



**POLYTECHNIQUE
MONTRÉAL**

**LE GÉNIE
EN PREMIÈRE CLASSE**

Antoine Dauphinais McInnis 1588702

Bastien METAIS 1864787

Bineta Dieng 1678026

David TREMBLAY 1748125

Mohamed AMINE KAMAL 1718831

Analyse de l'implantation d'Uber sur la vie quotidienne

Présenté à Igor Volkov

SSH3100B- Sociologie de la technologie

Groupe 01

Département de mathématiques et génie industriel

Le 23 décembre 2016

École polytechnique de Montréal

Table des matières

1	Introduction	3
2	Mise en contexte	3
3	Cadre théorique.....	5
3.1	Impact économique	6
3.2	Impacts sociaux	7
3.3	Impact sur la sécurité.....	9
4	Méthodologie.....	11
4.1	Choix de l'échantillon	12
4.2	Conditions de réalisation.....	12
4.3	Difficultés rencontrées	13
5	Analyse et interprétation.....	14
5.1	Impact économique	14
5.2	Impacts sociaux	18
5.3	Impact sur la sécurité des transports	24
6	Conclusion	27
7	Annexes	28
7.1	Questionnaire	28
7.2	Verbatims	30
7.3	Grille d'analyse	41
7.4	Références	42

Liste des tableaux

Tableau 1: Grille d'analyse	41
-----------------------------------	----

1 Introduction

Le présent document consiste en une étude des impacts sociaux des nouvelles technologies dans la vie quotidienne des utilisateurs réalisée dans le cadre du cours SSH3100B Sociologie de la Technologie de l'École Polytechnique de Montréal. Ce cours vise à initier l'étudiant aux enjeux et dynamiques inhérents au développement des nouvelles technologies. Plus particulièrement, le projet à réaliser a deux objectifs:

- mener une enquête de type sociologique sur les impacts sociaux des nouvelles technologies utilisées dans la vie quotidienne hors travail
- faire une analyse sociologique de ces impacts

Des entrevues ont donc été réalisées afin de réaliser une enquête sur les impacts d'une nouvelle technologie. La technologie à l'étude dans la suite de ce document est le service de transport Uber.

2 Mise en contexte

De nos jours, de nouvelles technologies sont développées chaque jour et toutes ces technologies ont pour objectif d'être implantées dans un ou plusieurs types de société (auprès d'une entreprise, du grand public...). Cependant, cette implantation est loin d'être naturelle, elle provoque bien souvent un certain nombre de changement et de réaction au sein de la société en question. Toutes ces nouvelles technologies n'impliquent pas les mêmes réactions, et chaque société n'aura pas non plus la même réaction vis-à-vis d'une même technologie. C'est pourquoi il est intéressant d'étudier ces différentes réactions afin de mieux comprendre les mécanismes en jeu et ainsi de pouvoir mieux anticiper de futures réactions à l'intégration d'une nouvelle technologie au sein d'une société. En effet, une meilleure anticipation de ces réactions permettrait d'éviter un certain nombre d'échecs d'introduction sociale de certaines innovations.

En tant que futur ingénieur, il est extrêmement important de s'intéresser à la façon dont les nouvelles technologies sont intégrées dans la société. En effet, il est intéressant pour les innovateurs d'être sensibilisé à ces méthodes d'étude afin d'anticiper

durant la conception les potentielles réactions sociales à l'innovation en question et donc de concevoir de nouvelles technologies en phase avec les attentes de la société. C'est l'objectif du projet dont ce rapport fait l'objet, l'idée est d'effectuer une étude sociologique des impacts d'une nouvelle technologie sur la société et d'en comprendre les enjeux.

Aujourd'hui, l'essor des nouvelles technologies de la communication est si rapide que son contrôle échappe à beaucoup d'acteurs réseau, à commencer par l'État, qui peine à réglementer convenablement l'utilisation qu'on peut faire de ces nouvelles technologies. Même les créateurs de ces nouvelles technologies sont bien souvent dépassés par les utilisations qui en sont faites. Ainsi, parfois, les utilisateurs développent de nouveaux types de modèles économiques qui sont en rupture totale avec les modèles économiques traditionnels. L'économie collaborative par exemple où les individus se troquent leurs biens et leurs services se développe de plus en plus et tend à concurrencer les modèles économiques traditionnels. On voit aussi l'émergence de nouveaux types de commerces, où l'on utilise les nouveaux réseaux de communication et le peu de réglementation en vigueur sur ces plateformes pour développer des activités économiques très lucratives et très concurrentielles. On pense par exemple à airbnb, qui propose aux particuliers de louer leur maison créant ainsi une concurrence non négligeable pour les établissements hôteliers. De la même manière l'implantation de Uber, créer une nouvelle concurrence auprès des taxis traditionnels

En effet, Uber propose à des chauffeurs de transporter des particuliers dans leurs voitures personnelles contre rémunération, ces chauffeurs ne paient pas de licences professionnelles et n'ont donc pas le droit d'aller proposer directement leurs services aux clients en arborant un logo, en faisant de la publicité ou en démarchant directement les clients dans la rue. L'absence de licence professionnelle leur permet également d'être plus libres en matière de réglementation sur le véhicule utilisé ou sur le chauffeur. C'est grâce aux nouvelles technologies de la communication que Uber a réussi à créer une plateforme permettant de mettre en relation client et chauffeur afin de prévoir les trajets. En effet, Uber a développé une application mobile qui permet aux clients de demander

directement un service à un chauffeur situé à proximité. Ce système permet donc aux chauffeurs Uber d'exercer une activité semblable aux taxis sans avoir à payer de licences professionnelles et donc en étant plus compétitif. C'est pourquoi ce nouveau système fait naître de nombreuses protestations chez les chauffeurs de taxi et divise fortement la société.

Le phénomène Uber est d'actualité dans de nombreuses sociétés où il a été implanté dans le monde et notamment au Québec où il fait l'objet de nombreux débats depuis quelques mois. C'est pourquoi, pour cette étude sociologique, nous avons choisi d'étudier les impacts de l'implantation d'Uber sur la société.

L'apparition d'Uber dans nos sociétés a en effet facilité l'émergence d'un nouveau type d'économie sur le marché du transport. Cette nouvelle technologie a totalement modifié le paysage du transport urbain et les comportements sociaux qui lui sont associés tant sur les modes d'utilisation que sur la qualité des services offerts. De plus ce nouveau type « d'économie » a su contourner les règles traditionnelles du marché du transport pour s'imposer dans le quotidien des usagers.

Nous allons donc dans ce rapport vous présenter les différentes étapes de notre étude ainsi que les conclusions que nous en avons tirées. Pour cela nous allons commencer par vous présenter le cadre théorique de notre étude à travers l'étude de plusieurs articles théoriques traitant du phénomène Uber. Par la suite nous vous présenterons la méthodologie utilisée pour mener cette étude, puis nous vous exposerons notre analyse des impacts du phénomène Uber à travers l'étude de témoignage recueilli auprès des différents acteurs sociaux concernés et pour finir nous expliquerons notre interprétation de ces impacts sur la société.

3 Cadre théorique

Le phénomène Uber est relativement récent. De nombreuses études sont effectuées par les différents acteurs concernés par le problème afin de mieux saisir les enjeux de ce nouveau type d'économie.

3.1 Impact économique

C'est par exemple le cas de ce rapport du parlement européen, « CONSÉQUENCES JURIDIQUES, SOCIALES ET ÉCONOMIQUES D'UBER ET DES ENTREPRISES SIMILAIRES DE MISE EN RELATION ENTRE CHAUFFEURS ET PASSAGERS (TNC), *DG IPOL Policy Department B - Structural and Cohesion Policies* »[1], ou les membres du parlement exposent les conséquences possibles de l'implantation d'Uber sur l'économie en place et sur la société. Cet article est extrêmement intéressant, puisqu'il révèle les interrogations du parlement européen, et donc de l'ensemble des états membres de l'union européenne, à propos de ce phénomène. Dans ce rapport on voit clairement apparaître les problématiques pouvant affecter les États, qui font partie des acteurs sociaux concernés par ce phénomène.

En effet, dans ce rapport on nous parle des nombreux impacts que peut avoir l'apparition de Uber sur nos sociétés. Tout d'abord cet article met en évidence le fait qu'Uber s'appuie sur les nouvelles technologies de la communication, ce qui permet aux consommateurs d'avoir une vision d'ensemble des services et des tarifs proposés. Ceci a un impact très efficace sur la concurrence déjà en place, les professionnels du transport sont obligés d'aligner leurs tarifs les uns par rapport aux autres, sans quoi les clients choisiront le meilleur rapport qualité/prix. Les clients économisent ainsi les « coûts de recherche » puisqu'ils peuvent plus facilement être renseignés sur le prestataire proposant le meilleur rapport qualité/prix. Ensuite, le système de notation des chauffeurs proposé par Uber permet aux clients de savoir directement comment les autres utilisateurs ont jugé les prestations d'un chauffeur en particulier, ce qui représente un gage de qualité que les taxis ne peuvent pas proposer.

