

Applications Mobiles et création de startups dans le domaine du transport : le cas Uber

IGHILMANE Bahia *

Reçu le : 26/12/2020
Accepté le : 24/03/2021
Publié le : 27/04/2021

Résumé :

À l'ère des technologies modernes, on ne peut plus se passer des smartphones, ni des applications qui y sont téléchargées, et cela dans de nombreux domaines, ces dernières ont bouleversé notre quotidien, les études et les statistiques le démontrent chaque jours.

Les applications mobiles, sont envisageables selon deux perspectives : d'une part ceux qui les utilisent soit dans le but de s'informer, travailler ou pour le loisir, et d'autre part ceux qui les inventent et en font leur business. A travers cet article, nous essayons d'attirer l'attention sur l'une des startups devenue mondiale grâce à ce genre d'applications mobiles destinée à résoudre les problèmes de transport des personnes; tout en lui permettant de créer de nouvelles activités. Cette startup c'est Uber, qui a été la première à construire son business sur ce secteur.

Mots clés : Applications sur Smartphone, startups de transport, transport urbain, Uber.

Classification JEL : R40, O33.

Mobile applications for creating transport's startups: case of uber

Abstract :

In the era of modern technologies, we can no longer do without smartphones, nor the applications downloaded from them, and this in many areas, these have changed our daily lives, studies and statistics prove it every day.

Mobile applications can be envisaged from two perspectives: on the one hand, those who use them either for the purpose of information, work or for leisure, and on the other hand those who invent them and make them their business. Through this article, we try to draw attention to one of the startups that has gone global within this kind of mobile application intended to solve the problems of transporting people, while allowing him to create new activities. This startup is Uber, which was the first to build its business in this sector.

Keywords : Smartphone Applications, transport startups urban transport, Uber

JEL Classification : R40, O33.

* Maître de conférences, Université Alger3, ighilmane.bahia@univ-alger3.dz, bahianarimen@live.com
(Auteur correspondant)

1. Introduction

Le développement des nouvelles technologies, dont la numérisation, a bouleversé le monde, dans tous les domaines, il a aussi changé notre vie quotidienne ainsi que notre façon de faire les choses et la manière dont on gère notre temps.

Parmi les inventions les plus importantes de nos jours, et qui ont été apportés par la numérisation, le smartphone et les applications mobiles, ces derniers ont marqué le quotidien des gens ; les études et les statistiques le démontrent chaque jours, que ce soit pour les jeunes ou les plus âgés, les hommes ou les femmes, les individus ou les organisations économiques, gouvernementales ou autres, tout le monde est concerné.

Les smartphones sont considérés comme l'une des inventions modernes les plus importantes du 21ème siècle, ils ont rencontré une large diffusion dans les sociétés, car ils ne se limitent pas à être un moyen de communication, mais vont bien au-delà en fournissant de nombreux autres services à leurs utilisateurs, parmi lesquels les applications multiples et variées qui y sont téléchargées.

Pour certain, les applications mobiles sont des réponses à certains besoins ou même une source de loisirs, mais pour d'autres c'est une source d'idées nouvelles dans la quelle il faut investir pour répondre à ces besoins et pour créer de nouvelles activités, et aussi pour trouver des solutions à certains problèmes contemporains.

Depuis l'apparition de ces applications d'innombrables entreprises et surtout startup ont vu le jour, et cela dans différent domaines ; dans cet article nous essayons d'attirer l'attention sur ce phénomène qui est les applications mobiles, en nous concentrons sur la startup Uber qui a été la première a crée une application dans le but de contribuer à régler le problème de transport des personnes, d'où la problématique suivante :

Comment Uber a pu a créer un nouveau business par le biais des applications mobiles qui lui ont permis de devenir une startup à l'échelle mondiale ?

L'intérêt de répondre à cette problématique réside dans le fait que ce phénomène touche le monde entier, différentes catégories de personnes quelque soit leur âge, niveau d'instruction, et domaine d'activité. D'autre part l'utilisation de ces applications augmente et leurs types sont de plus en plus nombreux ; ils sont utilisés pour jouer, pour travailler, s'informer, pour communiquer...etc, bref ces applications deviennent de plus en plus un moyen efficace pour faciliter la vie des gens en leur faisant économiser du temps, des efforts et de l'argent.

Cet article vise donc à attirer l'attention sur ce phénomène fulgurant pour comprendre son influence économique et social à travers l'étude du cas Uber à partir d'une méthodologie qualitative basée sur une analyse documentaire variée (article, études, et sites web).

Le travail est présenté en deux parties, dans la première nous avons essayé de donner une idée sur les applications, la deuxième traite le cas de la startup Uber, le précurseur dans le domaine du transport.

1. Les applications mobiles :

Les applications mobiles ont envahie nos vies depuis quelques années et sont devenues aujourd'hui indispensable car elles nous ont simplifié la vie, et nous avons atteint un point où nous ne pouvons pas imaginer notre vie sans ces applications.

