

Citoyenneté & Participation | Clara Van Der Steen

# Les nouvelles plateformes de l'économie collaborative Quelle place pour les livreurs ?





: lien consultable dans l'Internet

## Introduction

Aujourd'hui, le géant de la livraison UberEats tire sa réussite de sa plateforme collaborative qui facilite les échanges entre les clients et les producteurs.<sup>1</sup> Cette plateforme numérique a servi de modèle à de nombreuses entreprises afin de maximiser et de rentabiliser la livraison à domicile ; ceci n'est pas sans influencer les habitudes de consommation alimentaires. L'avènement de ces nouvelles plateformes de livraison – UberEats, Deliveroo, Stuart ou encore Foodora – est un phénomène récent dans nos sociétés contemporaines qui se place au sein d'une économie moderne qui repense les structures traditionnelles et appelée « économie collaborative ».

Le fonctionnement de ces plateformes de livraison dépend toutefois d'un intermédiaire effectuant la liaison entre le repas servi à domicile et l'établissement fournissant le produit fini ; il s'agit du livreur qui accomplit le « dernier kilomètre ». Si les entreprises de plateforme vantent les mérites de leurs nouvelles formes d'activités, il semble que les conditions de travail de ces livreurs ont déjà été plusieurs fois remises en question au sein de ces mêmes sociétés.

La question se pose : quelle est la place des livreurs dans les plateformes de livraison de repas à domicile ? Cette analyse apporte un éclairage sur les différents acteurs intervenant pour gérer ces fonctions et sur les impacts directement vécus par les livreurs. Seront également analysées les stratégies mises en place par les entreprises pour attirer une nouvelle main d'œuvre prête à l'emploi tout en contribuant à sa dévalorisation.

<sup>1</sup> S. ABDELNOUR et S. BERNARD, « Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations », *La Nouvelle Revue du Travail*, 13, 2018, [en ligne :] <http://journals.openedition.org/nrt/3797>, consulté le 13 avril 2020.

## I. Économie collaborative et plateforme numérique

### A. L'économie collaborative : un mouvement à succès

Pour s'adapter à la société dans laquelle elles évoluent, les plateformes numériques prennent place au sein de ce qui est communément appelé l'économie collaborative (*sharing economy* en anglais). Ce modèle économique envisage les modes d'organisation de travail et d'échange par un partage de biens et de services et par l'utilisation de ressources déjà existantes, contrairement aux valeurs fondamentales du capitalisme qui visent la production de celles-ci.<sup>2</sup> Il se caractérise donc par un partage des biens et/ou services s'effectuant entre particuliers, avec échange monétaire ou non, et par l'intermédiaire d'une plateforme numérique.<sup>3</sup>

Deux courants principaux se dégagent : d'une part, il s'agit d'une économie basée sur les échanges humains, de pair à pair, dans le but de produire de la valeur et facilitant l'organisation citoyenne en réseau ; d'autre part, on distingue une économie de plateforme qui s'organise en marché triface, avec les acteurs comme consommateurs, les producteurs et les plateformes. On comprend que la plateforme endosse le rôle de l'intermédiaire ; c'est elle qui fixe les prix, définit le produit et gère la communication entre les deux autres parties.

Les avantages sociétaux peuvent être envisagés sous trois formes : un avantage écologique, car il en ressort un partage de biens déjà existants, ce qui permet de réduire la production de ressources ; un avantage social car il crée du lien entre les communautés d'utilisateurs ; un avantage professionnel parce qu'il permet une souplesse en termes d'horaires de travail et demande peu de qualifications à l'embauche. En rapport avec ce dernier point, parmi les

<sup>2</sup> Consulter l'article du CPCP abordant largement le sujet et donnant une définition claire et précise de ce concept. COURTOIS G., « L'économie collaborative. Destruction créatrice pour l'emploi ? », CPCP, coll. « Au quotidien », 2016, p. 26 [en ligne :] <http://www.cpcp.be/publications/economie-collaborative>, consulté le 20 mai 2016.

<sup>3</sup> A. GENOT, « Économie de plateforme : Quel modèle de régulation ? », Fiche d'actualité, Centre d'éducation populaire 41, 2017, 17 p.

nouvelles réglementations qui composent ce système économique, les notions mêmes du salariat sont redéfinies et échappent aux principes de l'entrepreneuriat en privilégiant le « partenariat »<sup>4</sup>.

