

Livrer pour la FoodTech: à vos risques et périls

Ils font désormais partie du paysage urbain. Les livreurs de repas à domicile ont pris possession du bitume. En moins de cinq ans, les plateformes numériques ont constitué des bataillons de jeunes sportifs. Mais pratiqué dans ces conditions, le sport est-il toujours bénéfique pour la santé?

Denis Grégoire

ETUI

À Bruxelles, la plateforme de livraison de repas Deliveroo encourage ses coursiers à se rassembler aux points névralgiques, comme ici sur la très chic avenue Louise.

Images: © Martine Zunini (p. 17, 19, 20)



Le visage du jeune homme est strié d'épaisses cicatrices. L'accident remonte à juillet 2016. Barthélemy, un étudiant bordelais en service du soir pour la plateforme belge Take Eat Easy, percute une voiture. Sa tête fracasse la vitre arrière du véhicule.

"J'allais vite et une voiture a pilé devant moi. Plus on roule et plus on a des commandes et plus on gagne de l'argent", expliquera-t-il à la presse.

Si la plupart des accidents ont des conséquences moins graves, les glissades sur les pavés, les chutes plus ou moins lourdes, les chocs avec d'autres usagers de la route, les portes de taxi qui s'ouvrent subitement constituent le lot quotidien des livreurs à vélo.

Peu s'en émeuvent vraiment. Beaucoup répondent : "Ce sont les risques du métier." Cette tendance à banaliser les conséquences de leur activité sur leur santé peut s'expliquer par le jeune âge des livreurs et par le fait que certains d'entre eux se revendiquent de la culture "biker".

"Je n'ai plus voulu assumer la possibilité d'avoir un mort sur la conscience."

Arthur, coursier indépendant

1. Les prénoms des travailleurs indépendants de Deliveroo cités dans cet article ont été modifiés. Leur contrat prévoit en effet une clause de confidentialité qui continue à s'appliquer "après qu'il ait été mis fin à l'engagement, sans limitation dans le temps".

2. Quel que soit leur statut (étudiant, indépendant, etc.), le principe appliqué par les trois leaders actuels du secteur (Deliveroo, Foodora, UberEats) est le même : le "partenaire" utilise son propre matériel (vélo ou scooter, smartphone, casque, etc.) et en assure l'entretien de manière autonome. La plateforme lui fournit des vêtements de sport et de protection contre la pluie sur lesquels figure le logo de la société et, bien sûr, le sac isotherme mais le coursier doit payer une caution d'une centaine d'euros.

"Il y a quelque chose de séduisant dans le fait de devenir coursier. Il y a un côté exotique, la référence à New York, le côté radical aussi, le fait d'assumer une pratique sauvage du vélo", témoigne anonymement¹ un livreur de la plateforme britannique Deliveroo.

À la différence des coursiers professionnels opérant pour les sociétés traditionnelles de livraison à vélo, qui sont généralement salariés, cet indépendant n'est pas couvert par une assurance accident du travail. Et comme il ne juge pas nécessaire d'en souscrire une auprès d'une compagnie privée – comme la plupart des coursiers indépendants rencontrés à Bruxelles –, il risque de devoir assumer seul les coûts liés à d'éventuels frais médicaux en cas d'accident, et de perdre son unique source de revenus s'il n'est plus apte à renfourcher rapidement son vélo.

C'est ce qui est arrivé à Idriss. "J'ai été renversé par un bus. À la suite de l'accident, j'étais sous le choc. Je n'avais plus envie de sortir, plus envie de rouler. J'ai arrêté pendant une semaine. Mon vélo était foutu. Il m'avait coûté 1 800 euros. J'ai dû en racheter un nouveau, mais un bien moins cher"², témoigne ce coursier indépendant de 22 ans, qui affirme rouler entre 9 et 12 heures par jour, sept jours sur sept.

Sécurité: le discours et les actes

Comment les plateformes réagissent-elles face à ces situations ? Si l'on en croit les accidentés, on aurait tendance à penser qu'elles s'en lavent les mains. En cas d'accident, la procédure à suivre est d'entrer en contact avec le service clientèle. S'il ne peut pas repartir, le coursier est déconnecté de l'application. Si la marchandise n'a pas trop souffert, un autre livreur est envoyé sur le lieu de l'incident pour la récupérer et l'acheminer au client.