Une application mobile est un programme téléchargeable de façon gratuite ou payante et exécutable à partir du système d'exploitation d'un Smartphone ou d'une tablette (Bathelot, 2017).

Une application mobile est un logiciel développé spécialement pour être utilisé sur de petits appareils informatiques sans fil, tels que les smartphones et les tablettes; ainsi, les applications mobiles sont conçues pour tenir compte des exigences et contraintes des différents appareils tout en exploitant leurs fonctionnalités propres (Rousse, 2018).

Ces deux définitions et d'autres se rejoignent sur deux points essentiels, le premier est que ces applications sont des logiciels, le second est qu'ils sont utilisés sur des appareils sans fil, tels que les smartphones et les tablettes

2.1 Histoire des applications mobiles :

Le protocole d'application sans fil, ou WAP, est un système permettant d'accéder à des informations via un réseau mobile sans fil; avant le développement des smartphones pouvant accéder à internet via des connexions cellulaires, le WAP était utilisé pour permettre aux clients de télécharger toutes les applications supplémentaires proposées par le fabricant de leur téléphone. Les utilisateurs ont rapidement remarqué que non seulement ils étaient en mesure de télécharger des applications spécifiques au fabricant de leur téléphone (ou pire : le modèle de leur téléphone), mais ils étaient très onéreux, et recevoir les applications était compliqué et difficile à faire, en raison de ces problèmes, de nombreuses personnes ont cessé d'essayer de télécharger tout contenu supplémentaire sur leur téléphone.

Puis viens l'annonce par Steve Jobs de l'iPhone le 9 janvier 2007 et la publication subséquente de celui-ci par Apple a apporté une nouvelle lumière à l'industrie du téléphone; l'affichage multi-touch, l'absence de clavier physique, un navigateur Web fonctionnel et le fait qu'il offre un écran large lorsqu'il est pivoté sur le côté en font un produit révolutionnaire.

En 2008, l'industrie s'est réjouie de la publication d'applications téléchargeables via l'App Store, 552 applications ont été publiées le premier jour, 135 d'entre elles étant des téléchargements gratuits; en une semaine à peine, il y avait plus de dix millions d'applications téléchargées et plus de 800 applications disponibles au téléchargement.

L'Apple App Store compte à lui seul plus d'un million d'applications, et leur nombre croît de manière exponentielle chaque jour, cela n'inclut même pas le Google Play Store, ni le Windows Phone Store, ni aucune des autres zones; en 2017, 197 milliards d'applications ont été téléchargées; cela démontre que les applications mobiles sont devenues un enjeu vital; leur importance ne fait que grandir avec le temps. (axiocode, 2019)

2.3.Types d'application mobile :

Les applications mobiles se divisent en trois types que tout utilisateur peut rencontrer (Taktik Agence Digital Marketing, 2016):

- Application native: il s'agit d'application conçue pour une grande partie de systèmes d'exploitation fiables par les smartphones en se référant à un langage particulier à chacun d'eux; elle est accessible seulement sur les plateformes d'applications suivant ses particularités et ses formules.

- Application web: toute application conçue avec HTML et CSS, de plus opérationnelle sur navigateur internet pour un smartphone est appelée application web; peu importe la marque de celui-ci, vous pouvez accéder à l'application web par le biais de son

navigateur et donc vous n'avez pas besoin de la télécharger, vu qu'elle ne tient pas en compte les divergences persistantes entre les systèmes d'exploitation et les marques de smartphone; l'application web manque d'ergonomie et de plus elle ne se sert pas de la mémoire de ce dernier ce qui la place en infériorité par rapport à l'application native.

- Application hybride : il s'agit d'une application qui fusionne entre les caractéristiques de web application et celles de l'application native, de cette manière, l'**application mobile** sera accessible sur toutes les plateformes d'application.

2.4 Les meilleures applications gratuites et indispensables :

Bon nombres d'applications sont téléchargées, elles sont classées selon leurs utilisations (Claessens et Ondet, 2019):

- Consulter les réseaux sociaux : difficile d'échapper aux réseaux sociaux, les sites les plus consultés depuis les smartphones et figurant généralement parmi les premières applications téléchargées; comme Facebook et Facebook Lite pour Android, Twitter, Instagram et Snapchat.

- Communiquer avec ses proches : longtemps privilégiés comme moyen d'échanges textuels, les SMS cèdent peu à peu du terrain face aux services de messagerie instantanée. WhatsApp, l'appli gère les discussions privées et de groupe, le partage de fichiers est efficace et le support des appels audio permet de joindre ses contacts via le réseau internet. Un peu moins utilisées mais bien présentes, Skype et Skype Lite offrent des services similaires à ceux de WhatsApp, on y trouve tous les outils nécessaires à l'échange de messages texte entre deux interlocuteurs ou dans une conversation de groupe, les appels audio et vidéo transitent par internet.