Le succès de ces nouvelles plateformes participe à l'élargissement de ce modèle économique à grande échelle tandis que l'usage du numérique devient un élément essentiel au sein de la chaîne de production de livraison.<sup>5</sup>

## B. Ubérisation et capitalisme de plateforme

Certes, la livraison à domicile n'est pas une pratique nouvelle, toutefois, le numérique a favorisé le développement des plateformes liées à ces activités en mettant directement en relation professionnels et clients dans le cadre d'un échange de service en temps réel<sup>6</sup>. Ce phénomène particulier est dénommé « ubérisation », par référence à l'entreprise Uber à l'origine de la reconnaissance et de l'expansion de ce système.

Le phénomène d'ubérisation, par l'utilisation du numérique, attribue le pouvoir aux algorithmes et non plus à l'entreprise elle-même. Ce déplacement des pouvoirs et des rapports de forces est caractéristique du « capitalisme de plateforme »<sup>7</sup>. L'ubérisation se révèle par conséquent inhérent et fondateur de celui-ci. Si le modèle économique du fonctionnement des plateformes numériques se distancie des valeurs capitalistes par l'absence de la surproduction de ressources, la concurrence et la rentabilité restent cependant essentielles à ces entreprises.

Ce mode d'organisation de travail remet en question le rapport entre capital et travail ainsi que la notion même de salariat. Symptômes de ce nouveau système économique, les caractéristiques spécifiques des nouveaux services

<sup>4</sup> Cette économie fait aussi l'objet de critiques en raison des désavantages sociaux dirigés à l'encontre des travailleurs ou de la dérégulation économique de l'État. Voir M. LAMBRECHT, « L'économie des plateformes collaboratives », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, Vol. MMCCCXI, 26, 2016, [en ligne :] <http://www.cairn.info/revue-courrier-hebdomadaire-du-crisp-2016-26-page-5.htm>, consulté le 21 avril 2020.

<sup>5</sup> N. SRNICEK, *Le capitalisme de plateforme. L'hégémonie de l'économie numérique*, Montréal : Lux, 2018, 154 p.

<sup>6</sup> S. ABDELNOUR et S. BERNARD, *op. cit.*, consulté le 5 mai 2020.

<sup>7</sup> N. SRNICEK, *op. cit.*, 154 p.

de livraison sont que les travailleurs doivent disposer d'un capital matériel pour être considérés comme aptes à travailler. De plus, les entreprises revendiquent l'absence d'une hiérarchie au sein de leur propre structure pour favoriser une flexibilité et une liberté aux travailleurs qui sont plutôt considérés comme des « partenaires » puisqu'ils deviennent leur propre patron.<sup>8</sup> Dès lors, le statut d'indépendant est privilégié à celui de salarié.

## C. Fonctionnement de l'application

L'essor fulgurant des plateformes numériques s'explique notamment par leur facilité d'accès via de multiples appareils même si l'utilisation du smartphone, dans la livraison à domicile, est devenue la norme chez la plupart des consommateurs. Le service est simplifié à l'excès : la commande du repas s'effectue grâce à l'application en ligne par le simple geste d'appuyer sur un bouton. Grâce à l'application correspondante, les notifications sont instantanément envoyées aux restaurateurs collaborateurs qui peuvent commencer la préparation du produit alimentaire. Le temps de la préparation, les livreurs sont en mesure d'atteindre l'établissement en question. Le rôle des plateformes est devenu fondamental ; en tant qu'intermédiaires entre les clients et les producteurs, elles garantissent l'optimisation et l'externalisation du service de livraison.<sup>9</sup>

Un des objectifs prônés par ces nouvelles entreprises est l'amélioration de la livraison. Pour évaluer les comportements de consommation contemporains, plusieurs facteurs sont étudiés : le délai de la livraison, le prix de celle-ci et la diversité de l'offre. En effet, la clientèle exige une diminution du coût de la livraison, ce qui incite les entreprises à user de nouvelles stratégies d'une part, pour mieux rentabiliser leurs activités et d'autre part, pour privilégier la rapidité et le gain de temps, le délai de livraison étant lui aussi un facteur important à traiter et nécessaire pour maintenir un public attaché à la demande. Les capacités du numérique sont mises à profit lors de cette étape : les algorithmes évaluent la proximité des restaurants en fonction des utilisateurs, la disponibilité des livreurs, le temps de préparation de la commande, la dis-

<sup>8</sup> Les entreprises de plateforme parlent plutôt d'une « dépendance économique » entre les livreurs et l'entreprise au lieu de reconnaître un système hiérarchique où les livreurs seraient employés par l'entreprise.