Alors que, dans leur grande majorité, la trentaine de coursiers Deliveroo bruxellois interviewés se félicitent des contacts qu'ils ont avec le staff des plateformes, soulignant le côté sympa et décontracté des relations, beaucoup regrettent leur manque d'empathie en cas d'accident.

"J'ai eu un accident qui a nécessité des points de suture quand je travaillais pour Take Eat Easy. Quand je les ai appelés, ils m'ont demandé si le plat était en bon état mais pas si j'allais bien", se souvient Steeve, un étudiant qui roule aujourd'hui pour Deliveroo.

Si la sécurité est un leitmotiv chez Deliveroo, mis à part le contrôle de l'état du vélo lors du recrutement, peu de mesures concrètes sont mises en place. Le port du casque est plus que conseillé – il n'est pas obligatoire en Belgique – mais personne ne contrôle si cette recommandation est bien respectée. Et, sous le soleil de juillet, beaucoup ne le portaient pas.

Benoît, lui, roule toujours couvert mais interprète à sa manière certains fondamentaux du code de la route : "Je grille les feux rouges. Mais tout en restant très prudent", admet-il. "C'est impossible de faire ce travail en respectant à la lettre le code de la route. On ne peut pas respecter les délais si on s'arrête aux feux rouges. On perdrait 2 à 3 minutes à chaque feu."

Alors que le dernier venu, l'Américain UberEats, ne cherche même pas à s'assurer du bon état du matériel utilisé ni des prédispositions des candidats à la conduite urbaine ; chez Deliveroo, la procédure de sélection prévoit une sortie en ville. Appelée "trial run" dans le jargon de l'entreprise, ce test était au lancement de l'activité sur le sol belge supervisé par un salarié de la plateforme. Il a depuis été sous-traité à des livreurs indépendants expérimentés.

Arthur a un temps accepté d'assurer l'encadrement de ces "trial run". "Ils proposaient deux euros par candidat encadré. J'ai arrêté à la suite d'un incident. Un des candidats a failli se prendre un bus. Je n'ai plus voulu assumer la possibilité d'avoir un mort sur la conscience. C'était trop de responsabilité", témoigne-t-il.

Ceux qui encadrent les "trial run" sont appelés les "ambassadeurs" par Deliveroo et la plateforme leur remet un maillot distinctif. "Ils jouent à fond sur l'ego, sur le sentiment que peut procurer le fait d'avoir un signe distinctif par rapport au reste des coursiers. Il existe aussi un autre maillot spécifique pour ceux qui atteignent les 1 000 commandes", ironise Arthur.

Deliveroo, héritier en cela de Take Eat Easy, mise sur la passion du vélo pour recruter, motiver et recueillir à son profit l'esprit de performance d'une partie de ses livreurs.

Certains s'affrontent même dans des compétitions internationales de coursiers à vélo, dont la dernière édition mondiale, qui s'est déroulée à Paris en août 2016, a été sponsorisée par la plateforme londonienne. Dans ce contexte, la frontière entre loisir et travail devient ténue.

"Quand je roule, je n'ai pas l'impression de travailler."

Une étudiante livreuse pour UberEats



"Quand je roule, je n'ai pas l'impression de travailler", confie une des très rares livreuses face à la bourse de Bruxelles, un des principaux points de ralliement des coursiers de la capitale belge. "L'argent que je gagne en livrant de la nourriture, ce n'est que du bonus. Je reçois suffisamment d'argent de mes parents pour vivre et, si je ne travaillais pas pour une plateforme, je serais de toute façon ici avec mes amis", ajoute cette étudiante, avant de reprendre une conversation, incompréhensible pour le néophyte, au sujet d'équipements pour vélo à pignon fixe.

Marquage à la culotte à la mode numérique

Contrairement à ce qu'on pourrait déduire de ses propos, Benoît, le livreur qui brûle les feux rouges, est tout sauf une "tête brûlée". Il n'appartient pas à la communauté des bikers

Le modèle coopératif: remède crédible à l'"ubérisation" ?