Ce rapport s'intéresse également à l'impact de cette nouvelle activité sur l'emploi, en effet, celle-ci permet de créer de nouveaux emplois sur le marché du transport de particulier, ce qui aurait été impossible en se pliant aux restrictions imposées au système taxi (nombre de licences limité, prix élevés). Pour résumer, les services comme Uber peuvent à terme permettre une amélioration de l'offre dans le secteur et permettre aux

usagers de mieux utiliser ces services. Ce système pourrait donc à terme « agir positivement sur le bien-être des consommateurs et l'efficacité pour les services de transport »

En revanche, les experts du parlement européen s'interrogent également sur les abus qui peuvent naître de cette nouvelle économie. En effet, selon eux l'arrivée de Uber sur le marché pourrait constituer une concurrence déloyale pour les taxis qui ont une réglementation bien plus stricte. De plus, cette absence de réglementation empêche tout contrôle des chauffeurs et des véhicules par des institutions indépendantes de Uber, ainsi certains véhicules et chauffeurs Uber pourraient représenter un risque pour les passagers. Enfin, il s'avère difficile pour les États de fiscaliser ces nouveaux marchés.

Dans cet article il est intéressant de noter les préoccupations de l'acteur social qu'est l'État. En effet, la sécurité et le bien-être des usagers, le contrôle de l'activité, la protection des autres activités des secteurs ou encore la fiscalité, sont des enjeux qui pourraient impacter directement le fonctionnement de l'État.

3.2 Impacts sociaux

Afin d'analyser la situation, il est impératif de définir ce qu'on entend par impact social. Qu'est-ce qu'un impact social ? Il n'y a pas de définition claire de ce terme. Cependant, le Conseil de l'Économie Sociale et Solidaire (CSESS) définit le terme « impact social » comme « [...] *l'ensemble des conséquences (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des activités d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes (bénéficiaires, usagers, clients) directes ou indirectes de son territoire et internes (salariés, bénévoles, volontaires), que sur la société en général.* » [2]. Dans un autre langage, on peut dire qu'il y a des impacts sociaux dès qu'une organisation ou un phénomène nous amène à nous interroger, à remettre en question les modèles établis. Le rapport de l'Union européenne de 2015 définit et soulève des questions représentant très bien le phénomène Uber et autres entreprises de mises en relations entre chauffeurs et

passagers (TNC). Ce rapport relaie une définition des TNC émise par la commission des services publics de la Californie (CPUC). Cette commission définit une TNC comme une « organisation, qu'il s'agisse d'une société, d'un partenariat, d'un propriétaire unique ou de toute autre forme (...) qui fournit, contre rémunération, un service de transport prévu à l'avance au moyen d'une application ou d'une plateforme en ligne, qui met en relation les passagers avec des chauffeurs utilisant leurs véhicules personnels » [3]. De la définition d'impact social, on peut distinguer deux niveaux d'impacts sociaux, soit le niveau « local » (utilisateurs, chauffeurs, etc.) et le niveau « global », ou sociétal (la relation entre Uber et le reste de la société). Au niveau local, plusieurs choses poussent les gens à délaisser la conduite automobile ordinaire pour devenir chauffeurs Uber. Dans un premier temps, les gens adoptent cette forme de covoiturage pour sa grande flexibilité. En effet, on peut se connecter au service en tant que chauffeurs aux moments choisis. On peut y travailler quelques minutes, quelques heures ou même des journées entières, sans restriction. Il existe aussi des applications comme DailyPay qui permettent d'encaisser instantanément les revenus générés par le covoiturage. En deuxième lieu, beaucoup de gens sont poussés à devenir partenaires car le fait de rencontrer beaucoup de nouvelles personnes et d'entamer des discussions est très intéressant. Comme l'application attribue le client au chauffeur le plus proche, il n'y pas de discrimination basée sur le sexe, l'âge, l'ethnicité, la situation socio-économique ou de condition (de santé). Ainsi, on est amenés à rencontrer des gens de tous les horizons. Les gens effectuent leurs courses avec leur propre véhicule, les passagers ont l'impression d'embarquer avec un ami, ce qui détend l'atmosphère. Avec le système de notation, les chauffeurs sont amenés à développer leurs compétences en service à la clientèle. Au niveau global, l'entrée en scène de Uber a suscité beaucoup de débats au sein de la population en général et a engendré un débat très polarisé. Les défenseurs d'Uber voient leurs activités comme une nouvelle alternative de transport, innovante et rafraîchissante. Elle fait partie des applications de covoiturations comme Lyft, TéoTaxi, Paxi et autres qui servent à diversifier l'offre de transport et s'attirent des commentaires positifs. En février 2015, on a appris que Google pensait à se lancer dans ce nouveau type de transport et à

concurrencer Uber. Facebook a inclus des fonctions sur ces applications Messenger et WhatsApp servant à appeler des chauffeurs Uber. Ainsi, bien que souvent célébrées pour offrir enfin de la concurrence à l'industrie du taxi, plusieurs sont bien inquiètes et fâchées de l'arrivée d'UberX. À travers le monde, Uber a mobilisé l'industrie du transport rémunéré dans le but de la faire interdire. En 2014, on a assisté à des vagues de protestations en Europe de la part de travailleurs du secteur. Les perturbations ont été tellement grandes que le débat s'est invité aux assemblées législatives et des pays comme l'Allemagne et l'Espagne ont carrément interdit les activités de la compagnie. La colère des acteurs de l'industrie du taxi est compréhensible car Uber ne respecte généralement pas les lois sur le transport rémunéré dans les secteurs où elle est active. Le Québec n'a pas échappé à ce mouvement et l'Assemblée nationale a été interpellée pendant des mois afin de légiférer en la matière. Il y eut plusieurs grèves des chauffeurs de taxi à Montréal qui ont perturbé la circulation. La première date du 19 février 2015. Il y eut une autre grande perturbation le 5 octobre 2016 où de grandes artères du centre-ville ont été paralysées. Au final, les chauffeurs de taxi et autres détracteurs d'Uber ne sont pas contre les outils utilisés par l'entreprise, mais veulent qu'elle s'en serve en respectant les lois et règlements en place. Le rapport de l'Union européenne sur le sujet résume parfaitement la situation : « *La principale difficulté est de déterminer si ces applications ou plateformes en ligne doivent exclusivement leur succès à leur caractère innovant ou si elles exploitent des failles dans la réglementation* ». [4]

3.3 Impact sur la sécurité

Les questions de sécurité sont souvent une partie importante des grands débats sociaux et Uber ne fait pas exception à la règle. Plusieurs questions et préoccupations ont été soulevées à propos de ces enjeux de sécurité. Qui sont les chauffeurs Uber? Ont-ils les compétences requises pour exercer le métier ? Sont-ils bien assurés ? Sur son site, Uber se targue d'offrir « [D]es courses sûres, pour une ville sûre » et mentionne quelques façons dont l'entreprise assure la sécurité de ses passagers. On y apprend qu'en commandant une course, on a accès au nom du chauffeur, à son numéro de téléphone,

sa plaque d'immatriculation, sa photo ainsi que son évaluation par ses passagers précédents. C'est d'ailleurs le système d'évaluation et de commentaires anonymes qui font la fierté de la compagnie. La firme se vante même de faire diminuer les incidents de conduite en état d'ébriété. Ainsi, elle arrive à créer un sentiment de sécurité chez les usagers du service, qui ont en partie délaissé les taxis pour ces raisons. Un reportage du Journal de Montréal relate quelques commentaires positifs d'utilisateurs du service. « Je me sens indéniablement plus en sécurité depuis que j'utilise UberX. Je sais que tout est suivi par GPS, j'ai la photo de mon chauffeur et je sais qu'il est facilement retraçable. [...] », affirme une étudiante universitaire. « Je viens de Washington, où plus personne ne prend des taxis et tout le monde utilise UberX », dit un homme en visite à Montréal. « J'utilise UberX presque tous les jours et depuis plusieurs années, autant ici que dans d'autres villes. Je ne comprends pas pourquoi les taxis n'ont toujours pas adopté les technologies qui rendent Uber si pratique [...] » affirme Leslie. Cependant, l'arrivée d'Uber sur la scène internationale ne s'est pas faite sans son lot d'incidents malheureux. L'Agence France-Presse relate qu'à New Delhi, un chauffeur Uber a été accusé d'avoir violé, kidnappé et intimidé une femme qui était montée dans sa voiture pour une course. Depuis, Uber a été interdit à New Delhi ainsi que toutes les entreprises de covoiturage en ligne. Au Michigan, un homme de 45 ans a été inculpé du meurtre de six personnes car l'application Uber lui aurait dit de se rendre à certains endroits et aurait pris le contrôle de son « esprit (et de) son corps ». Un juge aurait apparemment ordonné une évaluation psychiatrique à l'homme avant les événements, évaluation qui n'a vraisemblablement pas été faite au moment des faits. À Boston, un ex-chauffeur Uber a été condamné à 12 ans de prison pour le viol d'une femme dont il avait prétendu être son chauffeur. La procureure dans ce procès, Marian Ryan a bien expliqué les risques de l'utilisation de services comme Uber : « [J]'incite les gens à prendre des précautions quand ils utilisent des services de partage de voiture. Bien que ces applications soient pratiques et modernes, elles ne sont pas sans risque ». Les vérifications d'antécédents judiciaires et de conduite ne sont donc pas automatiques partout où Uber est implantée, ou sont superficielles. À Montréal, le reportage du Journal cité plus haut rapporte qu'un de ses