<sup>9</sup> S. ABDELNOUR et S. BERNARD, *op. cit.*, consulté le 5 mai 2020.

tance entre le restaurant et le client, etc. Il se trouve que ces plateformes de livraison ont démontré leur efficacité ; depuis l'arrivée des plateformes en Europe, le temps de livraison se réduit de 20 à 30 % par rapport à une livraison classique<sup>10</sup>. Pour ce qui concerne leur rémunération, les entreprises effectuent le prélèvement d'une commission chez le restaurateur – environ 30 % du prix du repas – et une facturation partielle du consommateur – de l'ordre de 2,5 euros par livraison en moyenne par repas<sup>11</sup>.

Si ces aspects sont adaptés à la demande du client, ils permettent surtout la rentabilité de l'entreprise. En effet, une livraison plus rapide entraîne l'augmentation du nombre de commandes et de courses, ce qui bénéficie à la fois aux restaurateurs et aux livreurs. Outre l'avantage financier, les restaurateurs voient également dans cette pratique un moyen publicitaire pouvant attirer de futurs clients. À cela, il faut également prendre en considération le facteur financier ; recruter un livreur propre à un établissement requiert une logistique particulière, impliquant des frais supplémentaires. Enfin, pour le client, il s'agit d'une livraison plus rapide et de qualité pour un prix légèrement augmenté.

Par ces observations, il semble que les plateformes conviennent aux deux acteurs de la chaîne de travail : à la fois le client et le restaurateur. Mais qu'en est-il réellement des impacts sur les travailleurs ?

## II. Quelles conditions de travail pour les livreurs ?

Les plateformes doivent leurs performances aux travailleurs intermédiaires exécutant la liaison entre le client et le restaurateur, à savoir les livreurs, sur lesquels il convient à présent de s'intéresser plus longuement.

Il semble que les conditions de travail de ces livreurs indépendants ont déjà souvent été décriées par certains auteurs et journalistes bien que les entreprises s'évertuent à souligner les avantages professionnels dont les cour-

<sup>10</sup> À titre d'exemple, l'entreprise Deliveroo affirme que son délai de livraison a diminué de 20 % par rapport au délai lors de livraisons « classiques ». Voir BAUMIER M. et PIERRÉ M., « Les tyrannies de la livraison à domicile », *Sciences de l'Homme et de la Société*, Paris : École des Mines, 2017, [en ligne :] <https://hal-mines-paris-tech.archives-ouvertes.fr/hal-01813444/document>, consulté le 17 avril 2020.

<sup>11</sup> M. BAUMIER et M. PIERRÉ, op. cit., consulté le 17 avril 2020.

siers bénéficient.<sup>12</sup> Cela se ressent dès l'entretien d'embauche pendant lequel s'installe une ambiance de travail décontractée, jeune et dynamique où flexibilité et facilité sont les deux maîtres mots. Les futurs travailleurs sont mis à l'aise avec des discours abolissant les hiérarchies traditionnelles typiques du salariat pour valoriser les principes mêmes du partenariat. Ces propositions attractives se révèlent pourtant plutôt désavantageuses pour les travailleurs.

## A. Le statut d'indépendant : un avantage ?

Comme expliqué plus haut, ces entreprises n'emploient pas de salariés mais contractent des collaborations avec des indépendants. Les intérêts des entreprises dans ces changements de statut sont clairs : externaliser la main d'œuvre permet d'économiser sérieusement sur les cotisations patronales et la gestion des ressources humaines.<sup>13</sup> En vendant directement les qualités des travailleurs aux clients et aux entreprises, les avantages sont instantanément retirés par ces deux parties.<sup>14</sup> En ce qui concerne les travailleurs, les conséquences se font également sentir.

Les plateformes s'autorisent à se détacher des réglementations propres au secteur dans lesquelles elles exercent, dans le cas de la livraison à domicile, celui des transports. Étant donné que le livreur est subordonné à une tierce partie, c'est-à-dire la plateforme, il fournit une activité dont la commande et la rémunération sont fixées par l'entreprise ; autrement dit, il agit comme un simple salarié. Donc, si la nature même des activités produites par le travailleur ainsi que son prix ne sont pas fixés par le livreur lui-même mais bien par l'entreprise qui l'emploie, le statut d'indépendant n'a d'autre fonction que de profiter aux entreprises. Or, comme spécifié par Anne Aguilera, Laëtitia Dablanç et Alain Rallet, instaurer un statut de salarié aux travailleurs livreurs provoquerait, dans un système économique comme le nôtre, la faillite de ces plateformes<sup>15</sup>. Ceci explique le maintien de ce système et de cette forme de travail au sein de ces entreprises de plateforme.

<sup>12</sup> M. BAUMIER et M. PIERRÉ, *op. cit.*, consulté le 17 avril 2020.