En Belgique, Deliveroo rémunère la majorité de ses partenaires (au moins 85 % d'entre eux) via une société coopérative appelée SMart (acronyme de société mutuelle pour artistes). Créée en 1998, SMart s'adressait à l'origine aux professionnels du monde de la scène et des arts qui ne souhaitaient pas adopter directement le statut d'indépendant. L'adhésion à la société mutuelle – qui a récemment adopté le statut de coopérative – leur permet d'être rémunérés en tant que salariés.

SMart a bien grandi depuis. Elle est désormais présente dans neuf pays européens et compte quelque 100 000 membres. Plus uniquement des artistes, mais aussi de très nombreux journalistes, photographes, traducteurs, etc. Et depuis 2015 – mais uniquement en Belgique – également des livreurs à vélo. Une expansion qui n'est pas appréciée par tous. Certaines voix, notamment syndicales, estiment que la coopérative encourage l'installation de formes précaires d'emploi dans des secteurs jusqu'alors relativement épargnés.

Pour Sarah Ledant, chargée de projet chez SMart, ces accusations sont infondées. En affiliant des coursiers, la coopérative n'a aucunement cherché à doper ses effectifs, mais a simplement tenté d'apporter une réponse à une situation de fait, estime-t-elle.

"Tout a commencé avec un graphiste qui nous a facturé des prestations de coursier. Le volume d'inscrits chez nous en tant que coursiers a rapidement augmenté. On a commencé à s'inquiéter de leurs conditions de travail car on s'est vite rendu compte qu'ils ne parvenaient pas à atteindre avec leurs prestations le salaire minimum. En effet, le système mis en place à l'époque par Take Eat Easy, intitulé 'priority booking', consistait à rémunérer les coursiers à la course et non à l'heure prestée. Mais seuls les coursiers jugés suffisamment performants par la plateforme recevaient ces courses. Les autres restaient sur le carreau. Pour y remédier, nous avons frappé à la porte de Take Eat Easy et Deliveroo avec une convention correspondant au minimum légal prévu par la législation belge, notamment des périodes de travail de minimum trois heures rémunérées selon le minimum horaire légal", explique-t-elle.

Lors de la faillite de Take Eat Easy, en juillet 2016, la société coopérative a assuré le paiement des sommes dues à ses membres, alors que les coursiers indépendants, en Belgique et ailleurs en Europe, n'ont rien reçu.

Les coursiers rémunérés via la coopérative – qui prélève quelque 6 % sur leurs revenus – sont également couverts par une assurance accident du travail, une assurance responsabilité civile, et les prestations des coursiers sont soumises aux cotisations sociales. Pour Sarah Ledant, ces éléments expliquent que le dernier arrivé sur le marché belge, UberEats, a rapidement mis fin aux discussions que la plateforme américaine avait entamées avec la coopérative lors de son arrivée sur le marché belge. Fin octobre, Deliveroo emboîtait le pas à son concurrent en mettant un terme à son "mariage" avec la société coopérative. La plateforme justifiait cette rupture par son sa volonté d'offrir plus de flexibilité horaire à ses coursiers, que le système de bloc minimal de 3 heures imposé par la SMart ne permettrait pas. "Nous sommes persuadés depuis longtemps que les capitaux abondant dans ces plateformes dites 'disruptives' sont en partie dédiés à l'accomplissement d'une disruption sociale parfaitement concertée, massive, violente", répliquait la SMart.

sur laquelle Deliveroo a beaucoup misé au départ pour recruter ses premiers "partenaires". Il ne roule pas en "fixie", ces vélos à pignon fixe dépourvus de freins manuels avec lesquels les plus costauds atteignent les 60 km/h, mais sur un vélo tout terrain de plus de dix ans.

"Je n'étais absolument pas un carriériste du vélo. J'ai récupéré un VTT qui traînait dans un garage mais était en très bon état. Je pouvais donc commencer directement sans rien déboursier. Après une expérience malheureuse dans un job qui correspondait à mes qualifications, je recherchais un boulot facile à exécuter, qui ne demandait pas de créativité mais suffisamment rentable. Je pouvais conserver mon statut d'indépendant et poursuivre en parallèle des missions en lien avec ma formation", témoigne ce diplômé universitaire.