journalistes s'est inscrit à Uber et a pu faire plusieurs courses. Celui-ci relate qu'Uber demande une photo de permis de conduire, une preuve d'admissibilité au travail, un certificat d'immatriculation et une preuve d'assurance. Ensuite, une formation d'environ une dizaine de minutes seulement, une évaluation des antécédents judiciaires par Garda ainsi qu'une modeste inspection mécanique à 20 dollars ont donné droit au journaliste de devenir chauffeur Uber. Il est donc difficile d'attester les réelles compétences des chauffeurs Uber et de la fiabilité de leur véhicule. En comparaison, les chauffeurs de taxi traditionnels doivent suivre une formation de 150 heures, passer un test au Bureau du Taxi de Montréal, obtenir un permis de classe 4C et obtenir un rapport de vérification d'antécédents judiciaires du SPVM. Les chauffeurs-propriétaires doivent également se procurer un permis de propriétaire pour une somme élevée d'argent. Enfin, la question des assurances entre aussi en compte dans ces questions sur la sécurité des passagers et des chauffeurs. Radio-Canada a rapporté en août 2015 qu'un chauffeur Uber à Toronto a eu un accident pendant qu'il effectuait une course. Il a été transporté à l'hôpital et son véhicule est une perte totale. Étant blessé, il ne pouvait plus travailler. Il devrait prendre des médicaments antidouleur et suivre des séances de physiothérapie. Lorsqu'il a contacté ses assurances pour savoir s'il serait indemnisé, la compagnie lui a répondu par la négative car il faisait un usage commercial de son véhicule, mais ne détenait qu'une assurance responsabilité. Il devait se procurer une assurance commerciale (très dispendieuse) pour être indemnisé et Uber ne le couvrait pas. Ainsi, devenir chauffeur pour Uber peut constituer un risque pour la sécurité personnelle et financière de toute personne faisant affaire avec la compagnie.

4 Méthodologie

Afin de pouvoir recueillir le plus efficacement des informations et d'analyser de manière pertinente l'impact social de l'utilisation de Uber, nous avons dû structurer notre étude. Pour ce faire il a fallu sélectionner les personnes à interviewer afin de mieux spécifier les résultats de l'enquête et de rendre ainsi l'analyse plus crédible.

4.1 Choix de l'échantillon

Par définition, faire une étude sur un échantillon sous-entend d'extrapoler les résultats obtenus à l'ensemble de la population étudiée. Par conséquent il doit être représentatif et ainsi posséder les mêmes caractéristiques que cette population. Raison pour laquelle nous avons voulu nous axer sur les spécificités pouvant influencer d'une manière ou d'une autre les réponses obtenues.

À cet effet, cinq critères ont été privilégiés pour le choix de notre échantillon à savoir le sexe, l'âge, la catégorie sociale ou professionnelle, l'origine et la région.

Ainsi, nous avons ciblé deux différentes catégories de la population soient les usagers de Uber et les chauffeurs (Uber ou autre moyen de transport). On comprend dès lors que pour rendre l'enquête plus pertinente, il a fallu scinder notre questionnaire en deux grandes parties. Une première partie comprenant des questions adressées aux utilisateurs et une seconde destinée aux chauffeurs. En effet, sachant que l'étude porte sur les impacts sociaux de l'utilisation d'Uber dans la vie quotidienne, nous avons voulu nous assurer de ne pas tomber dans la controverse lors de l'interview avec les chauffeurs, raison pour laquelle le questionnaire a été subdivisé en deux parties.

Par ailleurs, nous avons opté pour une tranche d'âge variant de 18 ans à 50 ans dans l'intérêt de pouvoir couvrir aussi bien une population plus à l'aise dans l'usage des technologies que la population prétechnologique qu'elle soit de sexe masculin ou féminin.

4.2 Conditions de réalisation

Après avoir identifié des personnes répondant à nos critères de sélection et présenté les objectifs du projet, nous avons créé un formulaire Google en ligne contenant les mêmes questions que le questionnaire. Ensuite nous avons fait parvenir le lien aux sujets que nous prévoyions d'interviewer afin de garantir une entrevue mieux préparée avec des réponses concises et précises. Néanmoins nous

tenions quand même à rencontrer directement les personnes à interviewer tout en tenant compte du contexte d'émotion sachant que nous interrogeons des êtres humains partageant avec nous leur expérience avec Uber.

Les entrevues ont été réalisées dans différents lieux. En effet une entrevue a été faite dans un café afin de mettre plus à l'aise le sujet tandis que le deuxième sujet nous a remis une plage horaire afin que nous puissions aller chez lui. Les autres entrevues ont été réalisées dans l'enceinte même de l'école Polytechnique de Montréal. Par ailleurs, divers moyens ont été utilisés afin de conserver le verbatim de notre échantillon. Dans la majorité des cas, nous avons demandé l'accord du sujet afin de pouvoir l'enregistrer. Un sujet par contre semblait sceptique à l'enregistrement ; nous avons donc dû prendre des notes en temps réel après reformulation pour nous assurer de maintenir l'authenticité des réponses.

4.3 Difficultés rencontrées

La difficulté majeure rencontrée lors de ces entrevues était la compréhension générale du sujet aussi bien entre les membres mêmes de l'équipe qu'avec les sujets interviewés. En effet concernant l'équipe nous avons une perception différente de l'hypothèse. Par exemple nous avons interviewé un utilisateur courant de Taxi qui ne voulait pas utiliser Uber dans l'optique de savoir quelles raisons l'avaient poussé à ne jamais avoir utilisé Uber. Par la suite, nous nous sommes rendu compte que ce n'était pas pertinent dans le cadre du sujet, car cet utilisateur n'avait pas de relation avec la technologie et par conséquent ne nous permettrait pas d'analyser l'impact d'Uber sur sa vie quotidienne. Néanmoins après quelques rencontres très animées de débats, nous avons pu éclaircir le tout et être en mesure de repartir sur une base commune.

En ce qui a trait aux enquêtes, nous avons dû à plusieurs reprises recadrer l'entrevue afin d'éviter de sortir du sujet ou de tomber dans la controverse. Par ailleurs il était également difficile d'obtenir certaines informations personnelles de

personnes interviewées. Ces dernières avaient le plus souvent besoin d'être rassurées qu'ils pouvaient répondre aux questions librement et honnêtement sans s'inquiéter d'une quelconque conséquence.

Un autre point délicat fut de trouver des sujets répondants à nos critères de sélection. En effet, certains sujets se sont avérés sceptiques à la technologie Uber et n'ont par conséquent jamais utilisé Uber ou n'ont jamais porté un intérêt sur Uber.

Enfin le dernier obstacle auquel nous avons dû faire face fut le choix cohérent et pertinent des questions. En effet il fallait choisir minutieusement les questions à travers une suite logique et tout en ayant des questions de relance afin qu'elles nous apportent des informations sur un aspect du sujet.

5 Analyse et interprétation

Les 5 entrevues les plus pertinentes ont été sélectionnées et ont été analysées puis interprétées dans les sous-sections 5.1 à 5.3 ci-dessous. Les analyses sont séparées en trois thèmes distincts soit les impacts économiques, sociaux et sur la sécurité qu'entraîne Uber. Chaque entrevue est donc analysée pour chaque thème et une interprétation de la tendance observée est réalisée après l'analyse de chaque entrevue.

5.1 Impact économique

- Analyse des Entrevues

L'apparition de Uber dans la société a eu de nombreux impacts économiques. Cet aspect de Uber est d'ailleurs ressorti plusieurs fois dans les entrevues.

Dans un premier temps, nous pouvons voir que le sujet 4 confirme notre hypothèse initiale concernant l'impact économique d'Uber. D'une part, en répondant à la question (Croyez-vous qu'Uber ait sa place dans la province du Québec ? Pourquoi ?) Il

dit qu'Uber est une source d'emplois pour plusieurs personnes et que ce dernier offre aussi la possibilité aux personnes d'avoir un second emploi flexible, qui n'est pas toujours évident à trouver, pour ceux qui n'arrivent pas à joindre les deux bouts avec un seul emploi. D'autre part, toujours en répondant à la même question, il mentionne le fait qu'Uber est une alternative abordable qui répond aux besoins des consommateurs. Toutefois, malgré le fait qu'Uber soit plus abordable le sujet préfère utiliser le taxi. Une des raisons pourquoi il préfère ce service, c'est parce que celui-ci est fiscalisé et qu'Uber ne respecte pas les règles. Bref, le sujet 4 a énoncé, pour la majorité, des points positifs de l'impact économique qu'Uber a sur la vie quotidienne mis à part la concurrence déloyale de Uber.

Dans un deuxième temps, le sujet 5 quant à lui est plus ou moins en faveur de ce nouveau moyen de transport. Ce n'est cependant pas très surprenant étant donné que le sujet 5 est en fait un chauffeur de taxi. Selon lui, Uber offre une concurrence déloyale aux compagnies de taxis et cela entraîne une baisse de revenu considérable pour les chauffeurs de taxi, ces derniers ne gagnant pas beaucoup d'argent à la base seront pour la plupart forcés d'arrêter d'exercer leur profession. Nous avons donc, d'un côté une création d'emplois par l'entreprise Uber et d'un autre côté une diminution d'emplois dans l'industrie du taxi. Il est aussi intéressant de constater que le sujet 5 n'est pas totalement contre l'implantation de Uber au Québec, toutefois selon lui il faut qu'Uber se conforme à la réglementation québécoise pour pouvoir avoir une concurrence loyale. En résumé, les réponses du sujet 5 étaient plutôt négatives pour tout ce qui concerne l'impact économique qu'a Uber, surtout sur la vie quotidienne des chauffeurs de taxi. Toutefois, le sujet 5 pense qu'il est possible d'avoir une cohabitation Uber/Taxi si les deux entités travaillent dans les mêmes conditions.