<sup>13</sup> S. ABDELNOUR et S. BERNARD, *op. cit.*, consulté le 13 avril 2020.

<sup>14</sup> Y. DUPUY et F. LARRÉ, « Entre salariat et travail indépendant : les formes hybrides de mobilisation du travail », *Travail et emploi*, 77, 1998, 14 p.

<sup>15</sup> A. AGUILERA, L. DABLANÇ et A. RALLET, « L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée. Enquête sur les livreurs micro-entrepreneurs à Paris », *Réseaux*, VI, 212, 2018, pp. 23-49.



## B. La rémunération

Une des conséquences directes de cette différence de statut concerne le mode de rémunération. En étant indépendant, le livreur n'est pas payé à l'heure mais à la commission. Celui-ci se rend disponible, en se connectant à la plateforme, dans l'attente de recevoir une notification de commande ; le temps d'attente nécessaire à la réception d'une première livraison n'est pas rémunéré tandis qu'il se doit d'être déjà en place et opérationnel.

En raison du coût de la commande assez maigre – en déduisant le prix du plat, la commission et les charges – il reste en moyenne quatre euros pour le livreur par course. Des études démontrent que le salaire obtenu par un livreur travaillant l'équivalent de 50 heures par semaine revient au salaire minimum, à savoir l'équivalent de 1 500 euros brut par mois.<sup>16</sup>

Les enjeux de la rapidité de la livraison deviennent essentiels car au plus le nombre de livraisons augmente, au plus la rémunération est favorable... Les travailleurs ont tendance à dépasser leurs propres limites en prenant des risques inutiles et en circulant à grande vitesse, ce qui augmente les chances d'accidents de la route. Or, les risques relatifs à ce genre d'emploi sont négligés par les plateformes de livraison à domicile pour qui la rapidité demeure une des valeurs essentielles de l'entreprise qui prend le pas sur la sécurité des livreurs.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> V. MAHY, « En caméra cachée au cœur d'UberEATS, le business de la livraison de repas en question », RTBF, 23 mars 2017, [en ligne :] [https://www.rtbf.be/info/societe/onpdp/on-a-teste/detail\\_au-coeur-de-la-revolution-des-livraisons-de-repas-la-precarisation-de-la-main-d-oeuvre?id=9561352](https://www.rtbf.be/info/societe/onpdp/on-a-teste/detail_au-coeur-de-la-revolution-des-livraisons-de-repas-la-precarisation-de-la-main-d-oeuvre?id=9561352), consulté le 3 avril 2020.

<sup>17</sup> S. ABDELNOUR et S. BERNARD, *op. cit.*, consulté le 13 avril 2020.

## C. Dépendance à la plateforme : disponibilité à toute épreuve

La dépendance créée entre les travailleurs par rapport à la plateforme est également révélatrice de cette nouvelle forme de travail. Les horaires des livreurs sont déterminés selon leur connexion à la plateforme, le début de shift correspondant à leur première connexion et prenant fin lors de leur déconnexion. Une fois connectés, les livreurs sont ciblés comme travailleurs potentiels devenant disponibles pour une éventuelle course. Cette hyper connectivité ainsi que cette « super disponibilité » entravent la conciliation entre vie privée et professionnelle, ce problème ayant déjà été dénoncé par les travailleurs eux-mêmes.<sup>18</sup>

## D. Livreurs : travailleurs responsables de leur sécurité et de leurs outils de travail

Une autre particularité de cette relation de partenariat est que l'entière responsabilité de la livraison est assumée par le travailleur, ce qui réduit à néant les protections sociales de travail traditionnelles. L'entreprise fournit une assurance dans le cas d'accident de la route ou d'incapacité de travail mais la protection sociale mise en place pour les livreurs se distancie des conditions habituelles des salariés.<sup>19</sup> Ce manque d'implication de la part de la plateforme pour s'assurer de la sécurité du travailleur a déjà été interrogé, notamment par les sociologues Sarah Abdelnour et Sophie Bernard.<sup>20</sup> Il semble que sous statut d'indépendant, le travailleur doive veiller lui-même à la contribution pour sa retraite ou autres risques comme le chômage.

<sup>18</sup> M. GRAHAM, I. HJORTH, V. LEHDONVIRTA, « Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods », *Transfer: European Review of Labour and Research*, XXIII, 2, 2017, p. 135-162.

<sup>19</sup> S. ABDELNOUR et S. BERNARD, *op. cit.*, consulté le 13 avril 2020.

