considérez comme *Chạy Mướn* vous pouvez nous forcer à travailler pour certains services. Vous nous appelez partenaires mais un partenaire doit

49 Entretien réalisé le 5 mars 2022

avoir le choix, mais vous nous forcez à travailler pour certains services et quand un chauffeur ne veut pas travailler pour certains services ou refuse une course, vous le punissez, c'est comme un employé..”

Fort de sa position de *team leader* ayant sous son aile des centaines de chauffeurs, il exprime ici sans retenue une vive critique de la notion de partenariat telle qu'appliquée par l'entreprise.

Pendant la crise du Covid-19, l'application a mis en place un service de livraison à frais réduit, en défaveur des chauffeurs – la réduction du tarif reposait les chauffeurs alors que l'application gardait la même commission. Ce système suscita la colère des chauffeurs, dont les *team leaders* firent l'écho, comme le rappelle ce même leader aux responsables de l'entreprise :

« C'est un service bon marché, pour l'entreprise les chauffeurs sont bon marché mais Grab n'est pas une entreprise bon marché, vous avez gardé la même commission »

Ces remarques ne concernent pas de simples ajustements mineurs dans le quotidien des chauffeurs mais expriment la demande d'une meilleure répartition des richesses créées et remettent en cause le cœur même du modèle économique de l'entreprise, à travers la révision du statut de partenaire.

Alors que ce *team leader* sait se faire entendre lors de réunions avec les responsables de l'entreprise, d'autres font de la défense des chauffeurs leur sacerdoce.

La mission de Phạm My Sên

Phạm My Sên, le *leader* de *Biker United* que nous avons pu rencontrer à plusieurs occasions, envisage son rôle de leader avec un dévouement singulier et mène une lutte de longue haleine pour une meilleure reconnaissance des chauffeurs et une réévaluation du statut de partenaire et des relations de travail entre Grab et les chauffeurs. Il en fait même de ses propres mots sa « mission » : « Je ne sais pas combien de temps je vais faire ça, mais je pense avoir une mission à accomplir »⁵⁰.

Pour mener à bien cette mission, qui consiste à réexaminer le statut des chauffeurs ainsi qu'à revoir le système de prélèvement des taxes appliqué à ces derniers, Phạm My Sên s'adresse non

50 Entretien réalisé le 14 avril 2022

seulement aux responsables de l'entreprise mais également aux agences d'État régulant le marché du travail et les impôts. Il fit tout d'abord circuler une pétition qui reçut les signatures de plus de 2000 chauffeurs de plusieurs provinces dont les deux points primordiaux sont les suivants :

. la redéfinition du statut des chauffeurs de moto-taxi des applications qui occupent cet emploi à plein temps, leur offrant une meilleure protection et une refonte du système de commissions prélevées par l'application. Ce point souligne la nécessité d'ériger un statut particulier des chauffeurs de moto-taxi, différent de celui des chauffeurs de mobilité partagée en voiture, qui ne connaissent pas les mêmes contraintes que leurs homologues à deux roues.

. la révision du calcul de l'impôt sur le revenu et de la collecte de la T.V.A. Les chauffeurs sont actuellement soumis à l'impôt sur le revenu dès lors qu'ils accumulent 100 millions VND (4300€) ou plus par an. La pétition propose de revoir ce chiffre à 150 millions VND (6450€), comme c'est le cas dans d'autres secteurs. De plus, le paiement de la T.V.A inclus dans le prix des courses repose sur les chauffeurs et est calculée sur leur revenus annuels. La pétition demande que les autorités et les entreprises de mobilité partagées renvoient ce mode de prélèvement, ne faisant plus incombler cette charge sur les chauffeurs.

La pétition se termine enfin avec un paragraphe sur le rôle positif et les apports des chauffeurs de mobilité partagés à l'ensemble de la société, comme pour redorer l'image d'une profession qui pâtissait d'une mauvaise réputation avant sa numérisation. De plus, cette pétition concerne tous les chauffeurs moto-taxi de mobilité partagée, quelque soit l'entreprise pour lesquelles ils travaillent.

Dans un premier temps, Phạm My Sên fut reçu au Département des Taxes de Hồ Chí Minh Ville à l'occasion d'une réunion avec des représentants de Grab, du Département des Impôts et des représentants des chauffeurs. Cette réunion fut l'occasion pour Phạm My Sên de présenter ses arguments et d'adresser la pétition aux autorités compétentes. Suite à cette première rencontre, le Département des Taxes de Hồ Chí Minh Ville l'informa que la pétition avait été transmise au niveau supérieur, au Ministère des Finances à Hà Nội, devenant dès lors l'autorité devant évaluer les demandes des chauffeurs. Phạm My Sên se rendit donc à Hà Nội en novembre 2019 où il fut reçu directement au Ministère des Finances pour défendre remettre en main propre la pétition. Malheureusement, la crise du Covid-19 éclata quelques mois plus tard et les chauffeurs sont toujours en attente d'une réponse de leur part. Cependant, Phạm My Sên reste déterminé à poursuivre son combat, comme l'indique cette déclaration qu'il nous a confié lors de notre première rencontre :



Figure 23: Phạm My Sên au Ministère des Finances à Hà Nội en 2019, affirmant son identité de chauffeur en étant vêtu de sa veste Grab et tenant les pétitions recueillies, montrant sa détermination. Đi tìm một cái tên : à la recherche d'une (nouvelle) identification – statut. Cette photo vient également alimenter les réseaux sociaux et la visibilité de la lutte des chauffeurs. Photo fournie par Phạm My Sên, auteur inconnu.

« Je compte bien relancer la pétition. [...] Je n'aurais jamais imaginé que la vie finirait par me mettre dans une telle position. Mais comme je l'ai dit, si je l'ai promis, je le ferai. C'est ma mission, c'est tout. C'est aussi simple que ça. Et après avoir accompli cette mission, comme l'a dit le poète Tố Hữu : "Je mourrai heureux quand j'aurai fini de labourer le champ." »⁵¹

Il prévoit donc de retravailler le contenu de cette pétition pour en présenter une nouvelle dans un futur encore indéterminé, cette fois en s'adressant de nouveau au Ministère des Finances mais aussi aux députés, qui siègent à l'Assemblée Nationale.

Par sa détermination et son dévouement, Phạm My Sên semble être un personnage singulier dans le monde des chauffeurs, vouant sa vie pour la défense de ces derniers. Par bien des aspects, son travail de *team leader*, ses analyses et son combat s'apparentent à celui d'un leader syndical.

Enfin, le fait même qu'il soit reçu par les plus hautes autorités du pays, qu'il ait eu la possibilité de présenter sa pétition au Ministère des Finances marque une forme de légitimation et de formalisation des chauffeurs et de leur combat, chose que les chauffeurs pré-numérisation n'ont jamais pu obtenir.

Triệu Tử Long et les Trois Royaumes

Phạm My Sên s'est choisi comme surnom celui de Triệu Tử Long, nom vietnamisé de Zhao Yun, personnage historique chinois, loué pour sa bravoure et qui sera mis en scène dans le roman du XIV^e siècle « Les Trois Royaumes ». C'est à ce roman que Phạm My Sên fait référence en évoquant son combat pour la défense des chauffeurs, un combat entre les chauffeurs, l'entreprise Grab et l'État vietnamien. Marie Gibert-Flutre utilise l'expression du « problème à trois corps » - issu de la physique pour comprendre comment trois corps célestes interagissent gravitationnellement, si le mouvement de deux corps reste calculable, l'ajout d'un troisième rend les interactions imprévisibles – pour illustrer les négociations entre ces trois acteurs. En numérisant le secteur des moto-taxis, les entreprises telles que Grab s'invitent en tant que nouvel acteur dans les négociations entre l'État et les travailleurs

51 Entretien réalisé le 14 avril 2022

informels, les chauffeurs faisant pression sur l'État pour faire plier l'entreprise. L'arrivée de ces nouveaux acteurs pousse donc l'État à intervenir dans un cadre législatif en considérant les intérêts économiques des entreprises et de l'État (à travers l'impôt), des évolutions des pratiques de consommation et de mobilité des populations tout en prenant en compte des revendications des travailleurs, contrastant avec un certain laissez-faire de l'État avec les travailleurs du secteur informel jusqu'à récemment (les *xe ôm* ont exercé leur activité sans aucune régulation pendant plusieurs décennies, cependant de nouvelles campagnes de « modernisation » viennent stigmatiser certains travailleurs du secteur informel et remettent en cause leur occupation de l'espace public). Un équilibre doit donc être trouvé entre une entreprise dont la variété des services lui permet de contester l'assimilation à une entreprise de transport et des travailleurs demandant des conditions de travail décentes.

De plus, ces trois acteurs évoluent sur des temporalités radicalement différentes, alors que l'entreprise peut annoncer des modifications prenant effet dès le lendemain de ladite annonce, il faut plusieurs mois voir plusieurs années avant de se voir concrétiser un projet de loi ou un décret, créant ainsi un décalage temporel entre les attentes des chauffeurs ou de l'entreprise et l'application de la loi. De même les luttes des chauffeurs s'inscrivent dans des temporalités différentes, alors que les groupes informels se montrent très réactifs et sont capables de mobiliser plusieurs centaines de chauffeurs en quelques jours, les *team leaders*, en adoptant le terrain de la négociation avec l'État, sont conscients que leur travail pour la reconnaissance des chauffeurs ne portera ses fruits qu'après un certain temps, un combat s'inscrivant dans une temporalité allongée, comme l'illustre Phạm My Sên :

« C'est un voyage de milliers kilomètres. Je ne sais pas si je vivrai pour atteindre la fin du voyage, mais chaque voyage doit commencer par le premier pas. Et aujourd'hui, j'ai fait le premier pas, et si je l'ai fait, j'essaierai d'aller jusqu'au bout. »⁵²

52 Entretien réalisé le 14 avril 2022, Phạm My Sên nous a déclaré avoir tenu ces propos le jour de la remise de la pétition au Département des Taxes de Hồ Chí Minh Ville, d'où le « premier pas ».

CONCLUSION

L'économie de plateforme, qui s'est développée depuis plus d'une décennie à travers une multitude d'applications numériques est désormais globalisée, impacte tous les secteurs économiques et redéfinit les relations et l'organisation du travail. Ce travail de recherche avait pour ambition d'analyser les impacts au Vietnam, dans le contexte d'un pays autoritaire où le travail informel reste la forme de travail la plus fréquente.

En choisissant comme cas d'étude une entreprise représentative de l'économie de plateforme au Vietnam, l'entreprise Grab, et en abordant cette dernière par ses travailleurs, les chauffeurs de moto-taxi, nous avons cherché à analyser les mutations engendrées sur le marché des moto-taxis et sur ses différents acteurs depuis l'arrivée de l'entreprise sur le marché vietnamien. Ce travail nous a invité à repenser l'économie de plateforme depuis un contexte spécifique et à conceptualiser les évolutions du capitalisme à l'heure du numérique.

Nous avons pu observer un certain degré de formalisation du métier de moto-taxi par la numérisation du secteur. Ce degré de formalisation redéfinit l'organisation du travail, où les travailleurs subissent les contraintes de l'emploi formel et salarié – lien de subordination à l'application, contrôle algorithmique, port de l'uniforme, interdiction de travailler pour une autre application... etc – sans bénéficier des protections inhérentes à ce type d'emploi. Alors que de nombreuses études en viennent à conclure que l'économie de plateforme a tendance à déréguler les marchés du travail dans les pays où le salariat représente la norme de travail, on observe au contraire au Vietnam une régulation du marché puisque les plateformes pénètrent un marché de transport de personne historiquement marqué par l'informalité.

De plus, la digitalisation du métier a fait évoluer la perception et l'image des chauffeurs de moto-taxi. Associés à une forme de modernité, les chauffeurs des applications renouvellent la représentation d'une activité alors stigmatisée, incarnée par les *xe ôm* avant l'arrivée des plateformes

numériques. En outre, la digitalisation vient redéfinir les identités, tant collectives qu'individuelles qui viennent s'affirmer dans l'espace public comme dans l'espace numérique.

La numérisation du secteur est également source de frictions et crée de nouvelles configurations de négociations entre les travailleurs, une entreprise étrangère du numérique et l'État. Ce travail nous a permis de mesurer les enjeux et les différents rapports de forces à l'oeuvre dans ce nouveau contexte. Contraints de s'organiser pour faire face dans un premier temps à la violence des *xe ôm*, les chauffeurs Grab ont su construire une conscience collective et une véritable communauté capable défendre ses droits et d'élargir son périmètre d'action à travers les différentes activités proposées aux chauffeurs et les actions caritatives menées par ces derniers. Cette étude de cas inédite nous a permis de recueillir la parole des chauffeurs Grab, de comprendre leurs aspirations, leurs conditions de travail, les différentes dynamiques collectives et le processus de subjectivation qui se jouent au sein de cette communauté. Les différentes formes d'organisation (informelle ou dans les *Grab Teams*) et de modes d'action privilégiés (grève sauvage ou par la voie légale) témoignent de l'hétérogénéité et de la vitalité de cette communauté.

Le travail de terrain nous a permis de dégager une vue d'ensemble de la communauté des chauffeurs Grab à Hồ Chí Minh Ville. Mais sa courte durée, un mois seulement, nous a limité dans le nombre de chauffeurs qu'il fut possible de rencontrer et ne nous autorise donc pas à en dégager de valeur statistique. La parole des femmes chauffeuses est par exemple absente dans ce mémoire. Un travail d'enquête plus élargi permettrait donc de dégager une analyse plus fine de la communauté des chauffeurs des applications numériques. De plus, nous avons sollicité l'entreprise Grab à plusieurs reprises et par différents canaux (en allant directement au siège de l'entreprise à Hồ Chí Minh Ville, en se rendant au centre d'aide pour les chauffeurs, par l'intermédiaire des *team leaders*) sans obtenir de réponse. De même, nous avons tenté de rencontrer des représentants des autorités vietnamiennes sans succès. Un travail plus approfondi permettrait de recueillir les paroles des différents acteurs du secteur et donc d'enrichir les conclusions d'un tel projet.