Dans un troisième temps, le sujet 1, un utilisateur courant de Uber, était bien évidemment en faveur d'Uber. Nous pouvons voir dans ses réponses qu'un des points positifs qu'apporte Uber aux consommateurs est son rapport qualité/prix. Il est possible de constater cet aspect dans sa réponse à la question (Croyez-vous qu'Uber à sa place dans la province de Québec ?) où il mentionne que les prix des taxis sont exorbitants, il

fait ici une comparaison entre Uber et les taxis et affirme que les taxis sont beaucoup plus chers. Selon lui, Uber n'est pas seulement abordable, mais ce dernier offre aussi un très bon service d'où le très bon rapport qualité/prix mentionné par le sujet de l'étude. Au vu des réponses du sujet 1, nous pouvons dire qu'il trouve en général positif l'impact économique qu'Uber a sur la vie quotidienne.

Dans un quatrième temps, nous avons le sujet 2 qui se trouve être un utilisateur normal, est lui aussi plutôt en faveur d'Uber. Tout d'abord, à la question (Croyez-vous qu'Uber à sa place dans la province de Québec ?), il dit qu'un des points positifs de l'impact économique d'Uber est notamment que celui-ci va entraîner les autres compagnies de moyen de transport à baisser leur prix. Nous revenons encore une fois à ce facteur d'harmonisation des offres sur le marché des moyens de transport. Bref, le sujet 2 n'était pas contre l'apparition de Uber dans la province, mais il n'était pas fan de l'idée non plus.

Finalement, le sujet 3 quant à lui est un chauffeur d'Uber et nous pouvons voir dans ses réponses, qu'Uber a eu un impact économique concret sur sa vie quotidienne. Ce dernier nous a répondu à la question (En quoi être chauffeur de Uber a-t-il impacté votre quotidien ?) que cet emploi lui permettait d'ajuster ses revenus lorsqu'il avait besoin de plus d'argent. De plus, à la question (Qu'est sont les raisons qui vous ont poussé à être chauffeur de Uber plutôt que chauffeur de taxi ?), il avait répondu que de devenir chauffeur de taxi était beaucoup plus contraignant, car les chauffeurs de taxi ont beaucoup de frais à payer et que pour rentabiliser la licence qu'il devrait louer, il n'aurait pas le choix que de faire du temps plein. En résumé, selon le sujet 3, Uber offre des emplois flexibles, relativement payants et sécuritaires à plusieurs personnes ce qui fait que l'impact économique d'Uber est assez positif.

Interprétation :

En s'appuyant sur les réponses obtenues lors de nos entrevues et à l'aide de la grille d'analyse. Il est possible de constater que la majorité des personnes (à une exception près) interrogées semblaient contentes de ce nouveau moyen de transport sur

un point de vue économique. Nous avons aussi pu observer plusieurs points positifs concernant l'impact économique d'Uber, ceux qui ont le plus ressorti sont la création d'emploi flexible pour beaucoup de personnes, le rapport qualité/prix. Le point négatif majeur qui ressortit est bien évidemment la concurrence déloyale qu'offre Uber aux autres moyens de transport. Nous pouvons donc séparer l'impact économique d'Uber en trois sous thèmes qui seront traités plus bas.

Uber est une activité créatrice d'emploi

Le premier sous thème est qu'Uber crée des emplois, tous les sujets étaient généralement en accord avec ce point ou ne l'ont juste pas évoqué. En effet, Uber crée des milliers d'emplois pour plusieurs personnes, de plus l'emploi étant vraiment flexible, c'est idéal pour une personne se cherchant un second travail pour arrondir la fin du mois. Toutefois, le sujet 5 (chauffeur de taxi) a aussi mentionné que malgré qu'Uber crée des emplois, c'est au détriment des chauffeurs de taxi qui perdent le leur.

Uber est un facteur d'harmonisation des offres sur le marché du transport (rapport qualité/prix)

Ce sous-thème est probablement celui qui est ressorti le plus souvent, pour tous les sujets Uber offre un bon service à bas prix. Permettant ainsi aux utilisateurs d'avoir plus d'argent dans leurs poches pour faire d'autres activités. De plus, en offrant un bon service et en restant abordable, Uber pousse plus de gens à utiliser ce service réduisant ainsi le nombre d'automobiles sur la route et à moyen terme l'empreinte écologique des usagers (mentionné par le sujet 2).

Uber préoccupe les individus à propos de l'apparition d'un nouveau type d'économie peu réglementé (concurrence déloyale, pas d'impôts, pas de juridiction...)

Finalement pour le dernier thème, nous l'avons presque toujours vu ressortir dans les entrevues avec les sujets qui n'étaient pas vraiment en faveur de l'apparition d'Uber. En particulier, avec les deux derniers sujets, qui ont mentionné la concurrence déloyale de Uber, car ce dernier ne jouait pas avec les mêmes règles que les autres compagnies de transports. Rendait difficile la vie des employés de ces compagnies.

En conclusion, les réponses obtenues dans les entrevues confirment pour la majorité notre hypothèse initiale sur l'impact économique d'Uber. D'abord, la majorité des sujets étaient d'accord sur le fait que Uber crée des emplois. Ensuite, toutes les personnes interviewées étaient d'accord sur le fait que Uber offre un très bon rapport qualité/prix. Finalement, tout le monde a agréé au fait qu'Uber malgré qu'il soit abordable ne joue pas avec les mêmes règles que les autres compagnies faisant ainsi une concurrence déloyale à ses concurrents.

5.2 Impacts sociaux

- Analyse des Entrevues

Notre premier sujet d'étude est un utilisateur régulier d'Uber, il l'utilise dans deux contextes différents : pour les déplacements de travail, ou dans le cas où il est en retard, quand il a loupé le bus par exemple. Le sujet 1 semble très satisfait de cette nouvelle alternative de transport. En effet, il affirme qu'Uber lui a permis de sortir entre amis plus souvent. La réduction des coûts de transports lui a permis de faire plus de loisirs avec sa famille ou des amis. Il mentionne par exemple qu'il peut aller prendre un verre avec des amis avec le 15\$ économisé pour sur un de ces déplacements en optant pour Uber plutôt que le taxi. Selon lui, Uber renforce le lien social en facilitant les déplacements pour les usagers. Il indique aussi que les chauffeurs Uber sont généralement plus accueillants que les chauffeurs de taxi puisque plusieurs font ce travail pour arrondir les fins de mois ou pour rencontrer de nouvelles personnes. Il est donc beaucoup plus facile d'entamer la discussion. Le sujet nous a même rapporté qu'un de ces bons amis est un chauffeur Uber rencontré lors d'un déplacement réalisé à l'aide de l'application Uber. Il indique que bien que n'importe qui peut être chauffeur Uber, le système de notes pour évaluer les chauffeurs permet de rapidement détecter un chauffeur nonchalant pour le retirer de la liste des chauffeurs. Il dit que personnellement, les chauffeurs Uber rencontrés étaient tous très amicaux.

En ce qui a trait au sujet 2, il semble conforter notre hypothèse qu'Uber est positif pour les relations sociales et nous offre sa vision des choses en tant que chauffeur Uber. Les chauffeurs travaillant souvent à temps partiel pour Uber, ils sont plus accueillants et moins formels dans leur relation chauffeur-client. Ceci favorise donc les discussions et permet de rencontrer de nouvelles personnes facilement. Par contre, un aspect social négatif d'Uber rapporté dans l'interview est que le sujet qui allait faire des loisirs ou des activités sociales durant ses temps libres sera parfois porté à offrir un service Uber à la place puisqu'il n'est contraint à aucun horaire fixe de travail. Le pourcentage de son temps consacré à entretenir ses liens sociaux a donc légèrement diminué. Un dernier point soulevé dans l'entrevue est la réduction du temps d'attente et de déplacement grâce au service de géolocalisation d'Uber. Il soulève que ces passagers peuvent donc profiter plus longtemps des activités avec leurs amis puisqu'ils peuvent voir à tout instant si le chauffeur Uber est arrivé pour les raccompagner.

Le sujet 3 est pessimiste sur les impacts sociaux engendrés par cette nouvelle alternative de transport. Elle rapporte que les chauffeurs Uber n'étant pas des chauffeurs à temps complet, ils manquent parfois de professionnalisme. Ils ne connaissent donc pas les itinéraires et ne conduisent pas aussi bien qu'un chauffeur de taxi expérimenté et elle remarque donc une hausse de ses temps de déplacements lorsqu'elle utilise UberX. Elle rapporte être arrivée à plusieurs reprises à des événements importants réalisés par des amis en retard à cause de mauvais itinéraires des chauffeurs Uber. Cela a quelque peu brimé ses relations avec certaines de ses proches. Encore selon elle, les chauffeurs Uber sont une concurrence déloyale aux chauffeurs de taxi qui sont beaucoup plus restreints et ceci crée des tensions sociales dans la province. À son avis, le bon vieux taxi, quoique plus dispendieux, est supérieur à Uber qui n'a qu'apporté des impacts sociaux négatifs dans la communauté.