Il y a aussi Messenger, service de messagerie instantanée grâce auquel vous communiquez avec tous vos contacts Facebook; elle vous permet d'échangez du texte, des photos, des vidéos et des liens avec un ou plusieurs interlocuteurs groupés. Les gamers se retrouvent sur Discord, en plus d'une messagerie textuelle instantanée, la plateforme dispose d'un module de chat vocal qui vous permet de rester en contact avec vos coéquipiers dans n'importe quelle situation.

✓ Naviguer sur Internet : pour cela il y a plusieurs navigateurs disponibles sur Smartphone et tablette, Chrome, Firefox, Firefox Liteet, Opera... .

✓ Consulter ses mails : Sur mobile, il est plus pratique de consulter ses mails via une appli dédiée plutôt que de passer par le webmail de sa messagerie, dont on peut citer Gmail et Outlook, elles offrent un accès direct à votre boîte de réception, facilitant la lecture, la rédaction et l'envoi d'emails.

✓ Prendre des photos : pour cette fonction c'est Camera MX, sa prise en main convient aux photographes amateurs qui profitent d'une collection de filtres et d'effets visuels conséquences, et aussi Cardboard Camera anime toutes vos photos en capturant des panoramas à 360°; en plus de l'image, l'application enregistre l'ambiance sonore et restitue l'ensemble en 3D pour ceux qui disposent d'un casque de réalité virtuelle compatible avec un Smartphone.

✓ Écouter de la musique : pour cela Spotify et Sound cloud devrait satisfaire ce besoin.

✓ Regarder des vidéos : pour pouvoir le faire c'est YouTube ou sa version allégée YouTube Go ou Dailymotion; pour les amateurs de sport, il y a par exemple Twitch pour compétitions de jeux vidéo à travers le monde.

✓ Travailler : les smartphones se transforment facilement en station de travail d'appoint; pour terminer la rédaction d'un rapport ou d'un compte-rendu, on peut compter sur la traditionnelle suite Office, Word, Excel et PowerPoint se déclinent en versions mobiles parfaitement adaptées aux interfaces tactiles; en plus pour ouvrir des fichiers au format PDF pensez à Adobe Acrobat Reader.

2.5. Quelques chiffres sur les applications :

Le développement d'applications est énorme et il ne fait que grandir chaque année, en 2017, plus de 1000 applications ont été développées et lancées chaque jour; le développement d'applications a créé plus de 600.000 emplois aux États-Unis, cela démontre l'ampleur que prend ce nouveau domaine; voici quelques informations supplémentaires (axiocode, 2019):

Selon ComScore¹, le pourcentage de minutes mobiles consacrées aux applications mobiles se situe entre 80% et 90% aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Canada, en Espagne, en Chine, en Italie, en Indonésie, au Brésil et au Mexique.

Sur 7,676 milliards d'humains, on dénombre :

- 5,112 milliards d'utilisateurs de téléphones (67%)
- 4,388 milliards d'internautes (57%)
- 3,484 milliards d'utilisateurs des réseaux sociaux (45%)
- 3,256 milliards d'utilisateurs des réseaux sociaux sur mobile (42%)

Le nombre de téléchargements d'applications mobiles chaque année est en augmentation constante, en 2017, il y avait 178 milliards de téléchargements d'applications, ce nombre a atteint 205 milliards en 2018 et atteindrait 258 milliards en 2022 (Kesselman & Casagrande, 2019).

En 2016, les recettes totales générées par les téléchargements, la publicité et les achats intégrés d'applications pour mobile s'élevaient à 88 milliards de dollars.

3. Uber l'idée d'investir dans l'économie numérique :

Afin de simplifier la vie des citoyens utilisateurs, le développement des applications mobiles est de plus en plus au cœur des organisations; les enjeux du développement de ces applications pour les entreprises se situent à plusieurs niveaux, la mobilité au sens large (interne ou orientée vers la clientèle), la mobilité sur le plan social et la capacité des applications à générer des volumes de données toujours plus importants; c'est cette convergence entre ces trois aspects qui finalement offrent des opportunités commerciales aux firmes qui savent bien les exploiter, et la startup Uber en est un exemple typique ;depuis son lancement en 2009, le service de VTC Uber s'est imposé à travers le monde comme une alternative aux taxis, mais a aussi bouleversé tout un modèle économique.

3.1. La création et l'expansion internationale de la startup :

Uber est une startup Américaine qui révolutionne la façon dont les gens naviguent dans les grandes villes, elle le fait grâce à l'application mobile de "chauffeur privé à la

¹ComScore est une société américaine spécialisée dans l'analyse web. Cotée au NASDAQ, elle est présente dans une vingtaine de pays et compte plus de 2.100 clients à travers le monde.

demande” : appuyez sur un bouton et un chauffeur privé dans une berline vient vous chercher en quelques minutes, leur slogan est “votre chauffeur privé” ce qui résume le concept et l’image de la marque.