Ce premier travail d'enquête ouvre cependant de nouvelles pistes de réflexion et de nouveaux axes de recherches. D'un point de vue macro on pourrait envisager d'étudier en quoi l'arrivée d'entreprises du numérique – notamment étrangère comme c'est le cas de Grab - au Vietnam représentent un levier pour le pays dans son insertion accélérée à la mondialisation, ou de s'intéresser

plus spécifiquement aux relations entre Grab et l'État vietnamien. Une comparaison entre la situation des chauffeurs vietnamiens, leur mode d'organisation et d'action et d'autres pays serait également bienvenue. En outre, l'économie de plateforme étant un sujet hyper-contemporain et en constante évolution, il serait pertinent d'effectuer un suivi des luttes des chauffeurs Grab au Vietnam, une nouvelle pétition pour une révision du statut des chauffeurs devant être prochainement présentée aux différentes autorités vietnamiennes. Enfin, la digitalisation ayant ouvert de nouvelles perspectives d'organisation collectives pour les chauffeurs Grab, il apparaît judicieux de s'interroger sur la manière dont la société civile peut s'organiser et peser sur les décisions politiques régissant son quotidien dans un pays verrouillé par le Parti Communiste Vietnamien. Au delà des enjeux économiques et des statuts des travailleurs, c'est donc un objet d'étude qui permet de repenser les enjeux de gouvernabilité.

BIBLIOGRAPHIE

- ABDELNOUR S. et MÉDA D., 2019, *Les nouveaux travailleurs des applis*, s.l., Presses Universitaires de France - PUF (coll. « La Vie des idées »).
- AGUILÉRA Anne et BOUTUEIL Virginie, 2019, « Implications for Public Policy » dans *Urban Mobility and the Smartphone*, s.l., Elsevier, p. 143-167.
- ANNER Mark et LIU Xiangmin, 2016, « Harmonious Unions and Rebellious Workers: A Study of Wildcat Strikes in Vietnam », *ILR Review*, janvier 2016, vol. 69, n° 1, p. 3-28.
- ARUBAYI Daniel, 2021, « Documenting the Everyday Hidden Resistance of Ride-Hailing Platform Drivers to Algorithmic Management in Lagos, Nigeria », *South Atlantic Quarterly*, 1 octobre 2021, vol. 120, n° 4, p. 823-838.
- BANGKOK POST, « Taxi drivers to protest over Grab legalisation », *Bangkok Post*.
- BANGKOK POST Bangkok Post Public Company, « Labour strikes against the algorithm », *Bangkok Post*.
- BBC, 2021, « Grab: How an Uber killer became a powerful Asian super-app », *BBC News*, 3 mai 2021 p.
- BBC, 2016, « Jakarta taxi drivers protest against Uber and Grab », *BBC News*, 22 mars 2016 p.
- BBC, « Tài xế Grab đình công, giải pháp nào cho cuộc xung đột? », *BBC News Tiếng Việt*.
- BUCKLEY Joe, 2021, « Freedom of Association in Vietnam: A Heretical View », *Global Labour Journal*, 31 mai 2021, vol. 12, n° 2.
- BUSSO Mariana, « Le travail informel: entre théorie et expérience », Rapport de recherche, Laboratoire d'économie et sociologie du travail (LEST). 2005, pp.33.
- CERTEAU MICHEL DE, 1990, *L'invention du quotidien . I. Arts de faire*, Nouvelle édition., Paris, Gallimard (coll. « Folio Essais »), lii+349 p.
- CHANG Dae-oup, 2009, « Informalising Labour in Asia's Global Factory », *Journal of Contemporary Asia*, mai 2009, vol. 39, n° 2, p. 161-179.
- DÄUBLER Dr Wolfgang, 2018, « Trade union Pluralism in Vietnam – Coping with Informal Associations » dans *Trade Unions in Transition*, Traub-Merz/Pringle (eds.), Berlin, Friedrich-Ebert-Stiftung, p. 8.
- DELEUZE Gilles, 1990, « Gilles Deleuze Postscriptum Sur Les Societes de Controle | PDF | Devises | Capitalisme », *L'Autre Journal*, mai 1990, n° 1.

DO Quynh Chi, 2017, « The Regional Coordination of Strikes and the Challenge for Union Reform in Vietnam: Debate: Strikes and Union Reform in Vietnam », *Development and Change*, septembre 2017, vol. 48, n° 5, p. 1052-1068.

DOAN Van Thang, 2020, « Informal Employment and the Life of Informal Economy Workers in Vietnam », *Advances in Sciences and Humanities*, 2020, vol. 6, n° 3, p. 82.

EDITOR Lee Seok Hwai, 2016, « Malaysian taxi drivers' protest against Uber and GrabCar paralyzes central KL traffic », *The Straits Times*, 29 mars 2016 p.

ESKENAZI Manon et BOUTUEIL Virginie, 2017, « L'Asie du Sud-Est, un terrain d'innovation par le numérique pour la mobilité ? : Étude de cas à partir des services de taxi à Hô Chí Minh Ville et Kuala Lumpur », *Réseaux*, 9 février 2017, n° 200, n° 6, p. 61-85.

FAGADÉ Carole, 2020, « ABDELNOUR Sarah et MÉDA Dominique (dir.), 2019. Les nouveaux travailleurs des applis », *Communication Organisation*, 27 juillet 2020, vol. 57, n° 1, p. 199-201.

FONTANEL Jacques, 2019, « GAFAM, a progress and a danger for civilization. » Financial Architecture; Forced Economic Development ion the Context of External Shocks and Internal Inconsistencies, St. Petersburg State University of Economics (UNECON), Apr 2019, Saint-Petersbourg, Russia..

FONTANEL Jacques et SUSHCHEVA Natalia, 2021 , « La puissance des gafam : réalités, apports et dangers », s.l., *L'ACADÉMIE DES SCIENCES MORALES ET POLITIQUE*, Éditions Panthéon-Assas.

GENEL Katia, 2004, « Le biopouvoir chez Foucault et Agamben », *Méthodos*, 2 mai 2004, n° 4.

GIBERT Marie, 2019, « Le carnet résidentiel au Vietnam : un instrument de peuplement entre contrainte et contournement » dans Fabien Desage, Christelle Morel Journel et Valérie Sala Pala (eds.), *Le peuplement comme politiques*, Rennes, Presses universitaires de Rennes (coll. « Géographie sociale »), p. 221-238.

GIBERT Marie, 2018, « Rethinking metropolitan production from its underside: A view from the alleyways of Hô Chí Minh City », *Environment and Planning A: Economy and Space*, mai 2018, vol. 50, n° 3, p. 589-607.

GIBERT Marie et SEGARD Juliette, « L'aménagement urbain au Vietnam, vecteur d'un autoritarisme négocié », p. 26.

GIBERT Marie et SEGARD Juliette, « Urban Planning in Vietnam: A Vector for a Negotiated Authoritarianism? », p. 26.

GIBERT-FLUTRE Marie et MUSIL Clément, 2020, « Hô Chí Minh Ville, terrain de jeu(x) métropolitain(s): Introduction », *EchoGéo*, 30 juillet 2020, n° 52.

GOMES Barbara, 2018, « La plateforme numérique comme nouveau mode d'exploitation de la force de travail », *Actuel Marx*, 2018, vol. 63, n° 1, p. 86.

GRAB, 2021, *Grab holdings Limited US stock exchange registration*, s.l.

GREGORY Karen et SADOWSKI Jathan, 2021, « Biopolitical platforms: the perverse virtues of digital labour », *Journal of Cultural Economy*, 2 novembre 2021, vol. 14, n° 6, p. 662-674.

GRIESBACH Kathleen, REICH Adam, ELLIOTT-NEGRI Luke et MILKMAN Ruth, 2019, « Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work », *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, janvier 2019, vol. 5, p. 237802311987004.

GUBRY Patrick, 2019, « Preliminary-results-of-the-Vietnam-Census-of-1st-April-2019-a-reflection-on-the-size-of-the-population-of-Hà Nội-and-Ho-Chi-Minh-City.pdf ».

HANSEN Arve, NGUYEN Tuan Anh et LUU Khanh Linh, 2020, « Commercializing the xe om: Motorbike Taxis, GrabBike, and Shared Mobilities in Hà Nội » dans *Sharing Mobilities: New Perspectives for the Mobile Risk Society*, Edited By Sven Kesselring, Malene Freudendal-Pedersen, Dennis Zuev, s.l., Routledge, p. 192.

HENLEY Jon, 2017, « Uber clashes with regulators in cities around the world », *The Guardian*, 29 sept. 2017 p.

HOCHSCHILD Arlie Russell, 1979, « Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure », *The American Journal of Sociology*, 1979, vol. 85, n° 3, p. 551-575.

HUYNH Du The, 2020, *Urban Transport in Ho Chi Minh City: The Triumph of Market Forces*, s.l., CSIS.

HUYNH Du The et GOMEZ-IBAÑEZ José, 2017, « Vietnam » dans Dorina Pojani et Dominic Stead (eds.), *The Urban Transport Crisis in Emerging Economies*, Cham, Springer International Publishing (coll. « The Urban Book Series »), p. 267-282.

ICASIANO Charles David A. et TAEIHAGH Araz, 2021, « Governance of the Risks of Ridesharing in Southeast Asia: An In-Depth Analysis », *Sustainability*, 7 juin 2021, vol. 13, n° 11, p. 6474.

KITCHIN Rob, 2017, « Thinking critically about and researching algorithms », *Information, Communication & Society*, 2 janvier 2017, vol. 20, n° 1, p. 14-29.

KURFÜRST Sandra, 2015, « Networking Alone? Digital Communications and Collective Action in Vietnam », *Journal of Current Southeast Asian Affairs*, décembre 2015, vol. 34, n° 3, p. 123-150.

KURIAKOSE Francis et IYER Deepa Kylasam, 2021, « Digital Workers, Urban Vectors, and New Economies », *South Atlantic Quarterly*, 1 octobre 2021, vol. 120, n° 4, p. 749-762.

LE MONDE, 2020, « La justice américaine ouvre une procédure contre Google pour abus de position dominante », *Le Monde.fr*, 20 oct. 2020 p.

LE MONDE, 2019, « Une fuite de données donne un aperçu de la surveillance chinoise », *Le Monde.fr*, 6 mars 2019 p.

LI Yanwei, TAEIHAGH Araz, JONG Martin et KLINKE Andreas, 2021, « Toward a Commonly Shared Public Policy Perspective for Analyzing Risk Coping Strategies », *Risk Analysis*, mars 2021, vol. 41, n° 3, p. 519-532.

NGO Huu Tien, 2022, « App-based motorbike taxi driver: The career trend in Hồ Chí Minh City, Vietnam from 2021-2026 », *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 25 janvier 2022, vol. 13, n° 3, p. 18-22.

NGOC An Minh, NISHIUCHI Hiroaki, VAN TRUONG Nguyen et HUYEN Le Thu, 2022, « A comparative study on travel mode share, emission, and safety in five Vietnamese Cities », *International Journal of Intelligent Transportation Systems Research*, avril 2022, vol. 20, n° 1, p. 157-169.

NGUYEN Van-Minh, 2020, « The transformation of mobility in post-đổi mới Vietnam », *Civilisations*, 1 décembre 2020, n° 69, p. 129-148.

PHẠM Công Luận, 2016, *Sài Gòn - Chuyện Đời Của Phố (Tập 3)*, Hanoi, Phương Nam book, vol.3, 350 p.

PHAM Viet My Dao, « The digital platform battle in Vietnam The Lawsuit between Vinasun and Grab.pdf ».

QIU Jack, « Social media on the picket line », p. 15.

QIU Jack Linchuan, 2018, « China's digital working class and circuits of labor », *Communication and the Public*, mars 2018, vol. 3, n° 1, p. 5-18.

QUANG Hoang Ngoc, 2021, « Regulation of the Ride-sharing Business Model: International Experience and Lessons for Vietnam », 2021, vol. 1, n° 4, p. 9.

REUTERS, 2020, « “Fifty drivers fight for one order”: Southeast Asia gig economy slammed by virus », *Reuters*, 11 juin 2020 p.

REUTERS, 2018, « Singapore competition watchdog fines Grab, Uber \$9.5 million over merger », *Reuters*, 24 sept. 2018 p.

ROCHE Pierre, 2007, *La subjectivation*, s.l., Érès.

ROY Ananya, 2011, « Urbanisms, worlding practices and the theory of planning », *Planning Theory*, février 2011, vol. 10, n° 1, p. 6-15.

SCHWEISSHELM Erwin et CHI Do Quynh, 2016, « Des syndicats en transition : la Confédération générale du travail face aux mutations économiques et politiques »:, *Chronique Internationale de l'IRES*, 1 décembre 2016, N° 156, n° 4, p. 89-103.

- SCOTT James C., 1989, « Everyday Forms of Resistance », *The Copenhagen Journal of Asian Studies*, 5 mai 1989, vol. 4, p. 33.
- SEBASTIAN Dave, 2022, « Grab's Stock Plunge Shows the Perils of SPAC Mergers », *Wall Street Journal*, 4 mars 2022 p.
- SRNICEK Nick, 2018, *Capitalisme de plateforme, L'hégémonie de l'économie numérique*, traduit par Philippe Blouin, Lux Editeur., s.l., 161 p.
- TARRAGONI Federico, 2016, « Du rapport de la subjectivation politique au monde social. Les raisons d'une mésentente entre sociologie et philosophie politique », *Raisons politiques*, 2016, vol. 62, n° 2, p. 115-130.
- TISSANDIER Hélène et SWEENEY Morgan, 2019, « Les plateformes numériques de transport face au contentieux » dans Sarah Abdelnour ; Dominique Méda, *Les nouveaux travailleurs des applis*, PUF-Presses Universitaires de France., Paris, p. 128.
- TRAUB-MERZ Rudolf, PRINGLE Tim et FRIEDRICH-EBERT-STIFTUNG (eds.), 2018, *Trade unions in transition: from command to market economies*, Berlin, Friedrich-Ebert-Stiftung, Global Policy and Development, 450 p.
- TUAN Vu Anh et MATEO-BABIANO Iderlina B, 2013, « Motorcycle Taxi Service in Vietnam – Its Socioeconomic Impacts and Policy Considerations », 2013, p. 16.
- TURNER Sarah, 2020, « Informal motorbike taxi drivers and mobility injustice on Hà Nội's streets. Negotiating the curve of a new narrative », *Journal of Transport Geography*, mai 2020, vol. 85, p. 102728.
- TURNER Sarah et HẠNH Ngô Thúy, 2019, « Contesting socialist state visions for modern mobilities: informal motorbike taxi drivers' struggles and strategies on Hà Nội's streets, Vietnam », *International Development Planning Review*, janvier 2019, vol. 41, n° 1, p. 43-61.
- VAN Nguyen Thi Cam, TUAN Vu Anh et BOLTZE Manfred, 2013, « URBAN ACCESSIBILITY IN MOTORCYCLE DEPENDENT CITIES – CASE STUDY IN HO CHI MINH CITY, VIETNAM », 2013, p. 19.
- VIOSSAT Louis-Charles, 2019, « Quel travail à l'ère des plates-formes numériques ? », *Futuribles*, 31 octobre 2019, N° 433, n° 6, p. 63-79.
- Informal employment in Viet Nam: Trends and determinants*, 2021, s.l., International Labour Organization.
- 2016 REPORT ON INFORMAL EMPLOYMENT IN VIET NAM*, 2016, s.l., General Statistique Office - International Labour Organization.