Notre quatrième sujet utilise Uber à l'occasion, a des retours de soirée par exemple, ou dans le cas de retard ou d'urgence. Elle voit plutôt Uber comme un obstacle à son réseau social. Elle nous explique qu'avant Uber, ses amis prenaient le même autobus et trajet de métro vers l'université chaque jour de la semaine et que c'était pour

elle un moment précieux qui lui permettaient de socialiser avec ceux-ci et de renforcer leur cohésion. La chute des courses avec l'arrivée Uber a entraîné certains d'entre eux à opter pour Uber qui n'entraînait pas autant d'impact financier que les taxis et amenait plusieurs avantages comme ne plus avoir à respecter un horaire d'autobus et attendre au froid ou à la pluie à l'arrêt. Elle explique que maintenant, ils ne sont plus que trois à faire le trajet en transport en commun et qu'elle s'est malheureusement distancée de ces autres amis qu'elle voit moins souvent. Selon elle, la réduction des coûts encourage les gens et déserte le transport collectif, un endroit de fraternisation très important, pour plutôt opter pour Uber où chaque personne est dans sa voiture séparément. Les relations sociales sont donc grandement impactées.

Finalement, notre dernier sujet semble avoir une position mixte sur les impacts sociaux d'UberX à Montréal. Tout d'abord, il rapporte ses craintes que le système de notation d'Uber pourrait créer de la discrimination envers certains chauffeurs ou passagers; phénomène qui n'est pas observé dans les autres modes de transport (service public, taxi ou autre). Un client avec des problèmes particuliers (difficultés de mouvements ou maladie mentale par exemple) pourrait se voir attribuer une mauvaise note par les chauffeurs Uber et pourrait avoir de la difficulté à se trouver un chauffeur par la suite et du fait même de réaliser ces déplacements. Un certain délitement social pour ses individus pourrait donc être observé. Un autre exemple soulevé par le sujet est les personnes âgées qui ne connaissent pas ou très peu internet et encore moins les procédures pour se créer un compte et enregistrer une carte de crédit UberX. Ces personnes se verraient donc l'accès au service de transport refusé et encore une fois un délitement social pour ce groupe d'individu pourrait être observé. Par contre, le faible coût des courses Uber comparativement au service standard de taxi est un net avantage à son avis. Les personnes à faibles revenus peuvent donc se déplacer avec une plus grande aisance et du fait même, être plus actives socialement, que ce soit pour rencontrer des amis ou participer à des loisirs. Aussi, le sujet rapporte avoir rencontré plusieurs chauffeurs Uber pour qui l'argent rapporté par les courses n'était que secondaire (retraités qui s'ennuient, individu n'ayant rien à faire une soirée, etc.). Ces chauffeurs affectionnent

particulièrement de rencontrer de nouvelles personnes et sont donc très accueillants. Le sujet rapporte avoir plusieurs conversations très enrichissantes durant ses trajets et apprécie l'impact social d'Uber sur ce point. Maintenant, une interprétation peut être réalisée sur les impacts d'Uber à l'aide de l'échantillon de réponses récoltées ci-haut.

Interprétation :

Selon les réponses obtenues dans nos entrevues et la grille d'analyse pondérée que nous avons créée, il semblerait que les personnes interrogées à propos d'Uber sous l'aspect social sont satisfaites de cette nouvelle alternative de déplacement. En effet, 3 sujets sur 5 considèrent qu'utiliser Uber améliore leurs relations avec leurs amis ou avec de nouvelles personnes, une personne considère qu'Uber apporte aussi bien de l'amélioration dans sa sphère sociale que d'inconvénients et le dernier sujet considère qu'Uber n'apporte aucune amélioration sociale dans son quotidien. Les points positifs les plus souvent mentionnés dans les entrevues sont la possibilité d'effectuer plus de déplacements à moindres coûts et donc, du fait même, de faire plus d'activités avec des amis, collègues ou la famille et l'hospitalité que les chauffeurs Uber dégagent qui encourage les échanges de conversations. Quatre thèmes peuvent être dégagés des entrevues réalisées sous l'aspect social de la nouvelle technologie.

Uber rend les activités sociales plus simples et plus économiques

Premier thème largement rapporté par les sujets est la facilité de réaliser des activités avec leurs proches. Tous s'entendent sur le fait qu'Uber est habituellement largement moins cher qu'un taxi. Ce sursis dans les dépenses de déplacement permet donc de créer des événements de rencontres qui autrement n'auraient pas été possibles par souci d'argent. Les gens peuvent donc se rencontrer face à face plus souvent plutôt que seulement sur les réseaux sociaux pour passer du temps de qualité ensemble. Uber est donc un excellent outil de cohésion entre les individus sous cette optique. Un léger bémol dans les propos reportés par la majorité est le fait que cette baisse des tarifs entraîne aussi un certain exode des transports collectifs, un lieu de rencontre social, vers

les voitures Uber, où chacun est dans son véhicule et où les interactions sont presque nulles.

Uber est beaucoup utilisé comme solution d'urgence dans des contextes d'imprévus

Le second thème abordé dans nos entretiens est celui du contexte d'utilisation. En effet, le contexte le plus cité est celui de retour de soirée. C'est dans ce type de contexte, où les transports en commun ne sont plus disponibles et où l'on souhaite rapidement trouver une solution de transport que Uber est le plus utilisée. D'autres personnes interviewées nous ont dit qu'ils utilisaient Uber pour des trajets urgents lorsque les moyens de transport usuels ne sont plus disponibles, lorsqu'un bus ne passe pas ou lors d'un retard par exemple. Là encore, c'est lorsqu'un imprévu survient et qu'un utilisateur doit trouver une solution de transport de façon rapide et fiable que Uber est extrêmement utilisé.

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce phénomène, tout d'abord la plateforme Uber permet une instantanéité du service qui n'est pas disponible pour les autres types de transport. Par exemple pour les taxis il faut, en cas d'imprévus, soit chercher un taxi dans la rue en espérant qu'il soit disponible, soit obtenir un numéro et appeler une agence afin d'obtenir un taxi. Ce qui génère une contrainte supplémentaire pour la clientèle. De plus, Uber est une entreprise connue dans le monde entier, ce qui lui confère une plus grande notoriété que n'importe quelle compagnie de taxi au monde. Ainsi l'utilisateur peut, dans n'importe quel endroit du monde se connecter à la même plateforme Uber et demander le service, contrairement aux taxis dont les compagnies changent en fonction des villes. Là encore, Uber a l'avantage de la facilité d'accès, puisqu'il ne nécessite pas de s'être renseigné avant sur les compagnies de transport disponibles sur un lieu géographique particulier.

Ce nouveau type de transport se distingue donc des autres par sa disponibilité. Contrairement aux autres types de transports urbains, le service Uber est disponible rapidement, à la demande du client, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit et dans n'importe quel contexte. De plus, Uber permet grâce à l'application mobile d'obtenir ce

service de façon très simple et spontanée, il n'y a pas besoin de réserver à l'avance ni même d'avoir le numéro de téléphone d'une agence ou d'un chauffeur pour commander le service. Ceci a un impact non négligeable sur les comportements des usagers qui l'utilise comme transport de remplacement, en cas d'imprévus.

Uber permet un nouveau type de relation chauffeur-client

Un troisième thème rapporté par près de tous les sujets ayant participé à l'étude est une nouvelle relation chauffeur-passager pour la nouvelle technologie. Les opinions quant à ce changement sont par contre partagées. D'un côté, 3 des 5 sujets rapportent que les chauffeurs Uber sont beaucoup plus formels et dégagent une attitude plus conviviale et amicale favorisant la discussion. Ces sujets apprécient grandement cette chaleur dégagée par les chauffeurs Uber et un des sujets s'est même fait un très bon ami qui était son chauffeur Uber. Par contre, bien que les chauffeurs Uber soient plus amicaux, ils sont aussi moins professionnels. C'est en effet ce que deux des sujets ont rapporté durant leurs entretiens. Ceci a causé des retards à des événements familiaux chez un des sujets et a quelque peu brimé ces relations familiales du fait même.

Le système de géolocalisation de Uber a impacté le comportement des usagers

Le dernier point, bien que soulevé que par un seul individu, est fort intéressant. Le point porte particulièrement sur le mode de prélèvement des courses et le système de notation. Le sujet rapporte ses craintes que le sujet de notation des chauffeurs est des usagers ainsi que les paiements des courses devant se réaliser par prélèvement automatique pourraient mener à un délitement social. En effet, les personnes âgées ne maîtrisant pas bien l'utilisation de prélèvement automatique et l'enregistrement d'une carte de crédit en ligne pourraient se voir limiter l'accès à UberX créant ainsi un délitement social pour cette classe d'individus dans la société. Les personnes nécessitant des soins particuliers pourraient aussi se voir donner de mauvaise évaluation par les chauffeurs et pourraient subir un "boycott" des futurs chauffeurs qui choisiront plutôt un client simple. D'un autre côté, l'accès beaucoup plus abordable que des modes de

transport tel les taxis pourraient permettre aux personnes à faibles revenus d'accéder à ce mode de transport et réduire le délitement social pour cette classe d'individu. Ceci est très intéressant puisqu'en résumé, Uber crée un certain délitement social chez une classe d'individu, mais réduit le délitement social d'une autre classe simultanément.

En conclusion, en ce qui concerne nos hypothèses sur les impacts sociaux d'Uber sur les utilisateurs au quotidien, celles-ci sont majoritairement renforcées par l'étude réalisée. Il semblerait qu'Uber encourage réellement les rencontres entre proches en réduisant les coûts de déplacement et que les chauffeurs Uber sont plus amicaux favorisant les échanges de discussions lors des trajets.