L’idée est survenu à deux entrepreneurs de la Silicon Valley alors qu’ils étaient à Paris au salon LEWEB en 2008, ils ont remarqué que le système de transport (taxis) parisien avait les mêmes problèmes qu’à San Francisco, alors que Paris était sous la neige et qu’ils en cherchaient un ; de retour dans la Silicon Valley, Travis Kalanick et Garrett Camp ont montés un service de chauffeur privé à la demande via smartphone; baser sur l’idée de créer une organisation qui travaille pour relier les clients qui doivent se déplacer d’une région à l’autre et entre les chauffeurs qui traitent avec l’entreprise selon un système donné (Donnald Kesselman, 2019).

La startup a été officiellement créée en 2009 sous le nom « UberCab » signifiant « SuperTaxi» (Lefebvre, 2018). Garrett Camp a créé le prototype de l’application en collaboration avec Travis Kalanick; fin 2010, l’application a été lancée sur les téléphones mobiles (IOS et Android), et Travis Kalanic est devenu le directeur général de la startup, après quoi celle-ci a commencé à étendre son activité et à diffuser son application dans de nombreux pays; Uber n’était pas seulement le premier sur le segment du marché de transports, mais a su aussi étendre rapidement son expérience dans les principales métropoles du monde.

En décembre 2011, le but d’Uber est de couvrir 25 villes supplémentaires en dehors des États-Unis au cours des quatorze prochains mois, pour répondre à la demande croissante, y compris Paris; et aussi augmenter le capital de la Start-up ; le même mois Uber a été lancée à Paris, c’est la première ville à recevoir la startup et à la desservir en dehors des États-Unis; une soixantaine de voitures haut de gamme ont été enregistrées auprès des conducteurs dans l’application "Uber"; il convient de noter que l’entreprise ne possède aucune voiture mais elle emploie des entreprises qui possèdent des voitures avec leurs chauffeurs.

Après la France, Uber est arrivé dans plusieurs pays d’Europe spécialement les grandes villes comme Londres, Rome, Madrid, Berlin et bien d’autres. Au Canada, Uber se lance à Toronto en mars 2012, puis débute ses activités au Québec en 2014, par l’entremise de sa plateforme, la multinationale permet à des particuliers, ne détenant pas de permis de chauffeurs ou de propriétaires de taxi, d’offrir des services de transport contre rémunération (Coiquaud & Morissette, 2019); ensuite dans plusieurs pays de l’Amérique du sud comme le Brésil, le Mexique, l’Argentine ...

En juillet 2014 la startup atteint la Chine et se lance à Pékin, puis le Japon et la Corée du sud. Les pays arabes ne font pas exception, exemple l’Egypte, le Liban, l’Arabie Saoudite, et la Jordanie ou la startup a obtenu la licence le 13 octobre 2018 ou elle a l’objectif de faire en sorte que 100 000 conducteurs partenaires rejoignent l’application dans le Royaume d’ici 2025; sachant qu’elle opère dans le pays depuis 2015; il y a aussi les pays du Maghreb comme le Maroc, enfin Uber arrive en Algérie par le biais de Yassir qui a été acheté par Careem, ce dernier a été acquis par Uber pour 3,1 milliards de dollars, dans le but de renforcer sa présence sur un marché de près de 400 millions d’habitants ; la transaction a été finalisé en janvier 2020. En 2020 Uber est implanté dans plus de 70 pays et plus de 10.000 villes (www.uber.com, 2020).

2.2. La situation financière d'Uber :

Une entreprise peut perdre beaucoup d'argent, des milliards même et tout de même réussir à lever des montants conséquents, c'est ce qu'a prouvé Uber, ne cessant ses levées de fonds depuis sa création en 2009 à nos jours malgré les pertes colossales enregistrées par la startup qui vise avant tout l'hyper-croissance, c'est une volonté affichée et assumée, grossir d'abord puis être rentable, un modèle économique maîtrisé qui a réussi à convaincre les investisseurs.

En décembre 2011 la startup annonce une levée de fonds de 32 millions de dollars auprès de Menlo Ventures, Jeff Bezos et Goldman Sachs ; en août 2013, Google et le fonds TPG ont investi 3,5 milliards de dollars; en 2014 la valeur de l'entreprise a été portée à 17 milliards de dollars, ce qui est un record, cela après deux levées de fonds, la première en juin avec 1,2 milliard de dollars dont les principaux investisseurs sont BlackRock, Google Ventures, Kleiner Perkins Caufield et Byers ; la deuxième et pour le même capital a eu lieu en décembre, parmi les investisseurs Qatar investment Authority et Sherpa Ventures (challenges.fr, 2013).

En 2015, la startup est implantée dans 51 pays et 253 villes à travers le monde; et a été estimée à plus de 41 milliards de dollars; Ensuite, elle a cherché à améliorer son service de cartographie, et cela en obtenant le service Nokia "Here", et elle a acheté une partie de "Bing" Maps, qui est le service Microsoft Maps (Wilhelm, 2015). A la fin 2015, le cumul des courses Uber atteint le milliard et seulement six mois plus tard, ce chiffre atteint les 2 milliards, marquant le développement spectaculaire d'Uber. Début de décembre la même année Uber lève 2,1 milliards de dollars pour une valorisation de 62,5 milliards de dollars.