SITOGRAPHIE

- APAC MARKETERS, 2021, *Hyperlocal: The Strategy Behind Grab's Rise in Southeast Asia*, <https://www.apacmarketers.com/grab-hyperlocal/> , 18 mai 2021, consulté le 4 septembre 2022.
- BHUIYAN Johana, 2016, *The global anti-Uber alliance just launched its newest international product*, <https://www.vox.com/2016/6/1/11820682/lyft-grab-antiuber-alliance-crossbooking-southeastasia-us-uber> , 1 juin 2016, consulté le 4 mai 2022.
- BOSA Paayal Zaveri Deirdre, *This map shows how SoftBank dominates the global ride-sharing industry*, <https://www.cnbc.com/2019/05/09/softbank-dominates-the-global-ride-sharing-industry.html>, consulté le 4 septembre 2022.
- BRIEFING Vietnam, 2021, *Vietnam's Digital Transformation Plan Through 2025*, <https://www.vietnam-briefing.com/news/vietnams-digital-transformation-plan-through-2025.html/> , 16 septembre 2021, consulté le 24 mai 2022.
- BUCKLEY Joe, *Bản đồ các cuộc đình công, biểu tình tài xế công nghệ tại Việt Nam / Map of strikes and protests by app-based drivers in Vietnam*, https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=13vw8b_fhFZKn8K-ZLfj69AanBNCKKQ9P&hl=en, consulté le 11 janvier 2022a.
- BUCKLEY Joe, *Vietnam Labour Update*, <https://tinyletter.com/joebuckley/archive>, consulté le 25 septembre 2021b.
- BUCKLEY Joe, *Vietnam Labour Update #25*, <https://tinyletter.com/joebuckley/letters/vietnam-labour-update-25>, consulté le 27 juin 2022c.
- CNBC, 2022, *Grab shares drop as revenue plunges on promotions and driver incentives*, <https://www.cnbc.com/2022/03/04/grab-shares-drop-as-revenue-plunges-on-promotions-driver-incentives.html> , 4 mars 2022, consulté le 12 mai 2022.
- COCONUTS, *Ride-sharing app drivers go on strike but Grab PH says no impact on operations | Coconuts*, <https://coconuts.co/manila/news/ride-sharing-app-drivers-go-on-strike-but-grab-ph-says-no-impact-on-operations/>, consulté le 4 septembre 2022.
- EDB SINGAPORE, *From MyTeksi to Grab: Why our startup picked SEA over the world*, <https://www.edb.gov.sg/en/business-insights/insights/from-mytekxi-to-grab-why-our-startup-picked-sea-over-the-world.html>, consulté le 4 septembre 2022.
- ERINFOLAMI Keyede, 2021, *What Is a Super App?*, <https://www.makeuseof.com/what-is-a-super-app/> , 23 octobre 2021, consulté le 4 septembre 2022.

EURONEWS, 2021, *Comment l'économie de plateforme transforme-t-elle le marché du travail ?*, <https://fr.euronews.com/next/2021/04/07/comment-l-economie-de-plateforme-transforme-t-elle-le-marche-du-travail> , 7 avril 2021, consulté le 25 août 2022.

FACEBOOK. *Cộng Đồng Grab Việt Nam (4 Bánh Và 2 Bánh) | Facebook*. <https://www.facebook.com/groups/grab4banh2banh/> (accessed 2022-09-10).

FACEBOOK. *Cộng đồng Đối tác Grab 2 bánh HCM (Trang chính thức) | Facebook*. <https://www.facebook.com/groups/hotro2banh.hcm/about/> (accessed 2022-09-10).

FACEBOOK, TWITTER, OPTIONS Show more sharing, FACEBOOK, TWITTER, LINKEDIN, EMAIL, URLCOPIED! Copy Link et PRINT, 1999, « Cyclos » *Can't Keep Up in Vietnam*, <https://www.latimes.com/archives/la-xpm-1999-aug-20-mn-1980-story.html> , 20 août 1999, consulté le 31 mai 2022.

GRAB, 2022, *Grab Reports Fourth Quarter and Full Year 2021 Results*, <https://www.grab.com/sg/press/others/grab-reports-fourth-quarter-and-full-year-2021-results/> , 3 mars 2022, consulté le 13 mai 2022.

GRAB, 2021, *Grab Reports Second Quarter 2021 Results*, <https://www.businesswire.com/news/home/20210913005880/en/Grab-Reports-Second-Quarter-2021-Results> , 13 septembre 2021, consulté le 15 novembre 2021.

GRAB, 2020, *[GrabBike] Tạm ngừng hoạt động dịch vụ GrabBike tại Hà Nội đến hết ngày 15/4/2020*, <https://www.grab.com/vn/blog/driver/gb-tamngung-hn/> , 2 avril 2020, consulté le 10 novembre 2021.

GRAB, 2018a, *{:vi}Phản hồi về bản án sơ thẩm của Tòa án Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh{:}* *{:en}Statement in response to the first instance verdict of the People's Court of Hồ Chí Minh City{:}*, <https://www.grab.com/vn/en/press/business/phan-hoi-ve-ban-an-so-tham-cua-toa-an-nhan-dan-thanh-pho-ho-chi-minh/> , 28 décembre 2018, consulté le 23 mai 2022.

GRAB, 2018b, *Cân Bằng Công Việc và Cuộc Sống Khi Lái Xe với Grab*, <https://www.grab.com/vn/blog/phu-nu-vuot-ra-khoi-dinh-kien/> , 29 mars 2018, consulté le 22 juin 2022.

GRAB, 2017, *How we grew a business from 40 to 630,000 drivers*, <https://www.grab.com/ph/blog/grab-40-drivers/> , 19 février 2017, consulté le 4 mai 2022.

GRAB, *Grab HelpCenter*, <https://help.grab.com/>, consulté le 6 juillet 2022a.

GRAB, *Grab. The Everyday Everything App*, <https://www.grab.com/sg/>, consulté le 4 mai 2022b.

GRAB, *Quy chế hoạt động và Điều khoản sử dụng*, <https://www.grab.com/vn/terms-wip/>, consulté le 5 juillet 2022c.

HÀ NỘI TIMES, *Grab alleged exploitation of legal loophole comes under fiery criticism*, <https://hanoitimes.vn/grab-alleged-exploitation-of-legal-loophole-comes-under-fiery-criticism-315270.html>, consulté le 24 mai 2022a.

HÀ NỘI TIMES, *Hà Nội asked to ban motorbike after 2030*, <https://hanoitimes.vn/hanoi-asked-to-ban-motorbike-after-2030-320466.html>, consulté le 25 mai 2022b.

HTTPS://KIENHUC.NET.VN, 2020, *Bao lần tài xế Việt đình công, phản đối ứng dụng gọi xe Grab?*, <https://kienthuc.net.vn/kinh-doanh/bao-lan-tai-xe-viet-dinh-cong-phan-doi-ung-dung-goi-xe-grab-1471287.html> , 8 décembre 2020, consulté le 15 novembre 2021.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION, 2018, *More than 60 per cent of the world's employed population are in the informal economy*, http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_627189/lang--en/index.htm , 30 avril 2018, consulté le 13 juin 2022.

JACOB Indochine Counsel-Steven, 2020, *New Legal Developments for Ride Hailing in Vietnam*, <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=29de16bd-db34-4426-b2a2-39d262fc9666> , 14 décembre 2020, consulté le 6 mai 2022.

JAMME Huê-Tâm, 2022, *Le futur de la mobilité à Hồ-Chi-Minh-Ville, capitale mondiale des scooters*, <https://forumviesmobiles.org/carnets-des-suds/15473/le-futur-de-la-mobilite-ho-chi-minh-ville-capitale-mondiale-des-scooters> , 21 février 2022, consulté le 25 mai 2022.

KRASIA, 2021, *Grab, Gojek, and Lalamove's couriers in Indonesia seek better pay, hold series of strikes*, <https://kr-asia.com/grab-gojek-and-lalamoves-couriers-in-indonesia-seek-better-pay-hold-series-of-strikes> , 28 juin 2021, consulté le 4 septembre 2022.

KRASIA, 2020a, *Hooq bids farewell to Indonesian viewers, Grab confirms that it has removed its video feature*, <https://kr-asia.com/hooq-bids-farewell-to-indonesian-viewers-grab-confirms-that-it-has-removed-its-video-feature> , 29 avril 2020, consulté le 6 mai 2022.

KRASIA, 2020b, *Malaysian court dismisses Grab's request to review decision on USD 20.9 million fine*, <https://kr-asia.com/malaysian-court-dismisses-grabs-request-to-review-decision-on-usd-20-million-fine> , 10 mars 2020, consulté le 4 septembre 2022.

LAO DONG, 2022, *Xăng tăng, thu nhập giảm nên tài xế tắt app, khách khó đặt xe taxi công nghệ*, <https://laodong.vn/kinh-doanh/xang-tang-thu-nhap-giam-nen-tai-xe-tat-app-khach-kho-dat-xe-taxi-cong-nghe-1052951.ldo> , 5 juin 2022, consulté le 17 août 2022.

LAO DONG, *Cần tiếp tục lắp... lỗ hồng pháp lý*, <https://laodongthudo.vn/can-tiep-tuc-lap-lo-hong-phap-ly-116459.html>, consulté le 17 novembre 2021a.

LAO DONG, *Đình công thế nào thì được coi là đúng luật?*, <https://laodong.vn/tu-van-phap-luat/dinh-cong-the-nao-thi-duoc-coi-la-dung-luat-817040.ldo>, consulté le 9 octobre 2021b.

LAO DONG, *Hàng trăm tài xế Grab tập trung, phản đối tăng chiết khấu thuế VAT*, <https://laodong.vn/kinh-te/hang-tram-tai-xe-grab-tap-trung-phan-doi-tang-chiet-khau-thue-vat-860362.ldo>, consulté le 11 octobre 2021c.

LAO DONG, *Lộ những “điểm đen” xe ôm công nghệ ngại đón khách vì sợ bị đánh*, <https://laodong.vn/xa-hoi/lo-nhung-diem-den-xe-om-cong-nghe-ngai-don-khach-vi-so-bi-danh-777448.ldo>, consulté le 31 mai 2022d.

LAO DONG, *TPHCM tạm dừng hoạt động xe ôm công nghệ và xe ôm truyền thống*, <https://laodong.vn/xa-hoi/tphcm-tam-dung-hoat-dong-xe-om-cong-nghe-va-xe-om-truyen-thong-928181.ldo>, consulté le 3 juin 2022e.

LES ECHOS, 2021, *Les 5 plus grosses amendes infligées par l’UE aux Gafam*, <https://www.lesechos.fr/tech-medias/hightech/les-5-plus-grosses-amendes-infligees-par-lue-aux-gafam-1362733> , 10 novembre 2021, consulté le 13 mai 2022.

LIAO Shannon, 2019, *Over 300 million Chinese private messages were left exposed online*, <https://www.theverge.com/2019/3/4/18250474/chinese-messages-millions-wechat-qq-yy-data-breach-police> , 4 mars 2019, consulté le 16 mai 2022.

LINKEDIN, *SoftBank: Building a Global Mobility Juggernaut*, <https://www.linkedin.com/pulse/softbank-building-global-mobility-juggernaut-marc-amblard>, consulté le 4 mai 2022.

MASSON Sarah, *Chasing the Pink*, <https://logicmag.io/play/chasing-the-pink/>, consulté le 14 juillet 2022.

NEWS · C. B. C., 2016, *Photos show anti-Uber protests around the world | CBC News*, <https://www.cbc.ca/news/world/uber-taxi-protests-1.3443884> , 11 février 2016, consulté le 6 mai 2022.

NEWS V. T. C., 2020, *Những lần tài xế đình công, phản đối Grab*, <https://vtc.vn/nhung-lan-tai-xe-dinh-cong-phan-doi-grab-ar584175.html> , 7 décembre 2020, consulté le 15 août 2022.

NEWS VietNamNet, *Hàng trăm tài xế Grab tắt ứng dụng, biểu tình vì mức khấu trừ mới*, <https://ictnews.vietnamnet.vn/kham-pha/hang-tram-tai-xe-grab-tat-ung-dung-bieu-tinh-vi-muc-khau-tru-thue-moi-271641.html>, consulté le 17 août 2022.

NGUYEN Giang, *Press conference to announce The labor and employment situation in the the second quarter and 6 months of 2021 and the results of the Household Living Standards Survey 2020*, <https://www.gso.gov.vn/en/data-and-statistics/2021/07/press-conference-to-announce-the-labor-and-employment-situation-in-the-the-second-quarter-and-6-months-of-2021-and-the-results-of-the-household-living-standards-survey-2020/>, consulté le 24 juin 2022.

NIKKEI ASIA, *Grab reports \$1bn loss in Q4 on heavy incentive spending*, <https://asia.nikkei.com/Business/Startups/Grab-reports-1bn-loss-in-Q4-on-heavy-incentive-spending>, consulté le 5 mai 2022.

NLD.COM.VN, 2022, *Xe ôm côn đồ*, <https://nld.com.vn/news-20220422210119634.htm> , 22 avril 2022, consulté le 31 mai 2022.

NLD.COM.VN, 2020, *Tài xế Grab tắt app phản đối tăng khấu trừ*, <https://nld.com.vn/news-202012072322284.htm> , 8 décembre 2020, consulté le 5 octobre 2021.

PBS, 2019, *Why tech industry monopolies could be a « curse » for society*, <https://www.pbs.org/newshour/show/why-tech-industry-monopolies-could-be-a-curse-for-society> , 17 janvier 2019, consulté le 13 mai 2022.

QUARTZ, *Weekly Obsession: Super apps*, <https://qz.com/emails/quartz-obsession/2117366/super-apps/>, consulté le 4 mai 2022.