5.3 Impact sur la sécurité des transports

- Analyse des Entrevues

Un autre impact d'Uber a été discuté dans les entrevues, cette fois-ci il s'agit de l'impact sur la sécurité des transports.

Nous pouvons voir dans l'entrevue du sujet 4 que celui-ci a eu des problèmes de sécurité avec Uber. Ce dernier était tombé sur un chauffeur Uber qui conduisait dangereusement et qui a menacé sa vie. Après le trajet, le sujet avait immédiatement donné une mauvaise note au chauffeur pour sa conduite dangereuse. Cet incident a poussé le sujet 4 à se tourner vers d'autres moyens de transport, où les conducteurs sont mieux suivis (taxis, vélo taxi, transport en commun). Nous pouvons donc conclure que le sujet 4 n'a pas trouvé sécuritaire le service offert par Uber.

Pour ce qui en est du sujet 5, ce dernier n'ayant jamais utilisé Uber, nous ne pouvions lui demander si le service était sécuritaire. Toutefois, il avait mentionné qu'une des conditions, selon lui, pour qu'Uber ait sa place au Québec était qu'Uber fasse vérifier ses chauffeurs ainsi que ses voitures par un comité désigné pour s'assurer d'offrir un service sécuritaire. En résumé, malgré que le sujet 5 n'a jamais utilisé Uber, ce dernier pense qu'Uber n'est pas sécuritaire en raison du manque de vérification.

Le sujet 1 quant à lui, utilise régulièrement Uber et ce dernier n'a jamais rencontré des problèmes de sécurité que ce soit au niveau monétaire et social (aucun vol d'argent, vol d'identité, etc..) ou au niveau physique (conduite dangereuse, agression, etc.).

En ce qui concerne le sujet 2, ce dernier n'a utilisé le service d'Uber que deux ou trois fois, mais comme le sujet 1, il n'a jamais rencontré des problèmes de sécurité. Nous pouvons aussi ajouter que le sujet 2 a entendu parler d'Uber par ses amis et une raison pour laquelle il a décidé d'essayer le service de transport d'Uber est justement parce que ses amis lui avaient dit que c'est sécuritaire. Bref, nous pouvons observer que les consommateurs vont souvent se fier à leurs proches pour s'assurer que le service est sécuritaire.

Finalement nous avons le sujet 3, qui se trouve être lui-même un chauffeur d'Uber. Il est toutefois intéressant de voir le concept de sécurité, mais cette fois-ci du côté du chauffeur. La réglementation d'Uber l'oblige à vérifier sa voiture régulièrement est la voiture ne doit pas avoir plus de 5 ans. Il a aussi parlé du système de notation qui permet aux usagers de vérifier que les conducteurs agissent correctement et l'inverse permettant aux chauffeurs d'éviter les clients dangereux.

Interprétation :

D'après les réponses obtenues dans les entrevues et toujours à l'aide de la grille d'analyse. Nous constatons que l'opinion des personnes interviewées est assez mitigée. Nous avons pu voir des points positifs comme négatifs pour ce qui concerne l'impact sur la sécurité des transports, deux points sont ressortis. Le premier (positif) étant le système de notation mis en place par Uber pour améliorer la confiance entre le client et le chauffeur et le deuxième (négatif/positif) concerne la réglementation de Uber qui est plus souple que pour les autres compagnies de transport. Nous pouvons donc séparer l'impact sécuritaire d'Uber en deux sous thèmes qui seront traités plus bas.

Uber permet amélioration de la confiance chauffeur/client grâce au système de notation

Tout d'abord, nous avons ce sous-thème qui porte sur un moyen qu'Uber a mis en place pour rendre son service plus sécuritaire. Le système de notation a été mentionné deux fois, le sujet 4 l'avait utilisé pour manifester son sentiment d'insécurité et le sujet 3 en avait parlé pour montrer qu'Uber avait mis des systèmes en place pour assurer la sécurité des passagers ainsi que celle des chauffeurs. Il est donc évident que ce système a un impact positif sur la sécurité des individus utilisant le service.

Uber dispose d'une réglementation plus souple (voiture et compétence du chauffeur) que pour les taxis, ce qui inquiète les usagers

Finalement, ce sous-thème a été mentionné deux fois lui aussi, le sujet 5 a critiqué la manière dont Uber réglemente ses chauffeurs ainsi que leurs voitures. Il a aussi ajouté que les chauffeurs et leurs voitures devaient être surveillés par une agence indépendante. Le sujet 3 quant à lui a vanté la réglementation de Uber disant que celle-ci est assez stricte et sécuritaire. En résumé, nous pouvons constater que la question de la réglementation d'Uber est encore une source de débats.

En conclusion, les réponses obtenues confirmaient pour la plupart notre hypothèse initiale concernant l'impact qu'a Uber sur la sécurité du transport. D'une part, le système de notation améliore effectivement la confiance entre le chauffeur et le client comme on a pu le voir dans les témoignages. D'autre part, la plupart des personnes interviewées étaient d'accord sur le fait que la réglementation est beaucoup plus stricte pour les taxis que pour Uber.

6 Conclusion

Depuis son implantation dans le marché des transports urbains, Uber ne cesse de confirmer sa place auprès des usagers. En effet cette nouvelle technologie à travers sa plateforme applicative permettant de toujours conserver un contact entre les chauffeurs et les clients devient de plus en plus présente dans nos quotidiens. Jeune, adulte, population sénile, Uber est utilisé par différentes tranches d'âge et suivant diverses occasions telles que les trajets occasionnels, les imprévus, pour aller au travail etc. Cependant, malgré sa popularité incontestable, Uber ne fait toujours pas l'unanimité. On note que la plupart de la population est attirée par l'influence sociale qui consiste en un facteur primordial de la diffusion technologique. Néanmoins, certains demeurent encore sceptiques au concept de Uber tandis que d'autres sont totalement tombés sous le charme du service offert. Dans les deux cas, l'utilisation de Uber implique des conséquences et des répercussions au sein même de la société. C'est dans ce sens que nous avons porté une étude sur les impacts sociaux de l'utilisation de Uber sur la vie quotidienne.

Au terme de cette étude, nous avons pu observer qu'économiquement, Uber aura permis à plusieurs personnes d'obtenir des emplois. De plus étant très flexible, Uber permet à ses chauffeurs de pouvoir travailler à temps partiel et ses prix abordables sont également très appréciés de la population. D'un autre côté, on note également un impact négatif de Uber dans le sens où bon nombre de chauffeurs d'autres moyens de transport tels que le taxi ont perdu leur emploi.

Sur le plan social, Uber a permis d'encourager les relations interpersonnelles. De plus le système de notation mis en place par Uber permet d'améliorer les relations entre les usagers et les chauffeurs. Néanmoins la souplesse de la réglementation inquiète plusieurs clients qui craignent ainsi l'aspect sécuritaire de l'utilisation de la technologie Uber.

Finalement, il est indéniable que Uber a des impacts aussi bien positifs que négatifs sur la vie quotidienne de la population. Il est donc important pour la population de veiller à l'usage éventuel qui pourrait découler de son appropriation.

7 Annexes

7.1 Questionnaire

Problématique : Comment Uber s'intègre-t-il dans notre vie quotidienne ?

Questions :

Aux usagers

Connaissez-vous Uber ?

Comment avez-vous entendu parler d'Uber la première fois ?

Croyez-vous qu'Uber a sa place dans la province du Québec ?

→ Pourquoi ?

Avez-vous déjà utilisé Uber ?

-Si oui :

→ Parmi tous les moyens de transport, pourquoi Uber ?

→ À quelle fréquence utilisez-vous Uber ?

→ Dans quel contexte utilisez-vous Uber ?

- Trajets occasionnels
- Retours de soirées
- Trajets aéroport
- Trajets quotidiens
- Autre...

→ Avez-vous apprécié le service offert par Uber ?

→ Qu'est-ce qui vous a motivé à faire confiance à Uber et à utiliser ce service

→ Ce service a-t-il amélioré votre quotidien ?

-Si oui :

→ En quoi ?

-Si non :

→ Quelle dimension de ce service vous a le moins plu

→ Quels facteurs à votre avis auraient aidé à améliorer ce service

→Pensez-vous pouvoir facilement arrêter d'utiliser Uber

→Pourquoi ?

→Etes-vous à l'aise avec le système de prélèvement automatique sur la carte de crédit

→Qu'est-ce que l'utilisation d'Uber a changé sur votre routine avec les transports en commun ?

-Si non :

→Pourquoi ?

→Etes-vous à l'aise avec le système de prélèvement automatique sur la carte de crédit

Avez-vous déjà rencontré des problèmes de sécurité ?

Au même prix choisirez-vous Uber ou Taxi ?

→ Pourquoi ?

Dans certaines régions on note que certains chauffeurs de taxi sont également chauffeurs d'Uber. Seriez-vous pour ou contre cette alternative ?

→ Pourquoi ?

Aux chauffeurs

Etes-vous chauffeur de Uber ?

-Si oui :

→Qu'est sont les raisons qui vous ont poussé à être chauffeur de Uber plutôt que chauffeur de taxi ?

→Quel pourcentage gagnez-vous sur chaque course ?

→En quoi être chauffeur de Uber a-t-il impacté votre quotidien ?

→Que pensez-vous de la réglementation de Uber

-Si non :

→Pour quelles raisons ?

Etes-vous chauffeur de taxi ?