Le Fonds d'investissement public saoudien a investi 3,5 milliards de dollars américains dans Uber en juin 2016, ce qui équivaut à 5% des actions de la Startup, il est à noter que cette dernière, qui ne fonctionne que sur la base de la confiance des investisseurs qui misent sur ses bénéfices potentiels et futurs, n'a pas encore atteint le niveau de rentabilité économique, par exemple pour l'exercice 2016, la startup a enregistré une perte de 2,8 milliards de dollars.

En juillet 2017, ses opérations en Russie et dans les pays de la CEI² ont fusionné avec "Yandex.Taxi" dans une nouvelle entité détenue à 59,3% pour ces derniers et le restes, soit 36,6% pour "Uber". On remarque l'entrée du groupe japonais «Soft Bank» avec une contribution estimée à 1 milliard de dollars en octobre 2017. Quelques mois après, Uber a annoncé la vente de ses opérations en Asie du Sud-Est à "Grab", qui appartient également en partie à "Softbank", et à travers cette opération il acquiert une participation de 27,5% dans "Grab", une part actuellement estimée à 6 milliards de dollars.

En 2018, il convient de noter que si les rendements financiers d'Uber provenant de la location de voitures ont augmenté, le coût de son expansion dans d'autres domaines, tels que le service de vélos et la livraison de nourriture, a conduit à accélérer les pertes. La même année la startup a réalisé 5,2 milliard de trajets dans 63 pays, elle est devenue une entreprise mondiale (Lelièvre, 2019).

Uber qui est le leader mondial des VTC fait son entrée sur le marché boursier, après avoir revu ses ambitions à la baisse, le 10 mai 2019, la startup a été valorisée à 82 milliards de dollars, un montant conséquent, mais qui reste loin des évaluations initiales qui avaient atteint 100milliards de dollars (Boero, 2019).

²La Communauté des Etats indépendants

À ce jour, Uber totalise plus de 91 millions d'utilisateurs dans des milliers de villes et des dizaines de pays, avec 3 millions de chauffeurs travaillent pour la startup, son chiffre d'affaires a presque triplé entre 2016 et 2018, passant de 3845 millions de dollars à 11270 millions de dollars, or l'enregistrement de pertes colossales se poursuit (cafedelabourse.com, 2019), comme le démontre le tableau ci-dessous :

Tableau (1): Chiffre d'affaires et pertes d'Uber (2016-2020)

En millions de \$

Années	2016	2017	2018	2019	30 Juin 2020
Chiffres d'affaires	3845	7932	11270	14147	5784
Taux de profitabilité (pertes)	3246	4033	987	8596	4711
Taux de pertes en %	82,42%	50,84%	8,76%	60,76%	81,45%

Source : élaboration propre

Depuis sa création, Uber n'est pas rentable puisqu'il mise tout sur son développement et sa croissance, et ces données le confirme, car ils indiquent clairement que le chiffre d'affaires réalisés par la plateforme ne lui permet pas de couvrir ses coûts et dépenses et que son taux de profitabilité est en conséquence négatif même si ces deux indicateurs s'améliorent au cours des trois dernières années, il se dégrade en 2019. Les deux branches d'activité du groupe ont connu une trajectoire inverse en 2020, avec le confinement le chiffre d'affaires d'UberEats a plus que doublé, à 1,2 milliard de dollars, alors que l'activité principale du leader du transport avec chauffeur (VTC) s'est effondrée de 67%, à 790 millions de dollars ; le chiffre d'affaires d'Uber s'établit à 2,2 milliards de dollars et la perte nette du groupe s'élève à 1,8 milliard de dollars et cela entre avril et juin 2020. Le groupe californien, qui a récemment étendu ses activités à la livraison de repas et au transport de marchandises, continue d'afficher une croissance exceptionnelle, mais à un coût incroyablement élevé. Rien que l'année dernière, Uber a dépensé 4,6 milliards de dollars en marketing et 4,8 milliards de dollars en R&D, ce qui, combiné à d'autres coûts et dépenses, a entraîné une perte d'exploitation colossale (Gaudiaut, 2020).

3.3. Mode de travail et activités :

Contrairement aux entreprises traditionnelles utilisant le salariat, Uber profite du système de l'auto-entreprenariat, en incitant les chauffeurs à créer leur entreprise pour pouvoir travailler avec :

✓ Pour les clients : la disponibilité est un atout majeur, pour commander une voiture, il faut appuyer sur chaque option de course pour visualiser le temps d'attente, la taille du véhicule et le prix, ensuite le client doit saisir le lieu de prise en charge et appuyez sur « Commander », et le chauffeur arrivera au bout de quelques minutes. C'est ainsi que se résume la réussite de la startup, le véritable point fort de la plateforme, Uber promet ainsi des chauffeurs constamment disponibles, une plateforme extrêmement simple d'utilisation et des tarifs abordables selon les possibilités et choix de prise en charge; pour reconnaître le véhicule, on doit consulter les informations sur la voiture et les coordonnées du chauffeur dans l'application. Enfin un paiement sûr et rapide, en arrivant à destination, le montant de la course est automatiquement prélevé sur le compte associé à la carte bancaire enregistrée, il n'y a pas de relation directe d'argent entre le chauffeur et le client.