SAIGONNER, *HCMC Begins To Crack Down On “Illegal” Uber Taxis | Saigoneer*, <https://saigoneer.com/saigon-news/3287-hcmc-begins-to-crack-down-on-illegal-uber-taxis>, consulté le 20 mai 2022.

SIÈCLE DIGITAL, 2021, *Grab, la super-app singapourienne, entre à Wall Street*, <https://siecledigital.fr/2021/12/06/grab-super-app-wall-street/> , 6 décembre 2021, consulté le 6 mai 2022.

SỞ QUY HOẠCH - KIẾN TRÚC TP.HCM, *Hướng đến xây dựng đô thị văn minh, hiện đại, bền vững*, <http://qhkt.hochiminhcity.gov.vn/goc-nhin/huong-den-xay-dung-do-thi-van-minh-hien-dai-ben-vung-839.html>, consulté le 4 juin 2022.

STATISTA, *Desktop operating system market share 2013-2022*, <http://www.statista.com/statistics/218089/global-market-share-of-windows-7/>, consulté le 24 août 2022a.

STATISTA, *Vietnam: average monthly income per capita 2021*, <http://www.statista.com/statistics/1021888/vietnam-average-monthly-income-per-capita/>, consulté le 24 juin 2022b.

TECH IN ASIA, 2019, *Grab faces new fine in the Philippines for overpricing, ride cancellations*, <https://www.techinasia.com/grab-new-fine-philippines> , 19 décembre 2019, consulté le 4 septembre 2022.

THANH NIEN, 2020, *6 năm Grab tại Việt Nam: Tài xế từ ‘trái ngọt’ tới ‘trái đắng’*, <https://thanhvien.vn/post-1019364.html> , 10 décembre 2020, consulté le 19 mai 2022.

THANH NIEN, 2019, *Xe ôm công nghệ phản đối công ty thu thuế hộ*, <https://thanhvien.vn/post-881183.html> , 5 septembre 2019, consulté le 15 août 2022.

THANH NIEN, 2014, *Vietnam cracks down on Uber taxis*, <http://www.thanhviennews.com/society/vietnam-cracks-down-on-uber-taxis-34679.html> , 29 novembre 2014, consulté le 20 mai 2022.

THANH NIEN, *TP.HCM: Tài xế xe ôm công nghệ bị hành hung dã man gần bến xe Miền Tây*, <https://thanhvien.vn/tp-hcm-tai-xe-xe-om-cong-nghe-bi-hanh-hung-da-man-gan-ben-xe-mien-tay-post1460691.html>, consulté le 28 juin 2022.

THE ASEAN POST, *Grab monopoly causing passenger discomfort*, <https://theaseanpost.com/article/grab-monopoly-causing-passenger-discomfort>, consulté le 13 mai 2022.

THE BUSINESS TIMES, 2018, *Grab « will do everything for South-east Asia », including saying no to money, says CEO Anthony Tan*, <https://www.businesstimes.com.sg/garage/news/grab-will-do-everything-for-south-east-asia-including-saying-no-to-money-says-ceo>, 13 juillet 2018, consulté le 12 mai 2022.

TIEN PHONG, 2020, *Tài xế là lao động của Grab*, <https://tienphong.vn/post-1298411.tpo>, 17 décembre 2020, consulté le 1 octobre 2021.

TU VAN DOAN NGHIEP Biên, *Tài xế công nghệ có được ký hợp đồng lao động theo Luật lao động 2019? - Tuvandoanhnghep.com.vn*, <https://tuvandoanhnghep.com.vn/tai-xe-cong-nghe-co-duoc-ky-hop-dong-lao-dong-khong/>, consulté le 17 novembre 2021.

TUOI TRE, 2020, *Hàng trăm tài xế tắt app, tập trung trước trụ sở Grab phản đối việc tăng giá cước*, <https://tuoitre.vn/news-20201207141304728.htm>, 7 décembre 2020, consulté le 15 août 2022.

TUOI TRE, 2017, *Police open fire to stop xe om vs. Grab Bike fight in Saigon*, <https://tuoitrenews.vn/news/society/20170617/police-open-fire-to-stop-xe-om-vs-grab-bike-fight-in-saigon/40208.html>, 17 juin 2017, consulté le 31 mai 2022.

TUOI TRE, 2016, *GrabCar licensed to operate legally in Vietnam*, <https://tuoitrenews.vn/news/business/20160401/grabcar-licensed-to-operate-legally-in-vietnam/12673.html>, 1 avril 2016, consulté le 20 mai 2022.

TUOI TRE, *Police open fire to stop xe om vs. Grab Bike fight in Saigon | Tuoi Tre News*, <https://tuoitrenews.vn/news/society/20170617/police-open-fire-to-stop-xe-om-vs-grab-bike-fight-in-saigon/40208.html>, consulté le 31 mai 2022.

VIETNAM LAW MAGAZINE, *From Vinasun vs Grab lawsuit: How to change management thinking to suit new business models*, <http://vietnamlawmagazine.vn/from-vinasun-vs-grab-lawsuit-how-to-change-management-thinking-to-suit-new-business-models-6564.html>, consulté le 20 mai 2022.

VIETNAM Le Courrier du, *Le xe ôm au Vietnam*, <http://lecourrier.vn/le-xe-om-au-vietnam/426665.html>, consulté le 4 juin 2022.

VIETNAM NET, *New taxi app Uber frustrates government officials - News VietNamNet*, <http://english.vietnamnet.vn/fms/business/116481/new-taxi-app-uber-frustrates-government-officials.html>, consulté le 20 mai 2022.

VIETNAM TIMES, *Grab to lay off 360 employees to cope with COVID-19 impact | Vietnam Times*, <https://vietnamtimes.org.vn/grab-to-lay-off-360-employees-to-cope-with-covid-19-impact-21449.html>, consulté le 15 novembre 2021.

VIETNAM BIZ, 2022, *Grab cắt ưu đãi của tài xế để tối ưu lợi nhuận*, <https://vietnambiz.vn/grab-cat-uu-dai-cua-tai-xe-de-toi-uu-loi-nhuan--2022521212449328.htm>, 21 mai 2022, consulté le 27 juin 2022.

VIETNAMNET, *Vietnam ride-hailing services resume after three-week social distancing orders*, <https://vietnamnet.vn/en/business/vietnam-ride-hailing-services-resume-after-three-week-social-distancing-orders-636762.html>, consulté le 1 novembre 2021.

VIETNAMNET NEWS, *Báo VietnamNet*, <https://vietnamnet.vn/tai-xe-xe-cong-nghe-dua-nhau-tat-app-chay-chui-2033140.html>, consulté le 17 août 2022a.

VIETNAMNET NEWS, *Rực phố mũ vàng, áo xanh... xe ôm công nghệ đình công đòi quyền lợi*, <https://vietnamnet.vn/vn/kinh-doanh/dau-tu/nhung-lan-tai-xe-viet-dinh-cong-phan-doi-ung-dung-goi-xe-695592.html>, consulté le 19 octobre 2021b.

VIETNAMNET NEWS, *Tài xế GrabBike bị xe ôm truyền thống đánh toác đầu*, <https://vietnamnet.vn/tai-xe-grabbike-bi-xe-om-truyen-thong-danh-toac-dau-423914.html>, consulté le 31 mai 2022c.

VIETNAMPLUS, 2020, *COVID-19 brings Hà Nội GrabBike services to halt | Business | Vietnam+ (VietnamPlus)*, <https://en.vietnamplus.vn/covid19-brings-hanoi-grabbike-services-to-halt/171128.vnp>, 3 avril 2020, consulté le 1 novembre 2021.

VIR Vietnam Investment Review-, 2020, *Decree 10 paves way for Grab and other ride-hailing firms to begin official operation*, <https://vir.com.vn/decree-10-paves-way-for-grab-and-other-ride-hailing-firms-to-begin-official-operation-75310.html>, 5 avril 2020, consulté le 23 mai 2022.

VNEXPRESS, *Gojek Vietnam drives past a driver milestone - VnExpress International*, <https://e.vnexpress.net/news/business/companies/gojek-vietnam-drives-past-a-driver-milestone-4265916.html>, consulté le 19 mai 2022a.

VNEXPRESS, *Grab dừng mọi dịch vụ ở Hà Nội*, <https://vnexpress.net/grab-dung-moi-dich-vu-o-ha-noi-4331595.html>, consulté le 10 novembre 2021b.

VNEXPRESS, *Grab or xe om? The clashing paths of Vietnamese drivers - VnExpress International*, <https://e.vnexpress.net/projects/grab-or-xe-om-the-clashing-paths-of-vietnamese-drivers-3603667/index.html>, consulté le 31 mai 2022c.

VNEXPRESS, *Growing numbers quit regular jobs, move to informal sector - VnExpress International*, <https://e.vnexpress.net/news/trend/growing-numbers-quit-regular-jobs-move-to-informal-sector-4459458.html>, consulté le 29 juin 2022d.

VNEXPRESS, *Hà Nội's air quality improves, still among Southeast Asia's worst - VnExpress International*, <https://e.vnexpress.net/news/news/hanoi-air-quality-improves-still-among-southeast-asia-s-worst-3890174.html>, consulté le 30 juin 2022e.

VNEXPRESS, *HCMC motorbike ban won't work: traffic experts - VnExpress International*, <https://e.vnexpress.net/news/business/economy/hcmc-motorbike-ban-won-t-work-traffic-experts-3886059.html>, consulté le 7 juin 2022f.

VNEXPRESS, *HCMC will not ban motorbikes, promises leader* - VnExpress International, <https://e.vnexpress.net/news/news/hcmc-will-not-ban-motorbikes-promises-leader-3891039.html>, consulté le 7 juin 2022g.

VNEXPRESS, *Kẻ tấn công tài xế Grab lĩnh án*, <https://vnexpress.net/ke-tan-cong-tai-xe-grab-linh-an-4393906.html>, consulté le 28 juin 2022h.

VNEXPRESS, *Tài xế GrabBike đình công*, <https://vnexpress.net/tai-xe-grabbike-dinh-cong-4202572.html>, consulté le 15 août 2022i.

VNEXPRESS, *Tài xế GrabBike và xe ôm truyền thống đánh nhau liên tiếp*, <https://vnexpress.net/tai-xe-grabbike-va-xe-om-truyen-thong-danh-nhau-lien-tiep-3598354.html>, consulté le 31 mai 2022j.

VNEXPRESS, *Taxman, Grab at odds over new tax regime* - VnExpress International, <https://e.vnexpress.net/news/business/companies/taxman-grab-at-odds-over-new-tax-regime-4204198.html>, consulté le 23 mai 2022k.

VNEXPRESS, *Tết buồn của xe ôm truyền thống*, <https://vnexpress.net/tet-buon-cua-xe-om-truyen-thong-3533457.html>, consulté le 3 juin 2022l.

VNEXPRESS, *Xe ôm truyền thống rút tuýp sắt rượt tài xế GrabBike chạy trốn chết* - VnExpress, <https://video.vnexpress.net/tin-tuc/camera-ban-doc/xe-om-truyen-thong-rut-tuyp-sat-ruot-tai-xe-grabbike-chay-troi-chet-3607614.html>, consulté le 3 juin 2022m.

VOICE OF VIETNAM, 2018, *Dân số TP HCM tăng từ 200.000 đến 400.000 người mỗi năm*, <https://vov.vn/xa-hoi/dan-so-tp-hcm-tang-tu-200000-den-400000-nguoi-moi-nam-837854.vov> , 13 novembre 2018, consulté le 7 juin 2022.

WELLE (WWW.DW.COM) Deutsche, *Vietnam's labor rights make two steps forward, one step back* | DW | 22.02.2021, <https://www.dw.com/en/vietnams-labor-rights-make-two-steps-forward-one-step-back/a-56653076>, consulté le 5 octobre 2021.

ZING NEWS, 2022, *Tài xế xe công nghệ đua nhau tắt app, chạy chui*, <https://zingnews.vn/zingnews-post1329060.html> , 23 juin 2022, consulté le 17 août 2022.

ZING NEWS, 2020, *Tài xế GrabBike điều hành phản đối tăng khấu trừ*, <https://zingnews.vn/zingnews-post1160706.html> , 7 décembre 2020, consulté le 15 août 2022.

ZING NEWS, 2018, *Hàng trăm tài xế Grab lại tắt app, kéo về trụ sở đòi giảm chiết khấu*, <https://zingnews.vn/zingnews-post811865.html> , 15 janvier 2018, consulté le 15 novembre 2021.

ZING NEWS, 2017a, *GrabBike tiếp tục bùng nổ đặt xe ảo, tài xế khổ chuyện đình công*, <https://zingnews.vn/zingnews-post771760.html> , 16 août 2017, consulté le 15 août 2022.

ZING NEWS, 2017b, *Tài xế GrabBike kêu gọi tắt ứng dụng để phản đối hãng tăng chiết khấu*, <https://zingnews.vn/zingnews-post771256.html> , 14 août 2017, consulté le 15 novembre 2021.

ZONE BOURSE, *TIMELINE-Grab, société d'Asie du Sud-Est, s'apprête à entrer en bourse pour un montant de 40 milliards de dollars.* | Zone bourse, <https://www.zonebourse.com/cours/action/ALTR->

[GROW-115958439/actualite/TIMELINE-Grab-societe-d-Asie-du-Sud-Est-s-apprete-a-entrer-en-bourse-pour-un-montant-de-40-milliar-37187701/](#), consulté le 4 mai 2022.

Decree 10/2020 and ride-hailing platforms in Vietnam,

<https://vietnam-business-law.info/blog/2020/1/31/decre-102020-and-ride-hailing-platforms-in-vietnam>, consulté le 23 mai 2022.

ANNEXES

GRAB QUESTIONNAIRE

INTRODUCTION

- Depuis combien de temps travaillez vous pour Grab ?
- Comment connaissez vous Grab ?
- Avez vous exercé le metier de mototaxi/taxi auparavant ?
- Comment êtes vous venu à travailler pour Grab ?
- Quel type de travail effectuez vous pour Grab (delivery ? Ride ? Car?)
- Travaillez vous pour d'autres applis ?
- Comment devient on chauffeur Grab ? (modalités d'inscription sur la plateforme)
- Quel travail faisiez vous avant de travailler pour Grab ? Etudes ?
- Avez vous un autre travail actuellement ?
- Avez vous eu un travail formel auparavant ? (contrat)

CONDITIONS DE TRAVAIL - RÉMUNÉRATION - TEMPS DE TRAVAIL

- Combien d'heures par jour/hebdomadaire/mensuelle travaillez vous ?
- A quelle fréquence êtes vous payé ?
- Comment êtes vous payé ?
- Avez vous le sentiment de pouvoir subvenir à vos besoins et à ceux de votre famille en travaillant seulement pour Grab ?
- Combien d'heures/courses sont elles nécessaire pour que vous puissiez subvenir à vos besoins et à ceux de votre famille ?
- Comment êtes vous payé ? (cash, virement ou autre)

si virement ou autre : Est ce nouveau pour vous ? Est ce que cela change quelque chose pour vous ? Préférez vous être payé en cash ou en virement ?