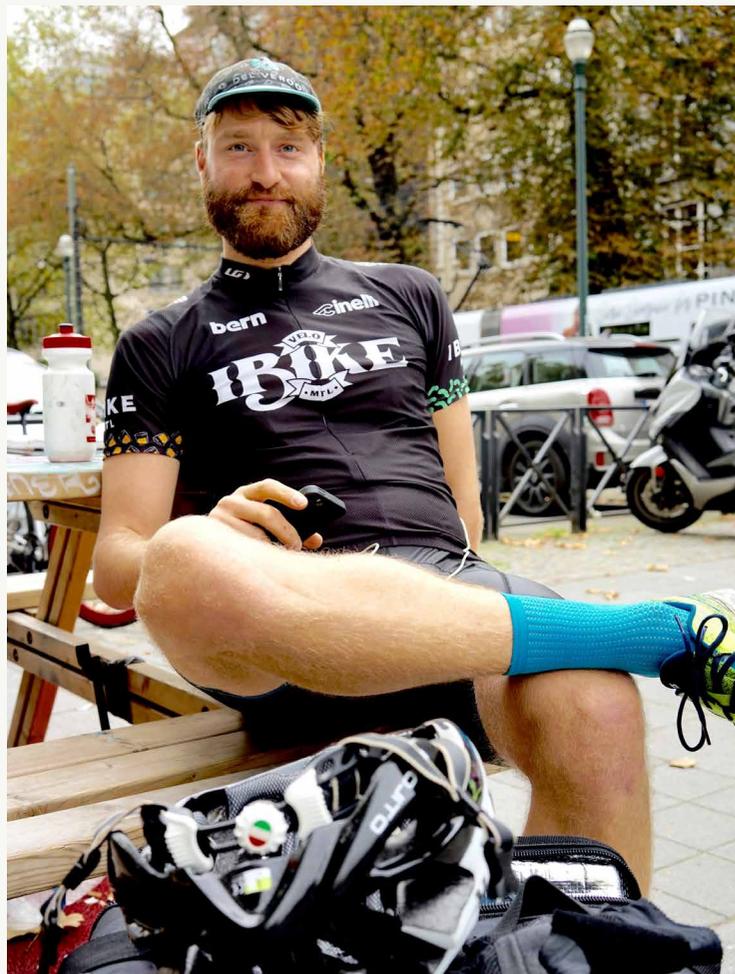
Ce "slasher"³ se félicite, comme la majorité des coursiers Deliveroo que nous avons interviewés, de son choix. On peut considérer qu'il fait partie des "privilegiés" car il dispose d'un horaire fixe. "Cette stabilité dans mon temps de travail m'était indispensable pour pouvoir organiser au mieux mes deux activités professionnelles, sans que l'une n'empiète sur l'autre", témoigne-t-il.

Un luxe dont ne bénéficient pas la plupart des coursiers. Les candidatures affluent et les effectifs sont parfois trop nombreux par rapport à la demande (lire l'encadré, p. 21). À un point tel que des collectifs de coursiers, qui se sont mis en place ces derniers mois pour représenter les travailleurs du secteur, commencent à réclamer un gel des embauches.

Disposant d'un vivier pléthorique et sociologiquement de plus en plus varié – aux "bikers" et "slashers" s'est joint un nouveau public, encore plus jeune, issu des quartiers populaires – les plateformes les plus puissantes n'hésitent plus à se séparer des éléments les moins bien cotés.

"Deliveroo m'a déconnecté parce que j'avais refusé plus de 20% des commandes qu'ils m'avaient envoyées", témoigne Bastien, 24 ans, qui depuis a repris du service – en vélo électrique – pour Takeaway.com, une plateforme néerlandaise qui livre principalement des pizzas.

Grâce à la géolocalisation, les plateformes disposent d'une masse de données qui leur permettent d'évaluer l'efficacité de leurs effectifs: le temps moyen mis pour livrer les repas, la vitesse moyenne, leur capacité à s'orienter dans la ville, etc.