<sup>20</sup> L'entreprise Deliveroo se défend en se considérant comme la première entreprise de ce type à proposer une formule d'assurance à ses livreurs. Elle dit également « défendre publiquement le droit des livreurs à davantage de protection, appelant à la fin de l'opposition entre flexibilité et sécurité actuellement inhérente au droit du travail ». Cependant, la théorie s'avère souvent différente de la pratique.

Si les travailleurs qui constituent la force de travail de la plateforme sont responsables de leur temps de travail, ils le sont aussi de leurs propres outils qu'ils doivent posséder, à savoir un véhicule, un matériel de protection (gants, casque, etc.) et inévitablement un smartphone, sensible aux aléas des appareils mobiles (batterie à charger, connexion indispensable...). L'achat et l'entretien de cet équipement représentent un certain coût qui n'est pas pris en charge par les entreprises étant donné que l'économie collaborative repose sur la mutualisation des biens.<sup>21</sup> L'appartenance des outils de travail pose également question ; si échanger un service ou un bien semble une activité participant au maintien d'une société écologique et d'un modèle économique collaboratif, il en est autrement lorsqu'il représente un emploi à temps plein et dont les outils nécessitent un entretien régulier.

## E. Les risques du métier

Des études montrent que les risques liés au travail de livreur sont en priorité liés aux accidents de la route. En raison des intempéries, l'utilisation d'un véhicule motorisé ou non sur des voies fréquentées par la circulation représente un risque permanent pour les livreurs.<sup>22</sup> Des données relatives aux accidents de la route par des livreurs Deliveroo fournies par Cash Investigation révèlent que le taux d'accidents, rien que pour l'année 2017, s'élève à Bruxelles à 39 % sur une totalité de 4 000 travailleurs.<sup>23</sup>

Ce taux d'accident peut s'expliquer par le fait que la nature même de l'emploi est à risque. Toutefois, il existe d'autres facteurs qui contribuent à l'augmentation de ces chiffres. Des primes sont proposées aux livreurs par certaines entreprises via un système de bonus, incitant dès lors les travailleurs à prendre des risques. Une initiative d'Uber, le « Super biker challenge », consiste à livrer

<sup>21</sup> V. MAHY, « En caméra cachée au cœur d'UberEATS, le business de la livraison de repas en question », RTBF, 23 mars 2017, [en ligne :] [https://www.rtb.be/info/societe/onpdp/on-a-teste/detail\\_au-coeur-de-la-revolution-des-livraisons-de-repas-la-precarisation-de-la-main-d-oeuvre?id=9561352](https://www.rtb.be/info/societe/onpdp/on-a-teste/detail_au-coeur-de-la-revolution-des-livraisons-de-repas-la-precarisation-de-la-main-d-oeuvre?id=9561352), consulté le 3 avril 2020.

<sup>22</sup> Par exemple, le GPS Uber Eats est un GPS pour voiture qui privilégie la vitesse de la course au lieu de la vie des livreurs.

<sup>23</sup> Cash Investigation, *Au secours, mon patron est un algorithme !* 27 septembre 2019, [en ligne :] <https://www.youtube.com/watch?v=pFoJ-cBCPMk>, consulté le 17 avril 2020.

un certain nombre de commandes dans un laps de temps déterminé contre une rémunération plus conséquente. Ces challenges incitent les coursiers à travailler durant les périodes où les conditions de livraison s'avèrent plus difficiles, les soirs d'intempéries par exemple.<sup>24</sup> La volonté des entreprises est, de pouvoir compter sur un nombre de livreurs suffisant pour satisfaire la demande, et garantir le service de livraison en toute circonstance, en fonction des pics d'activité tout en gérant toutes les commandes en même temps.<sup>25</sup>

Par conséquent, les travailleurs sont encouragés à prendre de la vitesse quitte à enfreindre le code de la route et dépasser les limites de la sécurité routière. Citons en exemple la mort d'un livreur nommé Franck Page, renversé par un camion le 17 janvier 2019 en Gironde<sup>26</sup>, qui a fait l'objet d'enquête pour vérifier si l'accident ne faisait pas suite à une proposition de bonus. Bien qu'Uber ne semble pas avoir proposé de challenge ce soir-là, la sécurité des livreurs semble toutefois mise à mal.