- Prenez vous toutes les courses qui vous sont proposées ?
- Comment choisissez vous les courses ?
- Comment peut on être désactivé ou banni de l'app ?
- Que pensez vous du système de récompense/rating ?
- Comment faites vous pour avoir plus de courses/ argent ?

RELATIONS AVEC GRAB ET ENTRE CHAUFFEURS

- A qui vous adressez vous en cas de problème avec l'appli?
- Avez vous un interlocuteur chez Grab ?
- Pensez vous que l'app contrôle votre travail ?
- Vous sentez vous autonome et indépendant dans votre travail ?
- Etes vous en contact avec d'autres chauffeurs Grab ?
- Par quel moyens/média/messagerie/réseaux sociaux ?
- Quel type d'informations échangez vous ?
- Partagez vous votre compte Grab avec d'autres chauffeurs ?

GRÈVES

- Que pensez vous des différentes protestations/grèves menées par certains chauffeurs ?
 - . Y avez vous participé ? Pourquoi ? Pourquoi pas ?
 - . Comment se sont elles organisées ?
 - . Comment sont décidées les différentes formes d'action ? Les dates ?
 - . Avez vous contacté le VGCL (CGT Vietnam) ? Les avez vous prévenu de vos actions ?
 - . Comment vous ont ils accueilli ?

- . Quelle a été la réaction de Grab ?
 - . De la police et des autorités ?
 - . Y a-t-il eu un dialogue entre Grab et les chauffeurs ?
 - . Etes vous satisfait par les réponses apportées par Grab ?
 - . Y a-t-il eu des tensions/désaccords entre les chauffeurs quant à l'organisation de ces grèves ?
 - . Sur quelles support les chauffeurs s'organisent/communiquent-ils ?
 - . Vous êtes vous senti soutenu/écouté par l'État ? La population ?
 - . Etes vous représenté par un groupe de chauffeurs ?
 - . Avez vous contacté des avocats/juristes ?
- Y a-t-il eu des arrestations lors des protestations ?

QUESTIONS GÉNÉRALES

- Quel age avez vous ?
 - Depuis combien de temps habitez vous à HCM ?
- Si migration à HCM . Pourquoi êtes vous venu habiter à HCM ?
- . Y habitez vous de façon permanente ?
 - . Y habitez vous avec votre famille ?
- Si migration pour Grab _ Seriez vous venu s'il n'y avait Grab ?
- Etes vous satisfait de votre travail ?
 - Que pensez vous de Grab ?

BẢNG HỎI PHÒNG VẤN TÀI XẾ GRAB

Chủ đề	Câu hỏi phỏng vấn
<p>CÂU HỎI CHUNG</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bạn đã làm việc cho Grab được bao lâu? - Làm thế nào bạn biết đến Grab? - Bạn đã từng chạy xe ôm / taxi trước đây chưa? - Bạn đã đến để làm việc cho Grab như thế nào? - Bạn đang làm công việc gì cho Grab (giao hàng? Xe ôm? Taxi?) - Bạn có làm việc cho các ứng dụng khác không? - Bạn đã trở thành tài xế Grab như thế nào? (điều khoản đăng ký trên nền tảng) - Trước khi làm việc cho Grab, bạn đã làm những công việc gì? Bạn có đi học không? - Hiện tại bạn có làm công việc khác không? - Bạn đã có một công việc chính thức trước đây chưa? (có hợp đồng)
<p>ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC – THÙ LAO – THỜI GIAN LÀM VIỆC</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bạn làm việc bao nhiêu giờ một ngày / một tuần / một tháng? - Bạn được trả tiền bao lâu một lần? - Bạn được trả công như thế nào? - Bạn có cảm thấy mình có thể nuôi sống bản thân và gia đình chỉ bằng cách làm việc cho Grab không? - Phải cần bao nhiêu giờ làm việc / cuộc xe để bạn có thể nuôi sống bản thân và gia đình?

	<ul style="list-style-type: none"> - Bạn được trả như thế nào? (tiền mặt, chuyển khoản hoặc khác) nếu chuyển hoặc khác: Cái này có mới mẻ đối với bạn không? Nó có làm thay đổi bất cứ điều gì ở bạn? Bạn muốn được thanh toán bằng tiền mặt hay chuyển khoản? - Bạn có nhận tất cả các cuộc xe được cung cấp cho bạn? - Làm thế nào để bạn chọn các cuộc xe? - Chúng ta có thể bị vô hiệu hóa hoặc bị cấm khỏi ứng dụng khi chúng ta làm gì? - Bạn nghĩ gì về hệ thống khen thưởng / xếp hạng? - Làm thế nào để bạn nhận được nhiều cuộc xe / tiền hơn?
<p>MỐI QUAN HỆ GIỮA GRAB VÀ CÁC TÀI XẾ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bạn cần liên hệ với ai nếu bạn gặp sự cố với ứng dụng? - Bạn có liên hệ với người ở tổng đài của Grab không? - Bạn có nghĩ rằng ứng dụng kiểm soát công việc của bạn? - Bạn có cảm thấy tự chủ và độc lập trong công việc của mình không? - Bạn có liên hệ với các tài xế Grab khác không? - Bạn liên hệ với họ bằng phương tiện/phương tiện/tin nhắn/mạng xã hội nào? - Các bạn thường trao đổi thông tin gì với nhau? - Bạn có dùng chung tài khoản Grab của mình với các tài xế khác không? - Nếu được trả bằng tiền mặt, bạn trả tiền phí (%) cho Grab như thế nào? - Bạn có biết cách tính giá của các cuộc xe, tiền phí (%) Grab thu được, thù lao của bạn trên mỗi cuộc?

	<ul style="list-style-type: none"> - Bạn có nghe thông tin về việc tăng cước phí khi xăng tăng giá của Grab chưa? Có phải là công ty Grab thông báo trực tiếp cho bạn không? - Khi Grab tăng giá cước xe lên, khách hàng phải trả tiền phí cao hơn, thu nhập của bạn có tăng không? - Việc xăng tăng giá có ảnh hưởng đến công việc của bạn không? Nếu có, nó ảnh hưởng như thế nào?
<p>ĐÌNH CÔNG</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bạn nghĩ gì về các cuộc biểu tình / đình công khác nhau do một số tài xế dẫn đầu? . Bạn có tham gia không? Tại sao có/Tại sao không ? . Chúng được tổ chức như thế nào? . Các hình thức đình công khác nhau đã được quyết định như thế nào? Ngày tháng? . Bạn đã liên hệ với Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam (Công đoàn) chưa? Bạn có cho họ biết trước về hành động của mình? . Nếu có, họ đã đón tiếp/trả lời bạn như thế nào? . Phản ứng của Grab là gì? . Phản ứng từ cảnh sát và chính quyền ntn? . Có các cuộc đối thoại giữa Grab và các tài xế không? . Bạn có hài lòng với các câu trả lời do Grab cung cấp không? . Có bất kỳ căng thẳng/bất đồng nào giữa các trình điều khiển về việc tổ chức các cuộc đình công này không? . Các tài xế đã tự tổ chức/giao tiếp bằng phương tiện nào?

	<p>. Bạn có cảm thấy được hỗ trợ/lắng nghe bởi nhà nước? Người dân ?</p> <p>. Bạn có được đại diện bởi một nhóm tài xế nào không?</p> <p>. Bạn đã liên hệ với luật sư/người đại diện pháp lý nào chưa?</p> <p>- Có bất kỳ vụ bắt giữ nào trong các cuộc biểu tình không?</p>
<p>THÔNG TIN CÁ NHÂN</p>	<p>- Bạn bao nhiêu tuổi ?</p> <p>- Bạn đã sống ở HCM được bao lâu rồi?</p> <p>- Nếu bạn là người ở tỉnh di cư vào HCM :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tại sao bạn đến sống tại HCM? ● Bạn có sống ở đây lâu dài không? ● Bạn có sống tại đây với gia đình của bạn không? <p>-Nếu lý do bạn vào TP.HCM sống là vì để chạy Grab, nếu không có Grab thì bạn có tới không?</p> <p>- Bạn có hài lòng với công việc của mình không?</p> <p>- Bạn nghĩ gì về Grab?</p>

TABLEAU DES ENTRETIENS

#	DAY	TIME	PLACE	AGE	PROVINCE OF ORIGIN	PREVIOUS JOB	SENIORITY	RIDES/DAY	KM/DAY	AVERAGE INCOME PER DAY	SCHEDULE
1	28/03/2022	06:45 AM	Trần's House, phường 14- GÒ VẤP	38	Miền Tây	FACTORY CONSTRUCTION WORKER	1 YEAR			Between 200 - 500 000 VND NET	NO FIXED WORKING HOURS
2	28/03/2022	07:40 AM	ĐƯỜNG 59 phường 14- GÒ VẤP	33	Quảng Ngãi (centre VN)	FACTORY WORKER	2 YEARS			Enough cause no kids, if family not enough	8AM-6PM
3	28/03/2022	08:44 AM	ĐƯỜNG 59 phường 14- GÒ VẤP	68	HCMC		43 YEARS Xe ôm			Flexible Income	
4	28/03/2022	09:17 AM	Bánh mì stand near đường 59- GÒ VẤP	45	HCMC	TAXI DRIVER, SEVERAL JOBS	4 YEARS			Just enough to feed the family	
5	28/03/2022	09:17 AM	Bánh mì stand near đường 59- GÒ VẤP	43	HCMC	CONSTRUCTION, SEVERAL INFORMAL JOBS	3 YEARS			Just enough to feed the family, considers got to work 12h/day for decent income	
6	29/03/2022	07:08 AM	Coffee shop on đường 59- GÒ VẤP	44	TÂY NINH	WAS A CAR DRIVER FOR PRIVATE Cie	2 YEARS	17-18 Rides per day		200-300 000 VNDnet/day after all costs	
7	29/03/2022	08:18	ĐƯỜNG 59 phường 14- GÒ VẤP	33	AN GIANG	WAS A GAME MACHINE REPAIRMAN	6 YEARS	More than 20		500-600 000VNDnet/day after all cost	8AM-8PM
8										300 000VNDnet/d	7AM-5PM takes a

	29/03/2022	09:05	ĐƯỜNG 59 phường 14- GÒ VẤP	44	HCMC	WAS XE ÔM FOR 20 YEARS	5 YEARS	10-12 rides/d ay		ay after all cost enough to take care of the family	break at 11am to get his kids at school, works all day long during weekends
9	29/03/2022	09:55	Parc prés ĐƯỜNG 59 phường 14- GÒ VẤP			Used to be a delivery guy for a Cie, had also worked for Be	4 YEARS				7AM - 7PM
10	30/03/2022	07:17	ĐƯỜNG 59 phường 14- GÒ VẤP	41	HCMC	Used to work in a factory, started working for Grab as part time job until he got fired cause of the covid crisis	3 YEARS	30 rides/d ay		500-600 000VNDnet/d ay Fuel not included	6:30-12PM 3PM-7PM
11	30/03/2022	08:13	Milano Coffee shop, phường 14- GÒ VẤP	45	HAIPH ONG	Was working as security guard for the Qatar Embassy in Ha Noi	5 YEARS			Can earn up to 900 000VND/DAY	6/7AM-8PM
12	31/03/2022	07:27	ĐƯỜNG 59 phường 14- GÒ VẤP	68	HCMC	retired military	5 YEARS	8-10 rides/d ay		250 000 VNDnet/DAY	5:30-12PM
13	31/03/2022	08:31 AM	Coffee shop GÒ VẤP	26	HCMC	Was a student before	1 YEAR	30-40 rides/d ay		400 -500 000VNDgross /DAY	10AM-10PM
14	31/03/2022	09:15 AM	Coffee shop GÒ VẤP	33	From the Center	Used to work at a factory	4 YEARS			500 000VND/DAY minimum	7AM/9-10PM

15	01/04/2022	07:12 AM	Coffee shop on ĐƯỜNG 59 phường 14- GÒ VẤP	31	DA NANG	FACTORY	5 YEARS	25 rides/day	150-200KM/DAY	700000VNDgross - 450000VNDnet/DAY	6AM-6PM
16	04/04/2022	08:00 AM	Coffee shop GÒ VẤP	31	HCMC	FACTORY	4 YEARS		120KM/DAY	500000VNDnet/DAY (fuel not included)	7AM-6PM
17	04/04/2022	08:30 AM	Coffee shop GÒ VẤP	47	HCMC	Real Estate Factory Employee for a cashew export Cie	3 YEARS	10-12 rides/DAY with Gojek	100-150KM/DAY private job included	200000VND/day Gojek 500-600000VND/DAY private job included	
18	04/04/2022	09:17 AM	Coffee shop GÒ VẤP	29	HCMC	COOK	2 ½ YEARS		100-120KM/DAY	500000VNDnet/DAY (fuel not included)	8AM-8PM
19	04/04/2022	09:38 AM	Coffee shop GÒ VẤP	25	HCMC	STUDENT RESTAURANT MANAGER	2 YEARS	25-30 RIDES/DAY	More than 100KM/DAY	400-500000VNDnet/DAY fuel included	8:30-7/8PM
20	04/04/2022	10:00 AM	Coffee shop D1	22	Miền Tây	STUDENT	4 YEARS	25-30 RIDES/DAY	100KM/DAY	300-400000VNDnet/DAY fuel not included	Starts at 7Am, stops when he got class
21	05/04/2022	07:00 AM	Nguyễn Văn Cừ Street D1	34	Long An	BARBER SHOP	5 YEARS	17-18 RIDES/SHIFT	300/400 KM/NIGHT	700-800000VNDnet/DAY fuel included	6PM/7AM (night shift)
22	05/04/2022	07:35 AM	Nguyễn Văn Cừ Street D1	40	HCMC	WAS WORKING FOR WINDOW S-DOORS SHOP	2 YEARS	20 RIDES		200000VNDnet/DAY fuel included	7:30AM/5PM
23	05/04/2022	07:53 AM	Nguyễn Văn Cừ Street	46	AN GIANG	WAS SELLING SHOES	6-7 YEARS	25-27 RIDES/DAY		300000VNDnet/day after all cost	8:30AM/8PM
						WAS					