3. Terme qui nous vient des États-Unis et désigne les jeunes actifs qui cumulent plusieurs jobs.

4. Lire à ce sujet: Tassirani A. et Maccarrone V. (2017) The mobilisation of gig economy couriers in Italy: some lessons for the trade union movement, *Transfer*, 23(3), 353–357.

5. Pour un panorama plus complet des mobilisations de coursiers en Europe, lire: Callum Cant, Precarious Couriers are Leading the Struggle Against Platform Capitalism, *Political Critique*, 3 Août 2017. Consultable sur: <http://politicalcritique.org>

Sylvain, ex-DJ reconverti en biker.

"J'ai eu un accident qui a nécessité des points de suture. Quand je les ai appelés, ils m'ont demandé si le plat était en bon état mais pas si j'allais bien."

Steeve, étudiant livreur

Outre ces données objectives, l'évaluation des restaurateurs et des clients quant à la qualité du service et le comportement des livreurs permet à la plateforme d'établir un classement de ses meilleurs éléments. Et tant pis pour ceux qui n'ont pas intégré la formule: "le client est roi."

"La règle, c'est: 'on fait ce que le client nous demande'. Si le client me demande de monter plusieurs volées d'escaliers pour le livrer à sa porte, je le fais. On exige de nous

d'avoir un comportement irréprochable, d'être toujours polis et respectueux. Si ce n'est pas le cas, on s'excuse le plus platement du monde", observe Benoît, sans s'en offusquer.

Longtemps, Benjamin estimait faire partie de la fine fleur des coursiers bruxellois: "Il y a quelques mois encore j'étais dans les bons papiers de Deliveroo, je recevais des mails de félicitations, j'étais repris dans le classement de leurs meilleurs livreurs, puis ça s'est dégradé. Ils m'ont convoqué pour me

faire part de plaintes de restaurateurs. J'ai alors dégringolé dans leur classement. Ils ont cherché à me faire passer pour quelqu'un qui a mauvais caractère, qui râle. Les restaurateurs peuvent tout dire sur vous, la plateforme ne prend en compte que leur version des faits."

Benjamin, qui était rémunéré via la Smart, soupçonne Deliveroo de vouloir réduire le nombre de ses coursiers affiliés à cette société coopérative car ce type de collaborateur coûterait trop cher. Une intuition qui quatre mois après notre rencontre avec ce jeune papa, aujourd'hui employé de la poste belge, allait se confirmer (lire l'encadré, p. 19).

Un début de riposte

Face à l'évolution de la courbe de leurs rémunérations, inversement proportionnelle à l'essor de l'activité (lire l'encadré), des livreurs à vélo ont mis sur pied des collectifs. Utilisant principalement les réseaux sociaux pour mobiliser et faire connaître leurs revendications, ils se sont développés essentiellement sur une base locale.

Les premiers mouvements de protestation ont émergé à Londres, à l'été 2016, en réaction à la décision de Deliveroo d'imposer à tous ses coursiers un système de rémunération à la livraison et plus sur une base horaire. Un scénario similaire allait, et pour des motifs identiques, se répéter dans d'autres grandes villes d'Europe. En octobre 2016, des coursiers turinois de la plateforme allemande Foodora se déconnectent de l'application pendant trois semaines⁴.

En Allemagne, plusieurs actions de protestation ont été menées au printemps dernier, à l'initiative de la Freie Arbeiter-Union, une organisation anarcho-syndicaliste active à Berlin. En Espagne, le collectif Riders x Derechos a mené début juillet des actions de "déconnexion" de l'application dans quatre grandes villes du pays pour dénoncer l'extrême précarité des coursiers⁵.