-Si oui :

→ Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à être chauffeur de Taxi plutôt que chauffeur de Uber ?

→ Quel pourcentage gagnez-vous sur chaque course ?

→ Pensez-vous être chauffeur de Uber un jour ?

- Pourquoi ?

- Pensez-vous que cela puisse impacter votre quotidien (positivement ou négativement) ?

- Si non :

→ Pour quelles raisons ?

Pensez-vous qu'une cohabitation Uber-Taxi soit possible ?

Au même prix choisiriez-vous Uber ou Taxi ?

→ Pourquoi ?

Dans certaines régions on note que certains chauffeurs de taxi sont également chauffeur d'Uber. Seriez-vous pour ou contre cette alternative ?

→ Pourquoi ?

7.2 Verbatims

Entrevue 1

Usager

Questions:

- Connaissez-vous Uber ?

Bien sûr !

- Comment avez-vous entendu parler d'Uber la première fois ?

Ayant à me déplacer beaucoup pour le travail, un de mes collègues m'a conseillé Uber dès ses premières tentatives d'implantation dans la province.

- Croyez-vous qu'Uber a sa place dans la province du Québec ?

Tout à fait.

- Pourquoi ?

Les tarifs de taxi sont complètement exorbitants à mon avis et Uber encourage le transport collectif afin de désencombrer les routes et réduire notre empreinte écologique.

-Avez-vous déjà utilisé Uber ?

Oui.

-Parmi tous les moyens de transport, pourquoi Uber?

Uber est rapide simple, convivial, abordable et satisfait donc à mes attentes en ce qui concerne mes déplacements.

-À quelle fréquence utilisez-vous Uber ?

Cela peut varier énormément d'une semaine à l'autre. J'utilise le service de transport Uber entre 0 et 4 fois par semaine. Cela dépend où j'ai à me déplacer et pour quelle raison je dois m'y rendre.

-Dans quel contexte utilisez-vous Uber ?

J'utilise Uber principalement pour le travail. Je dois me déplacer souvent pour rencontrer des clients et j'ai un piètre sens de l'orientation. De plus, j'utilise le temps de transport pour réviser le dossier du client et avoir les éléments clés en mémoire quand je vais le rencontrer. J'utilise le transport en commun pour me déplacer au bureau ou pour aller à mes loisirs la majorité du temps. J'utilise Uber à l'occasion lorsque je me réveille en retard puisque c'est plus rapide qu'attendre l'autobus 45 minutes.

-Avez-vous apprécié le service offert par Uber ?

Les chauffeurs d'Uber sont toujours professionnels et courtois. J'apprécie leur service. Le seul inconvénient est que parfois aucun chauffeur n'est disponible ou je dois attendre un certain moment avant qu'un chauffeur vienne.

-Qu'est-ce qui vous a motivé à faire confiance à Uber et à utiliser ce service

Le taxi à Montréal est très dispendieux et je l'utilisais énormément. Lorsque j'ai entendu parler d'un service de transport plus abordable, j'ai tout de suite voulu l'essayer!

-Ce service a-t-il amélioré votre quotidien ?

Oui.

-En quoi ?

Uber m'a libéré d'un fardeau financier en allégeant mes dépenses. Par contre, mon temps de transport est plus long pour mes déplacements. Cela ne m'embête pas énormément par contre puisque j'utilise ce temps pour faire autre chose simultanément

-Pensez-vous pouvoir facilement arrêter d'utiliser Uber

Oui.

-Pourquoi ?

Bien que j'apprécie Uber, plusieurs autres modes de transport existent et donc je m'adapterais si la situation l'exigeait.

-Etes-vous à l'aise avec le système de prélèvement automatique sur la carte de crédit

Oui. Ceci permet de grandement simplifier mes paiements en ayant qu'à entrer mes informations qu'une seule fois.

-Avez-vous déjà rencontré des problèmes de sécurité ?

Non. Je n'ai jamais eu de problèmes avec mes informations tant personnelles que bancaires en utilisant ce service.

-À même prix, choisiriez-vous Uber ou le taxi ?

Si je ne suis pas contraint par le temps, je choisis Uber puisque j'adhère à leur philosophie de transport collectif et j'essaie de réduire l'utilisation inutile de véhicules. Par contre,

j'attends parfois un moment avant qu'un chauffeur Uber vienne me chercher tandis que les taxis sont toujours disponibles à l'instant.

-Pensez-vous qu'une cohabitation Uber-Taxi soit possible ?

Peut-être, mais les prix des permis de taxis devront être réévalués pour offrir une saine compétition entre les deux modes de transport. Les taxis ne peuvent pas compétitionner pour l'instant puisqu'ils doivent payer des milliers de dollars en permis de taxi et doivent donc charger plus cher à leur clientèle.

Entrevue 2

Usager

Questions :

- Connaissez-vous Uber ?

Oui, j'ai eu à l'utiliser quelques fois

-Comment avez-vous entendu parler d'Uber la première fois ?

Un ami m'a suggéré de télécharger l'application pour bénéficier de la course gratuite la première fois.

-Croyez-vous qu'Uber a sa place dans la province du Québec ?

Je n'y trouve pas d'inconvénient.

- Pourquoi ?

Tant que c'est régulé et sécuritaire OK pas de soucis, d'ailleurs ça pourrait encourager les autres moyens de transport à diminuer leurs prix. Mais personnellement je n'ai pas été bluffé par Uber

-Avez-vous déjà utilisé Uber ?

Oui.

-Parmi tous les moyens de transport, pourquoi Uber?

C'était plutôt pour tester le service vu que des amis m'en parlaient souvent

-À quelle fréquence utilisez-vous Uber ?

Je l'ai utilisé deux ou trois fois

-Dans quel contexte utilisez-vous Uber ?

J'ai eu à l'utiliser une fois avec des amis au retour d'une soirée. A part cela c'est plutôt pour trajets occasionnels (j'avais raté le bus).

-Avez-vous apprécié le service offert par Uber ?

Le service est bien le seul inconvénient c'est que je préfère être dans un environnement plus sociable comme le métro, les bus, je vois plus de gens et je peux prendre ces moyens de transport là tous les jours avec mes amis.

-Qu'est-ce qui vous a motivé à faire confiance à Uber et à utiliser ce service

Des amis l'avaient déjà utilisé et m'ont dit que c'était sécuritaire

-Ce service a-t-il amélioré votre quotidien ?

Oui.

-En quoi ?

Ça m'a permis d'éviter d'arriver en retard car ce jour-là j'avais un rendez-vous très important et le bus tardait à venir

-Pensez-vous pouvoir facilement arrêter d'utiliser Uber

Oui.

-Pourquoi ?

Car de toute manière je préfère les autres moyens de transport. Par exemple avec le bus je suis plus à l'aise, il y a plus de monde et je suis de nature sociable

-Etes-vous à l'aise avec le système de prélèvement automatique sur la carte de crédit

Au début je craignais qu'ils ne débitent plus que le prix sur ma carte, mais après l'avoir utilisé j'ai vu qu'ils envoyaient un courriel après chaque course pour donner le montant donc je pouvais vérifier

-Avez-vous déjà rencontré des problèmes de sécurité ?

Non pas pour le moment et je n'espère pas « Rires »

-Qu'est-ce que l'utilisation de Uber a changé sur votre routine avec les transports en commun?

Quand j'ai un imprévu, je sais que j'ai un plan de secours que je peux appeler à n'importe quelle heure

-À même prix, choisiriez-vous Uber ou le taxi ?

Je choisirai plutôt le bus par exemple, car on peut être plus de 4 déjà dans la voiture LOL et mieux discuter plus aisément

-Pensez-vous qu'une cohabitation Uber-Taxi soit possible ?

Je n'y trouve pas d'inconvénient tant que ça leur permet de bien gagner leur vie tant mieux pour eux.

Pour ma part, tant que je suis bien servie je suis correct

Entrevue 3

Usager

Questions :

- **Etes-vous chauffeur de Uber ?**

Oui

- **Qu'est sont les raisons qui vous ont poussé à être chauffeur de Uber plutôt que chauffeur de taxi ?**

Ce qui m'a attiré chez Uber c'est la flexibilité des horaires, on peut travailler quand on le souhaite, quand on a besoin. C'est un travail plutôt sympa, les passagers sont souvent agréables, et ça permet de gagner pas mal d'argent en peu de temps, surtout la nuit à la sortie des soirées. Quand je n'avais pas de soirée de prévue, je pouvais aller faire du Uber à la place pour me faire un peu de sous. Devenir chauffeur de taxi c'est beaucoup plus compliqué et contraignant, on a besoin d'acheter une licence, très chère, et après il faut rentabiliser cette licence donc faire du taxi son activité à plein temps. Uber ça peut être un simple complément de revenu.

- **Quel pourcentage gagnez-vous sur chaque course ?**

26 de l'heure à l'époque, selon les jours, mais tu fais les jours d'évènement spéciaux et ça peut monter à plus de 40 (pendant les soirées). Et on se débrouille avec ça pour l'entretien de la voiture et l'essence.

- **En quoi être chauffeur de Uber a-t-il impacté votre quotidien ?**

Je suis travailleur indépendant, je fais des petits boulots quand j'en ai l'occasion, je n'ai pas d'emploi fixe, donc Uber me permet d'ajuster mes revenus quand j'en avais besoin. Si j'ai besoin d'argent, je fais du Uber.