✓ Pour les chauffeurs: pour devenir chauffeur professionnel indépendant sur la plateforme Uber, il est nécessaire d'obtenir une carte professionnelle VTC et une

inscription au registre VTC et cela en créant sa propre entreprise, et bien sûr avoir un véhicule adapté aux critères du réseau; ensuite les assurer (entreprise et véhicule); pour terminer, le chauffeur doit choisir une gamme de services et ça en fonction de sa situation (véhicule, ancienneté sur la plateforme, ...).

Le fonctionnement d'un service ubérisé comprend généralement des éléments communs qui permettent de le distinguer du reste de l'économie numérique, à savoir (Blancheton, 2018):

- ✓ Existence d'une plateforme numérique de mise en relation entre client et prestataire de service ;
- ✓ Réactivité maximisée par la mise en relation immédiate du client et du prestataire en raison d'une proximité des localisations géographiques ;
- ✓ Paiement du client à la plateforme qui prélève en générale une commission ;
- ✓ Paiement du prestataire par la plateforme ;
- ✓ Existence d'un système d'évaluation croisée de la qualité des parties prenantes : le client évalue la qualité du service reçu et le prestataire évalue le comportement du client.

Uber a opté pour la diversification de ces produits, le commencement était par les VTC, mais en dix ans la startup s'est investie dans beaucoup d'autres activités toujours via les plateformes numériques ; le tableau ci-dessous présente ces différentes activités.

Tableau (2): la diversification des services d'Uber depuis sa création

Lancement du service	Marque	Nature du service
2010	Uber Lux	Service de limousine originel
2012	UberX	Service de VTC à bas cout
2014	UberPool	Service de covoiturage
2014	UberEats	Service de livraison de repas à domicile
2014	Uber for Business	Service de transport du salarié payé par l'employeur
2015	Uber ATG	Service de recherche sur le véhicule autonome
2016	Uber Elevate	Service de taxis volant
2016	Uber Green	Service de voitures électriques
2016	Uber ACCESS	Des courses dans des véhicules accessibles aux personnes à mobilité réduite
2017	Uber Freight	Service de transport routier et maritime
2018	Uber Health Uber Works	Service de transport de patients aux organismes de soins Service de travail sur demande
2019	Uber Jump	Des vélos et des trottinettes électriques pour vous déplacer dans toute la ville
2019	Uber Money	Services financiers aux chauffeurs
2020	---	Service de livraison de courses alimentaires à domicile

Source : élaboré par l'auteur à partir de (Sauviat, 2019).

On constate d'après ce tableau les différentes activités dans les quelles s'est lancé Uber ; par ailleurs il a lancé un système d'abonnement mensuel, service ciblant spécifiquement les clients souhaitant se déplacer entre le travail et la maison, nommé «Ride Pass», il est devenu disponible dans plusieurs villes américaines pour 14,99 \$ par mois, et il permet de

bénéficiaire de voyages à prix fixes, dont les tarifs ne changent pas en fonction de la demande (Vignon, 2018). Uber prévoit le lancement de taxis volants électriques, d'une capacité maximale de cinq personnes, baptisés « Bell Nexus »; le prototype a été présenté le 7 janvier 2019 au « Consumer Electronic Show ».

En fin 2019, Uber totalise plus de 100 millions d'utilisateurs dans des dizaines de pays, avec 3 millions de chauffeurs travaillent pour la startup, son chiffre d'affaires a presque triplé entre 2016 et 2018, passant de 3845 millions de dollars à 11270 millions de dollars, or l'enregistrement de pertes colossales se poursuit.

L'application développée par Uber, une plateforme de mise en relation entre chauffeurs et clients, a transformé en quelques années le secteur du transport avec chauffeur. Par son business model, sa vitesse de diffusion et ses enjeux sociopolitiques, la startup éclaire le nouveau visage de la croissance économique et illustre la «destruction créatrice schumpétérienne» à l'heure numérique (Schwerer, 2016).

3.4.Problèmes de l'entreprise et objections à sa façon de travailler :

L'entreprise qui réalise d'énormes revenus et dont le succès est due à une application sur Smartphones a fait et fait toujours face à des protestations généralisées dans de nombreux pays du monde, par des chauffeurs de taxi en raison de problèmes liés à la nécessité de légaliser son travail, et pour sa concurrence déloyale.

En Chine, Uber est confrontée à un énorme défi en raison du pouvoir des taxis et de la concurrence, et en Corée du Sud, elle a été confrontée à la concurrence et a ensuite fournis un service spécial « Uber Black », même problèmes rencontrés à Barcelone ou les taxis parce voyaient que la concurrence est déloyale car les chauffeurs Uber n'étaient pas obligés de travailler avec une licence payée a un montant élevé. À plusieurs reprises, les services d'Uber sont déclarés illicites sur le territoire allemand, afin de poursuivre son activité, la startup se voit ainsi obligé de se conformer au cadre règlementaire fédéral (Kahmann, 2019).C'est le même cas dans plusieurs autres pays comme le Brésil, l'Italie, le Canada et bien d'autres.