24	05/04/2022	08:20 AM	Nguyễn Văn Cừ Street D5	56	HCMC	WORKING FOR A MEDICAL LABORATORY	3 YEARS	12-18 RIDES/DAY	140-180KM/DAY	450-500 000VNDnet/DAY fuel not included	8AM/5-7PM
25	06/04/2022	07:03 AM	Nguyễn Văn Cừ Street D5	24	Quảng Ngãi (centre VN)	COOK	3 YEARS	40-45 RIDES/DAY	250-350KM/DAY	1M4-1M700 000VNDnet/DAY	6AM-8PM
26	06/04/2022	07:39 AM	Nguyễn Văn Cừ Street D5	35	HCMC	CAR DRIVER	6 MONTHS	28-30 RIDES/DAY	280KM/DAY 400KM if rides to other provinces	700-800 000VNDnet/DAY fuel included	6AM-8PM
27	06/04/2022	08:08 AM	Nguyễn Văn Cừ Street D5	28	VUNG TAU	SPA MANAGER	1 ½ YEARS	20 RIDES/DAY		300-400 000VNDnet/DAY fuel not included	6AM-3PM
28	06/04/2022	08:29 AM	Nguyễn Văn Cừ Street D5	22	BEN TRE	STUDENT	3 MONTHS	Between 22-30 RIDES/DAY	>250KM/DAY	600-700 000VND net/DAY fuel not included 500 000VND after fuel	6:30AM-7PM
29	11/04/2022	07:31 AM	An Dương Vương Street D5	22	Miền Tây	STUDENT	Was previously working for Gojek for 2 years, switch to Grab a few months ago	15 RIDES/DAY	<200KM/DAY	500-600 000VND gross/DAY Fuel not included 300-350 000VND net/DAY Fuel included	6AM-12PM 6PM-10PM
30	11/04/2022	08:05 AM	An Dương Vương Street D1	37	HCMC	ACCOUNTANT HAD HIS OWN BUSINESS	5 YEARS	20-30 RIDES/DAY	>200KM/DAY	Minimum 400 000VND/DAY	6:30AM-7/8PM works sometimes at night
31	11/04/2022	09:10 AM	Nguyễn Văn Cừ Street D1	50	HCMC	SELLER	5 YEARS	17-18 RIDES/DAY	150KM/DAY	Minimum 300 000VND/DAY	7AM-5/6/7PM

32	12/04/2022	08:22 AM	Nguyễn Văn Cừ Street D1	68? 67? 54?	HCMC	XE ÔM	3 YEARS	15-20 RIDES/DAY	More than 100KM/DAY	Between 300 - 500 000 VNDnet/DAY fuel not included	5/6AM-5/6PM
33	14/04/2022	08:24 AM	Coffee shop D5				8 YEARS				
34	14/04/2022	05:52P M	Coffee shop D5				8 YEARS				

TABLEAU DES ENTRETIENS B

#	REFUSAL RATE	REWARD LEVEL	GRAB TEAM MEMBERSHIP	CONTACT WITH OTHER DRIVERS	STRIKES	FUTURE WITH THE Cie
1	Accept all rides	Never got rewarded	No	On the street	No, but feels drivers had good reasons to be angry	Temp job for him
2	Accept all rides	Never got rewarded	NO	On the street or get infos on Facebook	No, but wasn't satisfy with Grab's reply to the drivers	Temp job for him
3						
4	Must accept all rides	very rarely reach level 1	No but attended to a couple of meetings	On the street or on private Zalo groups	YES	Would like to get another contact job
5	Must accept all rides	very rarely reach level 1	NO	On the street or on private Zalo groups	YES Turned off the app	Would like to find another job
6	Accept 97-98% rides	regularly reach level 1	NO	On the street or at the coffe shop	YES Turned off the app	Temp job for him, waiting to find another job
7	Refuses on average 1 ride per day	regularly reach level 1, sometimes level 2, never gets	NO	On the street, get infos on Facebook but never interact	YES Turned off the app	Temp job for him, waiting to find another job as a car driver

		level 3		trough social media		
8	Has to refuses a couple rides a day to stay close to his kids school	Never got rewarded	NO	Meets other drivers on the streets and in touch with other driver of his neighborhood	YES Turned off the app	Wants to keep working for Grab
9						
10	Never refuses a course	reaches level 1	NO	Meets other drivers on the street	NO	Wants to keep working for Grab
11	Refuses if he has to pay a lot of money in advance for delivery	reaches level 1 or 2 was able to reach level 4 during lockdown	YES	Contact through the Grab team	NO	Gonna keep driving for Grab until his health allows him
12	Never refuses a course	Get level sometimes		On the street and social media	YES	Gonna keep driving for Grab until his health allows him
13		Got level 2		At the coffee shop	Wasn't working for Grab at that time	Temp job, no future for him with this job
14	Never refuses a course	Got level 2 or 3 sometimes	NO, don't have time for this	At the coffee shop	NO	Wants to keep working for Grab

15	Never refuses a course unless he's got to go to other province	Got level 1 or 2		At the coffee shop or on the street	Was working at the factory on those days	Wants to keep working for Grab until he save enough money then quit the job
16	Never refuses a ride unless it's too far		NO	At the coffee shop or on the street	NO	Temp job for him until he's got an opportunity
17	Never refuses a ride unless it's too far			At the coffee shop or on the street		Temp job, wants to open his own business
18	Never refuses a ride unless it's too far or if restaurant takes too long	Reaches level 2	NO	At the coffee shop or on the street	Didn't feel concern about the strikes	Temp job, wants to open his own business
19	Never refuses a course	Reaches level 1 or 2	NO	At the coffee shop on the street	Was working part time, was at the restaurant that day	Temp job, waiting to find another one
20	Refuses if distance too long	Reaches level 2 or 3	NO	At the coffee shop	Kept working during the strikes	Temp job until he graduate
21	Never refuses automatic acceptance	Gold driver (not a reward)	YES	At the coffee shop on on social media	Kept working during the strikes	Gonna keep driving for Grab until the income is good
22	Refuses if distance too long	Level 2	NO	At the coffee shop or on the street	Kept working during the strikes	Gonna keep working for Grab until he starts a family
	Never refuses a ride		NO	At the coffee shop or on	Kept working	Gonna keep working for Grab as long as

23				the street	during the strikes	the income are stable
24		Level 1	NO	At the coffee shop or on the street	Kept working during the strikes	Gonna keep working for Grab until he finds a stable job
25	Refuses only if distance too important			At the coffee shop, on the street or social media		Gonna keep this job as long as the income are regular
26	Only refuses if package too heavy	Level 1	YES	Grab teams, social media, on the street		Temp job for him, would like to find a stable contract job
27	Only refuses rides to other provinces	Level 1 or 2	NO	On the street	Kept working during the strikes	Temp job for for him, waiting to find a 'real' job
28	Refuses a couple rides per day but must justify to the app		YES	Grab Team on Zalo on the street		Will keep driving for Grab until he can, at the same time no opportunities to built a carrer
29	Has only refused a couple of rides since he started	Level 1	NO	At the coffee shop or on the street		Will keep driving for Grab, even if he finds another job will keep driving as part time job
30		Level 1	NO	At the coffee shop or on the street	Kept working during the strikes	Will keep working for Grab cause at his age doesn't know what he could do
31	Must accept all rides	Level 1	NO	At the coffee shop or on the street	Kept working during the	Will keep working for Grab

					strikes	
32		Level 1	NO	Barely in contact with other drivers	Kept working during the strikes	Gonna keep driving for Grab until his health allows him
33						
34						

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐƠN KIẾN NGHỊ

V/v Điều chỉnh các khoản Thuế của Đối tác GrabBike

Kính gửi : Ông : Đinh Tiến Dũng – Bộ trưởng Bộ Tài Chính

Bà : Vũ Thị Mai – Vụ trưởng Vụ Chính sách thuế - Bộ Tài Chính

Ông : Đỗ Hoàng Anh Tuấn – Vụ trưởng Vụ Pháp Chế - Bộ Tài Chính

Ông : Cao Anh Tuấn – Tổng Cục trưởng – Tổng Cục Thuế

Ông : Lê Duy Minh – Phó Cục Trưởng – Cục Thuế Tp. HCM

Đồng Kính gửi : Các Cơ quan Báo chí và Truyền thông

Tôi tên : Phạm Mi Sên – Sinh ngày 31/05/1969 – CCCD số 079069006650

Số ĐT : 0765416777. Hiện cư trú tại Tp Hồ Chí Minh.

Từ tháng 05/2015 cho đến nay, tôi tham gia hợp tác với Công ty TNHH Grab, có Trụ sở tại 268 Tô Hiến Thành, Q. 10, TP. HCM với công việc là Tài xế xe ôm Công nghệ (GrabBike) : Thực hiện việc vận chuyển hành khách và hàng hóa bằng phương tiện xe hai bánh.

Kính thưa quý vị,

Từ đầu năm 2018, thông qua Công ty Grab, chúng tôi được Cơ quan Thuế thông báo về nghĩa vụ thuế và tiến hành thu thuế. Với cách tính dựa theo Biểu thuế được qui định tại: Phụ lục 01 - DANH MỤC NGÀNH NGHỀ TÍNH THUẾ GTGT, THUẾ TNCN THEO TỶ LỆ % TRÊN DOANH THU ĐỐI VỚI CÁ NHÂN KINH DOANH (Ban hành kèm theo Thông tư số 92/2015/TT-BTC ngày 15/6/2015 của Bộ Tài chính).

Trong đó áp dụng thuế suất gồm 1,5 % thuế TNCN (Thu nhập cá nhân) và 3 % thuế VAT (Giá trị gia tăng). Với Doanh thu tính thuế là mức đạt ngưỡng trên 100 triệu đồng/năm. Ngay từ thời điểm đầu năm 2018, khi nhận được thông báo từ Chi cục Thuế Quận 10 TP. HCM. Chúng tôi đã có kiến nghị về những điều chưa hợp lý trong cách tính thuế, và thông qua Công ty Grab cũng đã có tổ chức một buổi gặp mặt trao đổi giữa Đại diện 4 bên là: Cộng đồng Tài xế GrabBike, Chi cục thuế Quận 10, Cục Thuế TP. HCM và Công ty Grab tại Trụ sở Công ty. Sau buổi làm việc, Đại diện Cơ quan Thuế đã ghi nhận tất cả những ý kiến của chúng tôi và hứa sẽ trả lời sau khi trình lên cấp trên xem xét. Nhưng đến nay vẫn chưa có phản hồi và chúng tôi đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ Thuế 2018 theo quy định hiện hành.

Hôm nay, tôi đại diện cho Cộng đồng Tài xế GrabBike, đệ trình Đơn Kiến Nghị này đến các Cơ quan có thẩm quyền để trình bày Kiến nghị về những điều chưa hợp lý xoay quanh việc thực hiện nghĩa vụ Thuế của chúng tôi. Bao gồm những vấn đề như sau :

● **Vấn đề Định danh :**

Công việc vận chuyển hành khách và hàng hóa của Tài xế GrabBike bằng phương tiện xe hai bánh. Được định danh tương đồng với các phương tiện vận chuyển khác để áp dụng chung một biểu thuế là chưa hợp lý. Vì :

- Điều kiện làm việc khác nhau : Chúng tôi tiếp xúc trực tiếp với thời tiết khắc nghiệt, với ô nhiễm môi trường, khói bụi, tiếng ồn, khí thải độc hại, . . . đưa đến nguy cơ mắc phải các chứng bệnh nghề nghiệp cao hơn hẳn so với các đồng nghiệp sử dụng phương tiện khác.
- Đối mặt với các nguy cơ về Tai nạn giao thông (TNGT) cao hơn trong khi các trang bị bảo đảm an toàn khi vận hành lại kém hơn. Các phương tiện khác có Túi hơi, Dây đeo an toàn, và chính

phương tiện (xe Ô tô) cũng đã góp phần bảo đảm an toàn cho người vận hành. Trong khi chúng tôi chỉ có duy nhất chiếc Mũ bảo hiểm. Ngoài ra, do đặc thù của phương tiện xe hai bánh, chúng tôi phải đối mặt với nguy cơ rất lớn về khả năng bị trấn lột, bị cướp, đe dọa trực tiếp đến tính mạng và tài sản. Trên thực tế đã xảy ra nhiều vụ việc nghiêm trọng mà các báo đài và phương tiện truyền thông đã đưa tin trong thời gian qua.

- Các quyền lợi từ Bảo hiểm vật chất của phương tiện Ô tô được quy định chặt chẽ và Nhà nước giám sát việc thực thi. Còn lĩnh vực này đối với xe hai bánh thì hoàn toàn bị bỏ ngỏ hoặc triển khai chưa đồng bộ. Chúng tôi phải tự chi trả cho tất cả những chi phí để tái đầu tư cho phương tiện vận hành và tái tạo sức lao động. Những chi phí này chiếm tỉ lệ lớn trong tổng thu nhập của chúng tôi.
- Loại hình vận chuyển bằng phương tiện xe hai bánh đã có từ rất lâu, nhưng chưa từng được xếp vào đối tượng chịu thuế. Theo đà phát triển của Công nghệ nên mới trở nên phổ biến như hiện nay và việc đóng Thuế là một nghĩa vụ. Tuy nhiên, loại hình này có những đặc thù hoàn toàn khác biệt so với những loại hình vận chuyển bằng các phương tiện khác và đòi hỏi phải có những điều khoản phù hợp, không thể đánh đồng với những loại hình vận chuyển khác. Trên đây chỉ là đơn cử một vài yếu tố, ngoài ra còn rất nhiều những yếu tố khác nữa tác động trực tiếp đến kết quả Thu nhập của Tài xế GrabBike. Vì vậy chúng tôi kiến nghị : Cần có một Điều khoản mới, Định danh riêng cho Loại hình vận chuyển bằng phương tiện xe hai bánh. Trong đó xem xét tất cả mọi yếu tố đặc thù tác động đến Thu nhập để xác định Thu nhập chịu thuế và áp dụng thuế suất hợp lý.