- **Que pensez-vous de la réglementation de Uber**

Elle est sécurisante puisqu'elle oblige à faire vérifier sa voiture régulièrement (la voiture doit avoir moins de 5 ans). Le système de notation permet aussi à Uber de nous contrôler, si on n'est pas correcte avec les clients, ils nous notent mal et on a des blâmes. De même nous on note aussi les clients, ce qui permet d'éviter les clients peu

agréables ou les clients qui peuvent être dangereux. Si le projet pilote passe et que ça reste comme ce que j'ai compris de ce que c'est maintenant, c'est magnifique, tu paies des taxes, t'est signalé au monde entier que t'es Uber par une vignette obligatoire, tu dois faire une formation après un certain nombre d'heures par mois... Tout en restant bénéfique pour le conducteur, et pratique pour le passager! Magnifique

Entrevue 4

Usager

Questions :

1-Connaissez-vous Uber ?

Oui

2-Comment avez-vous entendu parler d'Uber la première fois ?

J'ai vue l'application sur Instagram. (Médias sociaux)

3-Croyez-vous qu'Uber ait sa place dans la province du Québec ?

Oui

3.1- → Pourquoi ?

C'est un concept innovateur qui répond aux besoins des consommateurs, à la fois pratique et abordable.

C'est une source potentielle de revenus pour le gouvernement et une source d'emplois pour plusieurs personnes.

4-Avez-vous déjà utilisé Uber ?

Oui

-Si oui :

4.1-A quelle fréquence utilisez-vous Uber ?

De temps en temps

4.2-Dans quel contexte utilisez-vous Uber ?

- Trajets occasionnels
- Retours de soirées

- Trajets aéroport
- Trajets quotidiens
- Autre...

Retours de soirées et trajets occasionnels

4.3-Avez-vous apprécié le service offert par Uber ?

Oui

4.4-À même prix, choisiriez-vous Uber ou le taxi ?

Taxi

4.5-Avez-vous déjà rencontré des problèmes de sécurité ?

Oui

4.5.1 -> Qu'est-il arrivé ?

Je suis tombé sur un chauffeur Uber qui conduisait dangereusement et qui a menacé ma vie. Quand je suis arrivée à destination j'ai immédiatement donné une mauvaise note au chauffeur pour sa conduite dangereuse. Après ce qui m'est arrivée je me suis tournée vers d'autres moyens de transports.

5-Pensez-vous qu'une cohabitation Uber-Taxi soit possible ?

Oui.

6-Au même prix choisirez-vous Uber ou Taxi ?

Taxi

6.1-→ Pourquoi ?

Parce que le service est fiscalisé et plus sécuritaire.

Dans certaines régions on note que certains chauffeurs de taxi sont également chauffeur d'Uber.

7-Seriez-vous pour ou contre cette alternative ?

Oui

7.1-→ Pourquoi ?

Ils font plus d'argent, donc tant mieux pour eux.

Entrevue 5

Chauffeur de Taxi

Questions :

1-Connaissez-vous Uber ?

Oui

2-Comment avez-vous entendu parler d'Uber la première fois ?

Ce sont des amis qui m'ont parler d'Uber.

3-Croyez-vous qu'Uber ait sa place dans la province du Québec ?

Oui mais avec des conditions.

3.1- → Pourquoi ? (Quelles conditions ?)

Uber doit être mieux encadré, pour s'assurer qu'il paie bien toute l'impôt.

Uber doit jouer avec les mêmes règles que les autres compagnies de taxi.

- Payer un permis de d'opération au gouvernement (permis de taxi)
- Les chauffeurs UberX doivent payer un permis au même titre que les chauffeurs de taxi
- Payer tous les autres frais que doivent payer les compagnies de taxi afin d'être sur un pied d'égalité pour ainsi avoir une concurrence loyale

Les chauffeurs UberX ainsi que leurs voitures doivent être suivi par un comité pour assurer un service sécuritaire aux passagers.

Etes-vous chauffeur de Uber ?

Non

- Qu'est sont les raisons qui vous ont poussé à être chauffeur de Uber plutôt que chauffeur de taxi ?
N/A
- Quel pourcentage gagnez-vous sur chaque course ?
N/A

-Si non :

Pour quelles raisons ?

Voir plus bas

Etes-vous chauffeur de taxi ?

- **Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à être chauffeur de Taxi plutôt que chauffeur de Uber ?**

À l'époque où j'ai commencé à travailler, Uber n'existait pas encore.

- **Quel pourcentage gagnez-vous sur chaque course ?**

Je prends la totalité de l'argent à chaque course, toutefois je dois payer un loyer hebdomadaire en détenteur du permis de taxi, l'essence ainsi que les frais de renouvellement de le permis de travail de chauffeur de taxi.

4-Avez-vous déjà utilisé Uber ?

Non

5-Pensez-vous qu'une cohabitation Uber-Taxi soit possible ?

Oui, mais encore sous les mêmes conditions mentionnées plus haut.

6-Au même prix choisirez-vous Uber ou Taxi ?

N/A

6.1-→ Pourquoi ?

N/A

Dans certaines régions on note que certains chauffeurs de taxi sont également chauffeur d'Uber.

7-Seriez-vous pour ou contre cette alternative ?

Oui

7.1-→ Pourquoi ?

Il n'y a aucun problème à offrir les deux services en même temps.

7.3 Grille d'analyse

Tableau 1: Grille d'analyse

Dimension	Sous-thème	Sujet 1	Sujet 2	Sujet 3	Sujet 4	Sujet 5	Total(sous-thème)	Total(dimension)
Sociale/Comportementale	1-Un plan de secours pour les imprévus	2	2	1	0	0	5	13
	2-Amélioration des relations chauffeurs-usagers	1	-2	2	-2	-1	-2	
	3-Transparence sur la qualité du service grâce au système de notation	1	0	1	2	1	5	
	4-Informations en continu sur l'état du service	1	1	2	0	1	5	
	5-Une activité créatrice d'emploi	0	1	2	1	-1	3	
Economique	6-Un facteur d'harmonisation des offres (rapport qualité/prix)	2	2	2	1	-1	6	15
	7-Apparition d'un nouveau type d'économie peu réglementé	1	1	1	1	2	6	
Sécuritaire	8-Amélioration de la confiance chauffeur-client	1	0	2	1	-1	3	4
	9-Réglementation plus souple (voiture et compétence du chauffeur)	1	1	-2	-1	2	1	

Légende :

- +2 : Totalelement en accord
- +1 : En accord
- 0 : Sans avis
- -1 : En désaccord
- -2 : Totalelement en désaccord

7.4 Références

[1],[3] Azevedo, F., Maciejewski, M., *Conséquences juridiques, sociales et économiques d'uber et des entreprises similaires de mise en relation entre chauffeurs et passagers (tnc), dg ipol policy department b - structural and cohesion policies*. (2015). Éditeur : Parlement européen

[2] Conseil supérieur de l'économie sociale et solidaire, 2016. (2016). Impact social, de quoi parle-t-on ? Disponible : Url : <http://www.avise.org/articles/impact-social-de-quoi-parle-t-on>

Agence France-Presse, 11 juin 2014, *Les taxis se mobilisent à travers l'Europe contre Uber*. Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2014/06/11/taxis-europe-contre-uber_n_5483621.html

Huffington Post/ Agence France-Presse, 2 septembre 2014, *La justice allemande interdit Uber*. Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2014/09/02/uber-interdit-allemande-decision-justice_n_5751906.html

Agence France-Presse, 8 décembre 2012, *La compagnie Uber interdite à New Delhi après des soupçons de viol d'une passagère*, Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2014/12/08/uber-interdit-new-dehli-soupcons-viol_n_6287072.html

Agence France-Presse, 9 décembre 2014, *Inde : après Uber, toutes les entreprises de covoiturage en ligne sont interdites*, Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2014/12/09/inde-apres-uber-toutes-les-entreprises-de-covoiturage_n_6293628.html

Agence France-Presse, 9 décembre 2014, *Un juge interdit Uber en Espagne*, Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2014/12/09/espagne-un-juge-interdit-le-service-de-covoiturage-uber_n_6294272.html

Agence France-Presse, 14 décembre 2014, *France : mouvement des taxis contre Uber*, Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2014/12/14/france-mouvement-des-taxis-contre-uber_n_6322332.html

Agence France-Presse, 4 février 2015, *Google pense faire de la concurrence à Uber*, Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2015/02/04/google-envisage-de-faire-de-la-concurrence-a-uber_n_6600176.html

Agence France-Presse, 3 février 2015, *Inde : un chauffeur Uber nie avoir violé sa passagère*, Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2015/02/03/scandale-uber-en-inde-un-chauffeur-nie-avoir-viole-sa-passagere_n_6604738.html

Radio-Canada, 19 février 2015, *Les taxis manifestent contre Uber-X à Montréal*, Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2015/02/19/story_n_6714554.html

Radio-Canada, 25 août 2015, *Manif des chauffeurs de taxi au Québec*, Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2015/08/25/manif-taxi-montreal-uber_n_8036810.html

Agence France-Presse, 17 octobre 2015, *Un ex-chauffeur Uber condamné pour viol*, Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2015/10/17/condamnation-ex-chauffeur_n_8322766.html

Radio-Canada, 19 août 2015, *Mauvaise surprise pour un chauffeur d'Uber*, Huffington Post. Tiré de http://quebec.huffingtonpost.ca/2015/08/19/entreprise-de-covoiturage_n_8010558.html

Agence de presse. (Date de publication). Titre de l'article. Titre du quotidien. Tiré de URL