La startup a du faire face à plusieurs procès soit par les taxis, soit pour ses chauffeurs, par exemple, au Royaume-Uni, le 28 Octobre 2016, le tribunal a exigé de l'entreprise de reconnaître que ses chauffeurs sont des fonctionnaires et non pas des entrepreneurs dans le domaine de l'automobile.

Au Etats-Unis, en août 2016, les procureurs américains de San Francisco et de Los Angeles ont entamé des poursuites judiciaires contre Uber l'accusant d'avoir menti au sujet des enquêtes sur les antécédents criminels de ses chauffeurs (Che, 2015).

Le 21 novembre, les données de 57 millions de comptes avaient été piratées en octobre 2016, les noms, e-mails et numéros de téléphone de plus de 50 millions de clients avaient été volés, ainsi que les noms et numéros de 7 millions de conducteurs, y compris 600.000 permis de conduire (Garoscio, 2017); Uber a dû verser 100.000 \$ aux pirates, afin que ce piratage ne soit pas dévoiler pendant un an et que les pirates suppriment les données volées (Lehu, 2018).

Le modèle révolutionnaires d'Uber a un avenir certain, même s'il n'est pas parfait et présente de nombreux défauts, les chiffres le démontrent (entre 100.000.000 et 500.000.000 installations de l'application Uber) ; plusieurs entreprises et filiales d'Uber ont su s'inspirer du principe de la startup et l'ont fait évoluer. Cette startup qui a inspiré beaucoup d'autres,

est engagée dans une course à la rentabilité, mais le modèle qu'elle a inspiré est définitivement ancré dans notre société (Desprost, Menager, & Mortamet, 2018).

4. Conclusion :

Depuis leurs apparition, les applications mobiles sont devenues les indispensables du smartphone; gratuites ou payantes, elles sont pour la plupart téléchargeables sur les plateformes Android et IOS ; rien qu'au second trimestre 2019, 30.3 milliard applications ont été téléchargé; l'essor de ces applications voit aussi l'émergence de nouveaux secteurs (m-marketing, le big data...), de nouveaux business model (achat intégré, publicité sur mobile) et de nouveaux métiers (développeurs applications ...).

Dans cet article nous nous sommes limité à donner une idée sur l'ampleur du phénomène en nous concentrons sur Uber étant la première startup a inventé cette nouvelle méthode de transport des personnes; et son succès est dû à une application mobile, qui n'était à l'origine qu'une idée d'une ou deux personnes, et qui a conduit à la création d'une entreprise mondiale; dont le but était de fournir un service de transport pour les personnes, en développant une nouvelle façon de celles connues jusqu'à présent.

La startup est confrontée à de nombreux problèmes juridiques en raison de la manière dont elle mène ses activités, allant jusqu'à lui interdire de travailler dans certaines villes et même dans certains pays; elle a dû aussi affronter de nouveaux concurrents; pour y faire face elle a dû modifier progressivement son comportement pour s'adapter à des contextes changeants aux plans réglementaire, économique et social.

Pour conclure on peut dire qu'Uber est une entreprise de transport mais qu'elle n'a pas d'employés comme chauffeurs, c'est juste une application mobile qui relie un client et un propriétaire de voiture entraîné et apte à traiter avec le client et les routes; les créateurs de cette startup ont investi dans la technologie en utilisant des capitaux qu'ils ne possèdent pas.

Le phénomène plus global qui découle de l'entreprise Uber: l'uberisation, terme désignant un nouveau modèle de commerce qui tire partie des nouvelles technologies numériques et qui s'inscrit dans le cadre de l'économie collaborative, en mettant en relation directe et quasi-instantanée des clients et des prestataires fournisseurs de ressources, avec un coût de revient réduit et des prix très bas.

Ces nouvelles technologies numériques ont incité à l'apparition de nombreuses entités économiques, soit concurrents d'Uber actives dans le domaine du transport (lyft, Didi chuxing, Cabify, Zipcar, Careem et bien d'autres); ou bien dans d'autres domaines, comme Airbnb (spécialisée dans la réservation et la location de logements entre particuliers), Netflix (leader du streaming vidéo aux 130 millions d'abonnés), et Tesla (spécialisée dans les batteries qui semble rendre possible la voiture 100 % électrique).