Trước mắt chúng tôi kiến nghị : Nâng mức Thu nhập chịu thuế của Tài xế GrabBike nói riêng và Tài xế Xe ôm Công nghệ nói chung tại thời điểm này lên mức trên 150.000.000đ (Một trăm năm mươi triệu đồng)/ 1 năm. Và tiếp tục xem xét điều chỉnh phù hợp trong thời gian tới.

● Vấn đề về việc áp dụng thuế VAT :

Thuế VAT được hiểu là một loại Thuế Thu Hộ, do người tiêu dùng Sản phẩm hoặc sử dụng Dịch vụ chi trả. Còn người cung cấp Sản phẩm hoặc Dịch vụ chỉ có vai trò Thu hộ thông qua “Giá thành của sản phẩm” hoặc “Dịch vụ mà mình cung cấp”. Trong các yếu tố cấu thành mức Phí vận chuyển mà khách hàng trả cho Tài xế GrabBike từ trước đến nay hoàn toàn không có yếu tố này. Vì vậy, việc tính thuế

VAT vào Thu nhập của Tài xế GrabBike là chưa hợp lý. Chúng tôi Kiến nghị xem xét lại vấn đề này, tạm thời không áp dụng ở thời điểm hiện tại và chỉ áp dụng khi đã có các giải pháp phù hợp.

● **Vấn đề liên quan đến Mã Số Thuế và Giấy xác nhận hoàn thành nghĩa vụ thuế :**

Theo qui định hiện hành, tất cả các Tổ chức và Cá nhân có phát sinh nghĩa vụ thuế đều được cấp Mã số thuế và thực hiện nghĩa vụ nộp thuế thông qua Mã số thuế. Trên thực tế, phần đông Tài xế GrabBike đều chưa có Mã số thuế vì nhiều lý do. Từ trước đến nay chúng tôi được áp dụng việc đóng thuế thông qua số CMND và đó chỉ là một giải pháp tạm thời. Ngoài ra, Cơ quan thuế cũng đã ủy quyền cho Công ty Grab tiến hành việc thu hộ và thực hiện nghĩa vụ đóng thuế thay cho Tài xế. Nhưng khi chúng tôi cần có Giấy xác nhận đã hoàn thành nghĩa vụ thuế thì chỉ nhận được Giấy xác nhận của Công ty Grab. Trong khi các cơ quan chức năng khác không chấp nhận tính pháp lý của Giấy xác nhận do Công ty Grab cấp cho chúng tôi và yêu cầu phải có Giấy xác nhận của Cơ quan Thuế. Vì vậy chúng tôi kiến nghị : Cơ quan Thuế cần có những giải pháp phù hợp và cấp bách, phối hợp với Công ty Grab để tiến hành việc cấp “Mã số thuế” cho tất cả những Tài xế chưa có Mã số thuế, hoàn tất việc thu thuế thông qua Mã số thuế theo đúng quy định của Pháp luật. Đồng thời cấp Giấy xác nhận đã hoàn thành nghĩa vụ thuế có đầy đủ giá trị Pháp lý cho Tài xế GrabBike sau khi đã hoàn thành nghĩa vụ đóng thuế.

Cuối cùng, xin được chia sẻ thêm đôi điều về tâm tư nguyện vọng của Cộng đồng Tài xế GrabBike và những lợi ích tích cực từ công việc này mang lại cho chúng tôi, cho Xã hội : Đa đa số chúng tôi là những người lao động thuộc nhiều thành phần khác nhau, nhưng có một điểm chung là : Không có đủ các điều kiện cần thiết để tìm được công việc phù hợp : Sinh viên còn đang đi học – Người có trình độ văn hóa, trình độ tay nghề thấp – Người đã về hưu v.v... Nhờ có công việc này mà chúng tôi có điều kiện để tự mình vươn lên. Rất nhiều người đã tự thân nỗ lực, lao động lương thiện, vượt qua nghịch cảnh khó khăn để nuôi sống được gia đình, chăm lo cho con cái ăn học thành tài. Mô hình này đã góp phần giải quyết một số lượng lớn công ăn việc làm, góp phần giảm thiểu tệ nạn xã hội, giảm nạn kẹt xe, nâng tầm ý thức văn minh của người lao động và qua đó giảm đi gánh nặng của xã hội. Những đóng góp của mô hình và lực lượng lao động đông đảo này cho sự phát triển của xã hội là rất đáng kể.

Vì vậy rất cần đến sự hỗ trợ tạo điều kiện của Nhà nước và các Cơ quan Chính quyền để mô hình này có thể phát huy hết tác dụng tích cực của nó. Góp phần cải thiện cuộc sống của người lao động và đưa xã hội phát triển đi lên.

Trên đây là những nội dung chính mà tôi đại diện cho Cộng đồng Tài xế GrabBike trình bày và kiến nghị với các Cơ quan chức năng xem xét.

Xin chúc quý vị dồi dào sức khỏe và trân trọng cảm ơn !

TP. Hồ Chí Minh, Ngày 05 tháng 09 năm 2019

Đại diện Cộng đồng tài xế GrabBike

Kính đơn

Phạm Mi Sên

Nơi nhận :

- Bộ Tài Chính
- Tổng Cục Thuế
- Cục thuế TPHCM
- Cơ quan báo chí và truyền thông

Đối tác tài xế: đại diện tập thể các đối tác grabbike đồng kính đơn ký tên

Translation Đinh Quế Trân :

THE SOCIALIST REPUBLIC OF VIET NAM

Independence – Freedom - Happiness

PETITION

About: Adjustment of GrabBike Partner Taxes

To: Mr. Dinh Tien Dung – Minister of Finance
Ms. Vu Thi Mai – Director of Tax Policy Department - Ministry of Finance
Mr. Do Hoang Anh Tuan – Director of Legal Department - Ministry of Finance
Mr. Cao Anh Tuan - General Director-General Department of Taxation
Mr. Le Duy Minh - Deputy Director - Tax Department of Hồ Chí Minh City

And to Press and Media Agencies

My name is: Pham Mi Sen – Born on May 31, 1969 – CCCD number 079069006650

Tel: 0765416777. Currently residing in Hồ Chí Minh City.

From May 2015 until now, I have cooperated with Grab Co., Ltd., headquartered at 268 To Hien Thanh, District 10, City. Hồ Chí Minh City with the job as a Technology motorbike taxi driver (GrabBike): Carrying out the transportation of passengers and goods by means of two-wheeled vehicles.

Ladies and gentlemen,

From the beginning of 2018, through Grab Company, we were informed by the Tax Authority about our tax obligations and collected tax. With the calculation based on the Tax Schedule specified in Appendix 01 - LIST OF BUSINESS LINES, CALCULATION OF VALUE-ADDED TAX, PERSONAL INCOME TAX BY % ON REVENUE FOR BUSINESS INDIVIDUAL according to Circular No. 92/2015/TT-BTC dated June 15, 2015, of the Ministry of Finance).

Which, the tax rate includes 1.5% personal income tax and 3% VAT (Value Added). With taxable revenue reaching the threshold of over 100 million VND/year.

Right from the beginning of 2018, when received a notice from the District 10 Tax Department, Hồ Chí Minh City. We have made recommendations about unreasonable things in tax calculation, and through Grab Company, also organized a meeting between 4 representatives: GrabBike Driver Community, Tax Department District 10, City Tax Department. Hồ Chí Minh City and Grab Company at the Company's Head Office. After the meeting, the Tax Agency Representative took note of all of our comments and promised to reply after submitting them to the superiors for consideration. But so far there has been no response and we have fully fulfilled our Tax obligations in 2018 according to current regulations.

Today, on behalf of the GrabBike 2 Wheels Drivers Community, I am submitting this Petition to the Competent Authorities to present a Petition about the unreasonableness surrounding the performance of our Tax obligations. Includes the following issues:

- **Identity Problem:**

GrabBike Driver's job of transporting passengers and goods by two-wheeled vehicles. It is not reasonable to be identified with other means of transport to apply the same tariff. Because :

- Different working conditions: We are directly exposed to inclement weather, environmental pollution, dust, noise, harmful emissions, etc.. leading to a much higher risk of occupational diseases than colleagues using other means.
- Facing higher risks of Traffic Accidents while operating safety equipment is inferior to other vehicles. Other vehicles with Airbags, Seatbelts, and the vehicle itself (cars) also contribute to ensuring the safety of the operator. While we only have the Helmet. In addition, due to the characteristics of two-wheeled vehicles, we face a huge risk of being robbed, attacked, and directly threatening life and property. In fact, there have been many serious incidents that have been reported by newspapers and media in recent years.
- Benefits from Material insurance of vehicles Automobiles are strictly regulated and the State supervises the implementation. As for this field, for two-wheelers, it is completely left open or has not been implemented synchronously. We have to pay for all costs to reinvest in operating vehicles and regenerate labor. These expenses make up a large portion of our total income.
- Transport by means of two-wheeled vehicles has existed for a long time but has never been classified as taxable. Due to the development of technology, it has become as popular as it is today, and paying taxes is an obligation. However, this type of transport has completely different characteristics from other modes of transportation and requires appropriate terms, which cannot be equated with other forms of transportation. The above are just a few factors, in addition, there are many other factors that directly affect the Earnings of GrabBike Drivers. Therefore, we recommend: There should be a new Term, Separate Identification for the Type of Transport by means of two-wheeled vehicles. Which considers all specific factors affecting Income to determine Taxable Income and apply reasonable tax rates.

In the immediate future, we recommend: Raising the taxable income of GrabBike Drivers in particular and Tech Taxi Drivers in general at this time to over 150,000,000 VND (One hundred and fifty million VND)/ per year. And continue to consider the appropriate adjustment in the future.

- **Issues about the application of VAT:**

VAT is understood as a type that is assessed and collected the value of goods or services that have been provided every time there is a transaction (sale/purchase). The seller charges VAT to the buyer, and the seller pays this VAT to the government., This tax is paid by consumers of Products or using Services.

And the person who provides the Product or Service only has the role of Collecting through the "Price of the product" or "The service that he/she provides". Among the factors constituting the level of Transportation Fees that customers pay to GrabBike Drivers so far, there is absolutely no such factor. Therefore, it is not reasonable to calculate VAT on GrabBike Driver's Income. We recommend that this issue be reconsidered, temporarily not applied at the present time, and only applied when there are suitable solutions.

- **Issues related to Tax Code and Certificate of Tax Obligation:**

According to current regulations, all Organizations and Individuals that incur tax obligations are granted a Tax ID and perform tax payment obligations through a Tax Code. In fact, *the majority of GrabBike drivers do not have a Tax ID for many reasons*. Up to now, we have been able to apply for tax payment through an ID card number and that is only a temporary solution. In addition, the Tax Authority has also authorized Grab Company to collect and fulfill tax obligations on behalf of the Driver. But when we need a Certificate of Tax Fulfillment, we only receive a Certificate of Grab Company. While other authorities do not accept the legality of the Certificate issued to us by Grab Company and require a Certification of the Tax Authority.

Therefore, we recommend: The Tax Authority needs to have appropriate and urgent solutions, coordinate with Grab Company to conduct the issuance of "Tax Code" for all Drivers who do not have a Tax ID, refund all tax collection through Tax Code in accordance with the provisions of law. At the same time, issue a Certificate of Completion of tax obligations with full legal value to GrabBike Drivers after fulfilling their tax obligations.

Finally, I would like to share a few more things about the aspirations of the GrabBike Driver Community and the positive benefits that this job brings to us and to the Society: The vast majority of us are laborers. They belong to many different backgrounds, but have one thing in common: They do not have all the necessary conditions to find a suitable job: Students who are still studying – People with low education and skill levels – Retired people, etc. Thanks to this job, we are able to rise up on our own. Many people have made their own efforts, worked honestly, and overcame difficult circumstances to support their families and take care of their children's education and success. This

model has contributed to solving a large number of jobs, contributing to reducing social evils, reducing traffic jams, raising the civilized will of workers, and thereby reducing the burden on society. The contributions of this model and the large workforce to the development of society are significant.

Therefore, it is necessary to facilitate support from the State and Government Agencies so that this model can bring into full play its positive effects. Contributing to improving the lives of workers and bringing society forward.

The above are the main contents that I on behalf of the GrabBike Driver Community present and recommend to the authorities for consideration.

Wishing you good health and sincerely thank you!

Hồ Chí Minh City, September 5, 2019

Representative of GrabBike Driver Community

Best regards

Pham Mi Sen

Recipients :- Ministry of Finance

- General Department of Taxation
- Tax Department of Hồ Chí Minh City
- Press and media agencies

Driver-partners: collective representative of Grabbike partners signed a single sign (attached file with 2000 signatures)

Extrait de l'entretien avec Phạm Mi Sên du 14 avril 2022,

HV Coffee and Tea, 250 Chợ Lớn, Q6, TPHCM. Traduction Đinh Quế Trân

Here, now I will tell you about the mission that I am currently pursuing.

From the start, as I said, this work is designated as sharing. For the State of Vietnam, until today, this is still a completely new form of labor. Because there are no separate laws for this form of labor, they apply it to the same already existing forms.

When we joined Grab, we signed a document called the “Memorandum of Agreement in cooperation” (full name of this document). It is not an “employment contract”. So it is not governed by labor law. Therefore, Grab drivers do not have any benefits in terms of Health Insurance, Social Insurance, Disease Insurance, Unemployment Insurance,... Which is the default by law.

In addition, our income with Grab is known as a “split” type of profit, and neither party pays the other. As a result, our income is taxed on a “cooperative” basis, not on wages or salaries. Because in case if we are taxed in the form of salary, then we will receive tax-exempt support for the family situation, such as in the case of having to raise small children or take care of elderly parents,... Or in some cases, income tax will be refunded.

At the same time, it also considers the calculation method. For example, you and I opened a coffee shop together, and we agreed on a profit-sharing ratio. And then, someone's income is taxed on their own. While it is the case of the job-work, the statutory means no input deductions are taken into account. If it is called production, input deductions must be calculated, for example, when people buy machinery or raw materials, ... then they all have invoices. When it comes to finished products, all of those items must be subtracted, then divided by the cost to get the profit figure, ie net profit. Net profit means that the initial investment has been deducted.

But for Grab drivers, we don't have that at all. You see, gas money, motorbike, phone, and our working. All of that is undocumented to prove it's an input deduction. And the income is divided at the rate of 80% - 20% between the Grab driver and the company on each ride.

However, on the Grab company's side, they have input documents, such as that they have to pay wages for workers, money for facilities, ... But on the driver's side, we don't have them.