## F. La compétition au cœur de tout

Il est aussi utile de souligner la concurrence existante entre les livreurs, incitée par les plateformes elles-mêmes et dont les répercussions impactent les conditions de travail des coursiers. En Belgique, depuis mars 2020, un nouveau système de *free log in*<sup>27</sup> a été introduit. Le précédent système limitait le nombre de livreurs en fonction des shifts, ce qui leur permettait de s'organiser entre eux pour répondre à la demande. Or le système de *free log in* invite

<sup>24</sup> Le 29 janvier 2019 la tempête Gabriel a circulé en France sur la côte Girondine avec des rafales de vent jusqu'à 195km/h. L'État annonce la vigilance orange et il est recommandé à la population de ne pas utiliser de véhicule ainsi que de limiter ses déplacements. Pourtant la société américaine Uber en a profité pour pousser les livreurs à travailler avec un système de bonus. MARCELIN V., « Economie 2.0 : ce qui se cache derrière la livraison de plats à domicile », PèpèreNews, 31 octobre 2019, [en ligne :] <https://www.peperenews.fr/economie-2-0-ce-qui-se-cache-derriere-la-livraison-de-plats-a-domicile>, consulté le 20 avril 2020.

<sup>25</sup> Cash Investigation, op. cit., [en ligne :] <https://www.youtube.com/watch?v=pFoUcBCPMk>, consulté le 17 avril 2020.

<sup>26</sup> <https://www.humanite.fr/precarite-franck-page-autoentrepreneur-uberise-et-mort-au-travail-666886> consulté le 12 mai 2020.

<sup>27</sup> « Les livreurs Deliveroo en colère contre le «Free login» », RTC, 9 mars 2020, [en ligne :] [https://www.rtc.be/les\\_livreurs\\_deliveroo\\_en\\_colere\\_contre\\_le\\_quot\\_free\\_login\\_quot\\_-1504607-999-325.html](https://www.rtc.be/les_livreurs_deliveroo_en_colere_contre_le_quot_free_login_quot_-1504607-999-325.html), consulté le 3 avril 2020.

chaque coursier à se connecter à la plateforme à n'importe quel moment et à être en concurrence avec un nombre beaucoup plus élevé de travailleurs connectés au même instant. Au lieu de limiter le nombre de livreurs en s'adaptant à la demande, chacun est désormais disponible, quitte à ne pouvoir répondre qu'à un nombre faible de commandes. Deliveroo affirme que ce système est bénéfique aux travailleurs et apprécié par ceux-ci, or cette compétition croissante entraîne une perte bénéficiaire pour de nombreux coursiers rencontrant la difficulté de s'imposer durant certains créneaux horaires.<sup>28</sup>

La mise en place de ce nouveau système est un des exemples récurrents de la volonté des entreprises à faire évoluer leur offre afin d'augmenter leur profit et ce, sans concertation avec leurs partenaires : l'avis des livreurs n'est jamais pris en compte lors de nouvelles mesures ou règles décidées par la plateforme.

### Le vélo : une question écologique ?

À l'heure actuelle, l'écologie est devenue une problématique placée au-devant de la scène dans le but de sensibiliser les populations. Les entreprises ont également compris ce principe et utilisent la même stratégie avec un discours innovant et progressiste pour promouvoir l'écologie. Cependant, l'usage du vélo pour réduire les émissions à effet de serre s'apparente davantage à une stratégie commerciale qu'à une volonté écologique. Si non seulement le vélo s'avère être un capital de départ économiquement réduit, il s'agit également d'un véhicule adapté à un environnement urbain pouvant facilement échapper à certaines réglementations imposées. En France, il est indispensable de s'inscrire au registre national des transports pour effectuer des livraisons à partir d'un véhicule motorisé, qu'il s'agisse d'une voiture ou d'une moto. Il est donc plus facile de réaliser les livraisons grâce aux vélos, qui ne nécessitent pas de passer par cette opération. L'activité de livraison peut être entreprise sans débours ces frais inutiles.

<sup>28</sup> Ce phénomène a notamment été signalé par la FGTB de Liège. BELGA, « Liège: les livreurs Deliveroo en colère contre le "Free login" », Le Soir, 6 mars 2020, [en ligne :] <https://www.lesoir.be/285237/article/2020-03-06/update-liege-les-livreurs-deliveroo-en-colere-contre-le-free-login-2>, consulté le 3 avril 2020.

### III. Qui sont les personnes qui livrent ?

Bien qu'un public hétéroclite soit disposé à travailler pour ce genre d'entreprise, il est intéressant de se pencher sur les récurrences entre les travailleurs. Des lacunes dans les statistiques concernant les profils des livreurs sont à souligner mais il est toutefois possible de mettre en exergue certaines tendances.