Références :

- axiocode, (2019). *L'histoire des applications mobiles* ; <https://www.axiocode.com/histoire-application-mobile/> Consulté le 26/10/ 2019
- Bathelot,B.(2017). *Marketing des applications:Marketing mobile*.L'encyclopédie illustrée du marketing. <https://www.definitions-marketing.com/definition/marketing-des-applications/> Consulté le 20/12/ 2019
- Claessens,C. Ondet,G. (2019). *Les meilleures applications gratuites et indispensables pour Android*, <https://www.01net.com/astuces/les-meilleures-applications-gratuites-et-indispensables-pour-android-638276.html> Consulté le 20 /12/ 2019

- Blancheton, B. (2018), *enjeux économiques de l'ubérisation : histoire, innovations, nouvelles frontières du salariat et de la firme, affaiblissement de la croissance économique, Vie & sciences de l'entreprise, 1* (205), pp. 10 à 22.
- Boero, A.(2019). *Uber est entré en Bourse, l'entreprise valorisée à 82 milliards de dollars*, [https://www.clubic.com: https://www.clubic.com/uber/actualite-856584-uber-bourse-entreprise-valorisee-82.html](https://www.clubic.com:https://www.clubic.com/uber/actualite-856584-uber-bourse-entreprise-valorisee-82.html) Consulté le 20/11/ 2020,
- cafedelabourse.(2019).*Uber : analyse de l'introduction en Bourse de l'application mobile de VTC*, <https://www.cafedelabourse.com/actualites/uber-introduction-bourse-application-mobile-vtc> Consulté le 20/ 11/ 2020
- Challenges.(2013). *Google investit dans les voitures avec chauffeur en misant sur Uber* : https://www.challenges.fr/high-tech/google-investit-dans-les-voitures-avec-chauffeur-en-misant-sur-uber_11113 consulté le 25/12/2020
- Che, J. (2015). *9 pays qui refusent de laisser le volant à la startup*, The Huffington Post, Actualité, https://www.huffingtonpost.fr/2015/08/22/uber-pays-startup-contestation_n_8014900.html Consulé le 02/ 11/ 2019
- Coiquaud, U, Morissette, L. (2019), *Uber, La déréglementation du secteur des taxis au Québec : une négociation entre l'état et l'IRES*, *Chronique Internationale de l'IRES*, 4(168), pp. 101 à 109
- Desprost.A, Menager.Q(2018). *UBER à la conquête du monde - d'uber à l'Uberisation*. <https://tpeuberisationaqn.wordpress.com/pl/> consulté le 20/12/2020
- Garoscio,P.(2017), *Piratage chez Uber : 57 millions de données volées*, <https://www.clubic.com/uber/actualite-839220-piratage-uber-57-donnees-volees.html> Consulté le 11/11 /2020
- Gaudiaut,T.(2020), *Uber sera-t-il un jour rentable*, <https://fr.statista.com/infographie/15102/resultats-trimestriels-et-croissance-uber/> Consulté le 12/ 11/ 2020
- Kahmann,M.(2019), *une réglementation qui résiste aux plateformes de VTC*, *Chronique Internationale de l'IRES*, 4(168), pp. 72 à 87.
- Kesselman,D. Casagrande,C(2019), *À l'origine des plateformes de VTC, à la pointe de la protection des chauffeurs*, *Chronique Internationale de l'IRES*, 4(168), pp. 123-138.
- Lefebvre,V.(2018), *monter son business*, [https://www.montersonbusiness.com/startup-2/uber-innovation controverses/](https://www.montersonbusiness.com/startup-2/uber-innovation-controverses/) / consulté le 20/12/2020
- Lehu,J-M.(2018), *Cyberattaque : la gestion du risque est-elle encore possible? Analyse et enseignements du cas Sony Pictures*, *La Revue des Sciences de Gestion*, 3, pp. 41 à 50.
- Lelièvre, A.(2019), *Uber : les défis d'un nouveau géant de la micromobilité*, <https://www.lesechos.fr/industrie-services/tourisme-transport/uber-les-defis-dun-nouveau-geant-de-la-micromobilite-1017768> ,consulté le 28/10/2020
- Rousse, M.(2018.), *Application mobile*. <https://whatis.techtarget.com/fr/definition/application-mobile> Consulté le 26/10/2019
- Sauviat,C.(2019), *le modèle d'affaires d'Uber : un avenir incertain*, *Chronique internationale de l'IRES*, 4(168), pp. 51-71.

- Schwerer, C-A. (2016), *Uber une innovation au service de la croissance : réguler les VTC pour répondre aux défis économiques, sociaux et territoriaux*, asters.fr consulté le 20/12/2020
- Taktil Agence Digital Marking. (2016), *Application mobile : Définition et typologie*, Publié le 01 juillet 2016 Consulté le 26 /10/ 2019, sur Taktil Agence Digital
- www.uber.com. (2020), Consulté le 11 /10/2020
- Vignon, E. (2018), Uber lance un système d'abonnement mensuel, Avec L'AFP, *l'Echo touristique*.
- Wilhelm, A. (2015), *Uber Acquires Part Of Bing's Mapping Assets, Will Absorb Around 100 Microsoft Employees*, sur <https://techcrunch.com>: <https://techcrunch.com/2015/06/29/uber-acquires-part-of-bings-mapping-assets-will-absorb-around-100-microsoft-employees/> Consulté le 20/11/ 2020