Rares sont les syndicats "traditionnels" à s'être activement impliqués dans ces actions. En Autriche, le syndicat des travailleurs des transports et des services Vida a soutenu la mise en place en avril 2017 d'un conseil d'entreprise – le premier au monde dans le secteur des plateformes numériques – chez Foodora. En France, un coursier autoentrepreneur est à l'initiative du syndicat CGT des coursiers à vélo de la Gironde. C'est dans la principale ville de cette région,

Après la carotte, le retour de bâton

"Deviens partenaire coursier Deliveroo et accède à des revenus rapides et significatifs avec un emploi du temps flexible!" La formule affichée sur le site Deliveroo.be a de quoi séduire. Et, en effet, elle a rencontré un succès spectaculaire partout où la plateforme s'est installée depuis son lancement à Londres en 2013.

Comme les chauffeurs de taxi Uber avant eux, les coursiers à vélo commencent aussi à déchanter. Afin d'attirer un maximum de coursiers, Deliveroo a, après la faillite en juillet 2016 de son concurrent Take Eat Easy, proposé aux livreurs de la plateforme belge une rémunération horaire relativement attractive, tout en se lançant dans une campagne de recrutement tous azimuts. Conséquence : il y a désormais beaucoup d'appelés mais peu d'élus. À l'exception des éléments les mieux classés, auxquels un nombre d'heures de travail est garanti, le reste de la flotte Deliveroo doit se connecter le mercredi sur le coup de 18 h 00 sur le site de la plateforme, en espérant obtenir un "shift" (un créneau d'environ 3 heures de travail garanti). En quelques minutes, tous les shifts de la semaine suivante sont remplis.

Bordeaux, que les premières mobilisations ont eu lieu à l'annonce par Deliveroo, en juillet dernier, de la suppression du système de rémunération horaire en France, dont bénéficiaient les coursiers les plus anciens. Le mouvement s'est étendu à d'autres villes françaises et a débouché sur l'organisation les 27 et 28 août d'actions de protestation à Paris, Bordeaux, Lyon et Nantes.

En Belgique, la première manifestation de livreurs à vélo a eu lieu fin juillet. Elle a été coorganisée par un collectif de coursiers et deux fédérations de la CSC, un des deux grands syndicats belges, pour dénoncer la délocalisation à Madagascar du service clientèle de Deliveroo Belgique.

Mais pour le reste, les grandes organisations syndicales sont jusqu'à présent restées en retrait. Martin Willems, à l'initiative de l'action de protestation organisée à Bruxelles, n'y voit pas une marque de

Cette mise en concurrence n'incite évidemment pas les livreurs à protester. Elle n'affecte pas seulement les coursiers occasionnels. Ceux dont les rentrées financières dépendent exclusivement ou quasi exclusivement de leurs prestations pour les plateformes constatent une tendance à la baisse de leurs rémunérations.

"En septembre 2016, j'ai signé un contrat qui prévoyait onze euros bruts de l'heure et 2 euros supplémentaires par commande, sans compter les pourboires. Les nouveaux contrats proposés aux indépendants prévoient 7 euros par commande et un bonus de 25 euros par tranche de 50 commandes. Avec le nouveau système, c'est la catastrophe si t'as pas de commande", dénonce un livreur bruxellois.

Ce changement du système de rémunération incite les coursiers à rouler le plus vite possible pour multiplier les commandes.

"Beaucoup prennent plus de risques qu'avant. Ils passent plus de feux, ils vont plus vite", observe Laetitia Dablanc, chercheuse à l'Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux (IFSTTAR), qui coordonne une enquête – toujours en cours – sur les livreurs à vélo de Paris.

désintérêt mais plutôt la volonté des syndicats de laisser le mouvement se développer à son rythme propre.

Le responsable syndical, lui-même adepte du deux-roues, connaît bien la "communauté" des coursiers qui reste traversée par un certain esprit libertaire. Plutôt qu'un obstacle à l'organisation collective, il y verrait même une opportunité pour le mouvement syndical de se revivifier.

"Le défi de cette prétendue 'nouvelle économie' est sans doute de nous ramener au syndicalisme des origines, avec la faiblesse de ne pas disposer des outils institutionnels bâtis depuis, mais avec la force d'en revenir au sens même de l'organisation des travailleurs, par eux-mêmes et pour eux-mêmes", écrit-il sur le site de son syndicat. ●

Pour d'autres témoignages de livreurs à vélo : <https://parolesdecoursiers.wordpress.com>