#### A. Une évolution

Lors de l'introduction des entreprises de plateformes en Europe, leur notoriété s'est développée en se faisant connaître du public. Les conditions initiales de travail semblent avoir évolué : la logique de Deliveroo vis-à-vis de ses livreurs par exemple a d'abord consisté à les rémunérer à l'heure pour ensuite procéder uniquement par partenariat avec des personnes sous statut d'indépendant. Les entreprises de livraison diffusant des valeurs écologiques ont dans un premier temps attiré un profil de travailleur étudiant, de classe moyenne, plutôt sportif et passionné de vélo, « en transition d'un job vers un autre »<sup>29</sup>. En Europe, par exemple, la surqualification des travailleurs était une caractéristique commune des livreurs pour l'entreprise Deliveroo.<sup>30</sup>

Les conditions de travail se sont dégradées en même temps que le profil du travailleur a évolué ; les livreurs actuels sont des jeunes entre 18 et 30 ans, généralement sans emploi.<sup>31</sup> Le nombre de coursiers étant toujours en augmentation, les étudiants ne sont désormais plus les seuls statuts présents au sein de l'entreprise. Aujourd'hui, si l'emploi de livreur se révèle être, au mieux, une stratégie pour boucler les fins de mois, il demeure au pire, un emploi pré-

<sup>29</sup> ROXO L., « Qui sont les livreurs à vélo ? », *Socialter*, 26 septembre 2019, [en ligne :] [http://www.socialter.fr/fr/module/99999672/843/qui\\_sont\\_les\\_livreurs\\_vlo\\_](http://www.socialter.fr/fr/module/99999672/843/qui_sont_les_livreurs_vlo_), consulté le 17 avril 2020.

<sup>30</sup> *Ibid.*

<sup>31</sup> C. LEBAS, « Carrière d'auto-entrepreneur et rapports (critiques) au travail : comment les coursiers à vélo font émerger des contestations », *La Revue de l'Ires*, III, 99, 2019, pp. 37-61, [en ligne :] <https://www.cairn.info/revue-de-l-ires-2019-3-page-37.htm> consulté le 4 juin 2020.

caire dont la rémunération permet de gagner l'équivalent de l'allocation du chômage indemnisé.<sup>32</sup> Les travailleurs sont amenés à accepter de type de travail par nécessité plus que par vocation. Le milieu précaire dont les travailleurs semblent issus n'est pas le seul facteur ayant évolué. De plus en plus, dans les pays européens, les livreurs sont majoritairement issus de l'immigration.<sup>33</sup>

## B. Dans une logique de race et de classe

Pour Abdelnour et Bernard, ce type d'emploi ne constitue pas une activité principale mais demeure une source de précarité<sup>34</sup>. L'absence de qualification, les horaires décalés, le travail dépendant des intempéries, la faible rémunération et les risques liés à cette activité sont des facteurs qui participent à la déconsidération et la dévalorisation du métier ainsi que de la main d'œuvre utilisée. Les travailleurs sont traités comme des intermédiaires secondaires dont l'importance est moindre au sein des entreprises elles-mêmes. Pour ces mêmes auteurs, les livreurs sont l'illustration d'une des nouvelles exploitations d'un système capitaliste traversé par des rapports de classes et de races. Le profil des livreurs dépendants de ce genre de plateforme, semble plutôt être celui de jeunes peu qualifiés, issus de milieux précaires et souvent racisés.

### Les femmes : les grandes absentes des services de livraison ?

*Parmi les profils types qu'on retrouve dans ces boulots, les femmes sont encore les grandes absentes. Le fait que la promotion du métier de livreur se focalise sur les capacités physiques, sportives (vitesse, endurance) et « à risque », aptitudes généra-*



<sup>32</sup> C. LEBAS, « Carrière d'auto-entrepreneur et rapports... », op. cit.

<sup>33</sup> C. CANT et L. HUGHES, « 'No Money, No Food!' London UberEats workers on strike », Notes From Below, 21 septembre 2018, [en ligne :] <https://notesfrom-below.org/article/no-money-no-food-london-ubereats-workers-strike>, consulté le 4 mai 2020 et P. CISELET, Contre Slaveroo & cie. Géographie des conflits du travail au sein des plateformes de livraison en Europe occidentale, Mémoire présenté sous la direction de B. Wayens, 2019, p. 89.

<sup>34</sup> S. ABDELNOUR et S. BERNARD, op. cit., [en ligne :] <http://journals.openedition.org/nrt/3797>, consulté le 13 avril 2020.



lement attribuées aux garçons<sup>35</sup>, peut expliquer ce déséquilibre. En outre, le fait qu'il s'agisse d'un emploi qui consiste à certaines occasions de se déplacer de nuit dans la ville, peut déplaire aux filles.