Regarding cooperation, I alone cooperate with Grab company. The driver's posture is to cooperate individually with Grab company. Therefore, expenses such as gasoline, motorbikes, maintenance costs, health care expenses during illness, etc. are completely borne by us, and cannot be deducted from such amounts.

Tax and commissions

For a ride worth 100,000VND, Grab will take 20,000VND and we will get 80,000VND in the absence of the tax. And the Grab company charges 80,000VND which is the driver's net income. However, expenses for motorbikes, depreciation of gasoline, depreciation of telephones, and amortization of food and beverage costs to regenerate labor,... are not taken into account. But they keep counting it as net income.

Then within 1 year, but our income reached 100 million VND, we had to pay personal income tax at the rate of 1.5%.

Before 2021, it has one more terrible thing, which is VAT. VAT is on the customer side, for example, if you book a ride, that is, you are using a service, and you pay a fee of 100,000 VND, you have to pay more VAT when you use this service. However, they assume that the VAT is already included in the freight. And so, it's like in that 100,000VND, we're keeping the customer's VAT and keeping it for the State. If I reach an income of 100 million VND a year, I have to pay 1.5% income tax and at the same time have to pay 3% more VAT that we are keeping from customers. So a total of 4.5%. This means that for over 100 million VND of income we have to pay 4.5 million VND. But this also has quite a few disadvantages.

When I sent a petition nearly 4 pages long to the Tax Department and the Ministry of Finance, they could not deny these shortcomings. But they told me the only thing possible, is to wait for the higher-ups in the agency to handle it. I was working with them at the Ministry of Finance when I filed the petition, in order to make the petition, I had to present there for 3 hours. I present that currently on the income of 100 million VND, we have to pay 4.5 million VND in tax, and you say that we are keeping the VAT in it at 3% which is 3 million VND. And I agree, I will pay the amount of 3% ie 3 million VND that you say I am keeping VAT from this customer. However, if I give an amount of 3 million VND and you say "we are keeping the customer's VAT", then in this case our income is 97 million VND, not 100 million VND anymore!

So if the income in a year is 97 million, which is not yet 100 million VND, then why do I have to pay 1.5% tax (1.5 million VND) for people with income over 100 million VND?

That is the first case.

And the second case that I want to mention, is the case of drivers whose income has not reached 100 million VND a year. In this case, they don't have to pay income tax, and of course, don't have to pay a dime, but what about the 3% VAT? Was it omitted or not?

At this point, they told me that they were only following the decree and a certain number of regulations in the law. However, I told them that's why I proposed to them to "identify technology drivers". We like to be identified as "employees", not "partners".

Although in the beginning, joining Grab was started as a "share business", and you can drive whenever you have free time. However, when you have started this job, it is impossible to say that you only "work when you have free time" because then there will never be an income.

The truth is it doesn't cost enough to maintain if you don't spend a lot of time doing it. That is, once you drive for Grab, it means you have to drive often and hard. It's just more than a job

where people sign an employment contract at a single point, that is, when necessary, you can turn off your device, close the application to rest, or open the application to work, depending on your current conditions. And this makes you more self-sufficient. That is the only difference.

However, to get an income of about 100 million VND a year, there is no driver who drives less than 10 hours a day. Therefore, it is impossible to say that only “ride when you have free time”!

In fact, we are professional workers. And that is our main source of income. And it must be counted as a form of "professional labor". That's not "cooperation" or "partner".

If you use the word "cooperation" or "partner", it is only true for one side, the Grab Company. They just create apps and sit idle to make a profit. As for our drivers, we are not idle, we work very hard.

Therefore, I have requested to redefine this "technological driver" job in general, for all technology motorbike taxi apps, not just Grab, and issue a regulation on this case.

In short, after presenting the problem of identity. I also present one more problem, that with the current standard of living and current income of drivers, there are input costs that are not taken into account as such; then I proposed that the taxable income of Grab drivers should be raised to 150 million dong a year. That is, you must have an income of 150 million VND per year to pay personal income tax, and less than 150 million VND, you do not have to pay. And I hope it will be adjusted in the near future, depending on socio-economic developments.

And the petition I filed has more than 2000 signatures from drivers. Including signatures of drivers from Buon Ma Thuot, Can Tho, from Vung Tau,... and signatures of drivers from Hồ Chí Minh City. I brought the whole stack of papers to collect these signatures to Hà Nội. And I spent my own money to go to Hà Nội. I stayed there for four days and then I went back to Saigon.

Before going to Hà Nội, I sent this petition to Hồ Chí Minh City Tax Department. They received me and accepted my petition, and they promised a response in 45 days. And after 45 days, they let me know that they have forwarded my petition to the Ministry of Finance, and I need to contact that agency in Hà Nội. However, they did not expect that I was determined and went straight to that authority in Hà Nội.

And when I went out to Hà Nội, I told them that, here I have a confirmation from the Tax Department of Hồ Chí Minh City that they have received my petition and scheduled a response after 45 days. However, it was 45 days past due but I did not receive any response, so I went all the way to the highest level, the Ministry of Finance, to submit this petition. At the Ministry of Finance, they promised to respond in 60 days.

However, 30 days after I returned to Saigon, the epidemic broke out severely, and so my petition was ignored, to this day.

And in the near future, I will redo this petition again, and there will be some corrections and additions compared to the old version.

Index des figures

<i>Figure 1: Liste des services proposés par Grab.....</i>	<i>21</i>
<i>Figure 2 : Le développement de Grab en Asie du Sud-Est.....</i>	<i>22</i>
<i>Figure 3 : Stratégie hyperlocale de Grab.....</i>	<i>25</i>
<i>Figure 4 : Infographie décrivant l'effet réseau.....</i>	<i>26</i>
<i>Figure 5 : Tableau des résultats économiques de Grab au quatrième trimestre 2021....</i>	<i>27</i>
<i>Figure 6 : Everyday Everything App.....</i>	<i>29</i>
<i>Figure 7 : #1 Super App in SEA.....</i>	<i>30</i>
<i>Figure 8 : Utilisation des data pour fournir un service personnalisé.....</i>	<i>31</i>
<i>Figure 9: Statut hybride des chauffeurs.....</i>	<i>53</i>
<i>Figure 10: Récompenses quotidiennes en accumulant des pierres précieuses.....</i>	<i>64</i>
<i>Figure 11: Instruction sur la tenu vestimentaire des chauffeurs.....</i>	<i>74</i>
<i>Figure 12: Tableau des récompenses journalières.....</i>	<i>84</i>
<i>Figure 13 Phạm Mi Sên, Đinh Quế Trân et Guillaume Tran Huu.....</i>	<i>89</i>
<i>Figure 14: Chauffeurs Grab en attente dans la rue.....</i>	<i>93</i>
<i>Figure 15: Chauffeurs Grab se réunissant au coffee shop</i>	<i>95</i>
<i>Figure 16 : Capture d'écran d'une conversation sur le groupe Facebook Cộng Đồng Grab Bike (Đôi Tác Tài Xế Grab 2 Bánh) TP HCM.....</i>	<i>98</i>
<i>Figure 17: Liste et coordonnées des Teams leaders.....</i>	<i>105</i>
<i>Figure 18: Logo de la team Liên đội Đoàn Kết - “Biker United”</i>	<i>106</i>
<i>Figure 19: Les chauffeurs et leurs familles se réunissent avant d'arriver collectivement à la base de loisir.....</i>	<i>108</i>
<i>Figure 20: Phạm My Sên animant une activité ludique lors du pique nique.....</i>	<i>109</i>
<i>Figure 21: Des centaines de chauffeurs Grab sont descendus dans la rue à Hanoi le 7 décembre 2020.....</i>	<i>115</i>
<i>Figure 22: « Où sont les Grab? Pourquoi n'y a-t-il personne aujourd'hui? »</i>	<i>118</i>
<i>Figure 23: Phạm My Sên au Ministère des Finances à Hanoi en 2019.....</i>	<i>125</i>

Table des matières

RÉSUMÉ.....	1
ABSTRACT.....	1
Remerciements.....	2
Remarque concernant l'utilisation des termes vietnamiens.....	3
Abréviation.....	3
INTRODUCTION.....	7
Étudier l'économie de plateforme en contexte vietnamien.....	8
Les chauffeurs de l'appli Grab au cœur de la problématique de recherche.....	8
L'économie de plateforme : un champ d'étude en expansion.....	9
Cadre théorique : l'économie de plateforme comme évolution du capitalisme.....	11
Appréhender et définir l'économie de plateforme.....	11
De quelles plateformes parle-t-on ?.....	13
La subjectivation politique comme enjeu d'étude.....	14
Méthodologie de recherche.....	15
Structure et organisation du mémoire.....	17
I - UN MARCHÉ À SAISIR.....	18
1.1 - Grab, de la start-up à la 'Everyday Everything App'.....	18
1.1.1 À la conquête de l'Asie du Sud-Est.....	18
Un nouvel acteur comme source de tensions.....	22
1.1.2 - Le capitalisme de plate-forme comme nouveau modèle économique.....	24
Une stratégie « hyperlocale ».....	24
Le monopole par l'effet réseau.....	26
La croissance avant les profits.....	27
« Super app », des consommateurs « scotchés » à l'application.....	29
1.1.3 Un contexte propice à l'expansion.....	32
Le boom de la digitalisation au Vietnam.....	32
Opération séduction.....	33
Grab et l'État vietnamien, entre frictions et régulations.....	35
1.2 Les mobilités comme source de tensions.....	40
1.2.1 Des mobilités comme enjeux majeurs.....	40
La Moto comme véhicule prédominant.....	40
Des Transports en commun déficients.....	41
Taxis, un marché de niche.....	41
1.2.2 Xe ôm, les moto-taxis avant la numérisation.....	43
Le quotidien des xe ôm.....	43
Frictions et tension : les xe ôm défendent leur territoire.....	44
1.2.3 Quand la modernité rentre en conflit avec la tradition.....	46
Tradition.....	46
Une modernité soumise à conditions.....	47
Grab, agent de la modernité.....	47
La modernité, un discours porté par les pouvoirs publics.....	48
1.3 L'informel à l'heure du numérique.....	50
1.3.1 Le travail informel au Vietnam.....	50
Une notion débattue.....	50

Estimer le poids de l’informel dans l’économie du Vietnam.....	51
1.3.2 Le numérique réinvente-t-il l’informel ?.....	52
Le travail informel, une norme au Sud, une exception au Nord.....	52
Un statut hybride ?.....	53
Quand le numérique structure l’informel.....	54
II – L’APP ET LES CHAUFFEURS, UNE RELATION AMBIGUË.....	56
2.1 <i>Tài xế Grab</i> , profils et motivations.....	56
2.1.1 Des profils hétérogènes.....	56
Un métier réservé aux « jeunes » et aux hommes?.....	57
Des travailleurs sous qualifiés ?.....	58
Origine géographique.....	59
2.1.2. Rythme, motivations, risques et conditions de travail.....	60
Critères de recrutement.....	60
Rythme et cadence de travail.....	61
Des revenus décents ?.....	62
Commissions et réactions.....	64
Des chauffeurs face aux risques.....	66
« <i>Be your own boss</i> », flexibilité et autonomie <i>contrariées</i>	67
2.2 L’appli comme simple intermédiaire?.....	69
2.2.1 Statut des chauffeurs et asymétrie dans les rapports avec l’app.....	69
Le partenariat, une relation horizontale ?.....	70
Le déni de la situation d’employeur.....	71
2.2.2 Contrôle algorithmique et surveillance.....	75
L’algorithme, un élément neutre et purement technique ?.....	75
Des ressentis différents.....	76
Contrôle en temps réel et algorithme espion ?.....	77
Blocage et sanctions, «la machine ne comprend pas ».....	78
Des clients managers ?.....	79
Quand l’algorithme montre ses limites.....	80
2.2.3 « C’est comme un jeu... ».....	81
La gamification comme mode de gouvernamentalité.....	81
Des leviers psychologiques au service du capital.....	82
2.2.4 Un algorithme en constante évolution.....	85
Résistances cachées en 2019, contrôle accru en 2022.....	85
Portait - Phạm Mi Sên.....	87
III - LA CRÉATION D’UNE CONSCIENCE COLLECTIVE.....	90
3.1 Des chauffeurs en constante interaction.....	90
3.1.1 Des travailleurs atomisés?.....	90
Un mode de transport propice aux rencontres.....	91
La double fonction de l’uniforme.....	92
3.1.2. Occupation de l’espace public- espace digital.....	92
Le trottoir, lieu de rencontres aléatoires.....	92
Les coffee shops, lieux de rencontres entre collègues.....	94
Le digital comme espace de politisation.....	95
3.1.3 De l’échange de bons tuyaux à la subjectivation politique.....	96
Des points de vue hétérogènes sur la condition de « chauffeur technologique ».....	97
3.2 Quand les chauffeurs s’organisent.....	101

3.2.1 De la nécessité de s'organiser pour se protéger.....	101
Des groupes formés autour de figures charismatiques.....	102
La formalisation des Grab Teams.....	102
3.2.2 La double fonction des Grab Teams et des leaders.....	103
Un outil de gestion des chauffeurs ?.....	103
Un syndicat qui ne dit pas son nom ?.....	106
Des groupes qui ne font pas l'unanimité.....	111
3.3 Des tactiques de lutte et de revendication différentes.....	113
3.3.1 Grèves et blocages de l'application, la radicalité des groupes informels.....	113
Actions ponctuelles autour d'un problème récurrent.....	113
La grève sauvage, une pratique héritée des luttes ouvrières au Vietnam.....	116
Impact et analyse des grèves.....	119
Face aux grèves, des réactions divergentes.....	120
La position des Grab Teams et de leur leaders.....	121
3.3.2 Team leaders, la voie de la négociation.....	122
La mission de Phạm My Sên.....	123
Triệu Tú Long et les trois Royaumes.....	126
CONCLUSION.....	128
BIBLIOGRAPHIE.....	131
SITOGRAFIE.....	136
ANNEXES.....	145
GRAB QUESTIONNAIRE.....	146
BẢNG HỎI PHÒNG VẤN TÀI XẾ GRAB.....	149
TABLEAU DES ENTRETIENS.....	153
TABLEAU DES ENTRETIENS B.....	158
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM.....	163
PETITION.....	168
Extrait de l'entretien avec Phạm Mi Sên du 14 avril 2022.....	173
INDEX DES FIGURES.....	178
TABLE DES MATIÈRES.....	179