## IV. Économie collaborative : au détriment des travailleurs...

Les objectifs prônés par le nouveau modèle économique tels que l'utilisation des ressources déjà existantes (en l'occurrence le véhicule du livreur), la plateforme intermédiaire, la souplesse du travail ainsi que la facilité d'accès pour les travailleurs sont respectées. La plateforme en tant qu'intermédiaire est bel et bien présente pour cadrer les livreurs dans leur travail et permet à des populations plus précaires de poursuivre une trajectoire professionnelle. Le partage des biens et services est avancé comme un argument justifiant le capital de départ dont doit se munir le livreur employé.

Si la flexibilité de l'emploi et l'absence de qualification sont des conditions appréciées par les livreurs, le problème réside dans le fait que ces éléments sont des facteurs poussant les entreprises de plateforme à engager leurs travailleurs selon des conditions spécifiques de travail qui s'éloignent davantage des conditions de travail légales. Il n'y a pas encore de conciliation entre le fonctionnement même de la plateforme, répondant aux caractéristiques d'une économie de plateforme, et les conditions de travail convenables pour les travailleurs.

<sup>35</sup> Pour plus d'infos à ce sujet voir Roxo L., op. cit., [en ligne :] [http://www.social-ter.fr/fr/module/99999672/843/qui\\_sont\\_les\\_livreurs\\_\\_vlo\\_](http://www.social-ter.fr/fr/module/99999672/843/qui_sont_les_livreurs__vlo_), consulté le 17 avril 2020.



## A. Des livreurs indépendants ou exploités ?

Un des principes des plateformes de l'économie collaborative est la suppression des rapports de force existants entre travailleurs et employeurs. Cependant, ce principe peut être remis en question ici ; si l'absence de hiérarchie et la volonté de prôner le partenariat sont des éléments valorisés, le rapport de force entre le coursier et la plateforme persiste. L'illusion de cette absence de hiérarchie est renforcée lors des discours prononcés pendant les premières entrevues entre les employés de la plateforme et les livreurs ; les propos soutiennent l'idée que les coursiers demeurent leur propre patron.<sup>36</sup> Or, non seulement le livreur n'acquerra jamais ce statut en raison de sa dépendance à la plateforme, mais de plus, son emploi du temps, ses outils et sa rémunération sont entièrement soumis aux exigences de l'entreprise qui l'emploie.

## B. La réaction des livreurs

Des livreurs ont plusieurs fois protesté pour une amélioration de leurs conditions de travail et ont exprimé leurs sentiments de n'être que des pions sur l'échiquier des grosses entreprises ; en témoignent les nombreuses manifestations, qui eurent lieu en 2019 à Paris<sup>37</sup> ou encore en février 2020 à Liège<sup>38</sup>. Il se trouve que la réaction de la part des entreprises n'a pas été sans retour : les grèves survenues au sein des entreprises Uber et Deliveroo ont amené au

<sup>36</sup> Il y a également une inégalité dans la relation restaurateur et plateforme : les plateformes détenant une large gamme de clients, peuvent facilement cibler leur consommateur en fonction de leurs habitudes de consommation et les détourner vers des produits qu'elles jugent meilleurs pour diverses raisons ou vers leurs propres produits. En ayant réussi à attirer les consommateurs, ce genre de plateforme détient désormais « le monopole de la livraison de repas à domicile » qui contraint les restaurateurs de développer leur propre service de livraison.

<sup>37</sup> F. AIZICOVICI et M. SONGNE, « "Parfois 2 euros pour une course, c'est quoi ça ?" : grève des livreurs de Deliveroo à Paris », *Le Monde*, 2019, [en ligne :] [https://www.lemonde.fr/economie/article/2019/08/08/greve-au-menu-chez-les-livreurs-de-deliveroo\\_5497661\\_3234.html](https://www.lemonde.fr/economie/article/2019/08/08/greve-au-menu-chez-les-livreurs-de-deliveroo_5497661_3234.html), consulté le 3 avril 2020.

<sup>38</sup> BELGA, *op. cit.*, [en ligne :] <https://www.lesoir.be/285237/article/2020-03-06/update-liege-les-livreurs-deliveroo-en-colere-contre-le-free-login-2>, consulté le 3 avril 2020.

licenciement pur et simple des travailleurs ayant participé à celles-ci.<sup>39</sup> En plus de n'être pas maîtres de leurs propres conditions de travail et de ne pas être concertés pour leur évolution, leurs droits fondamentaux, incluant la participation à la grève, ne sont pas respectés. Malgré les nombreuses contestations de la part des livreurs en vue d'une amélioration de leurs conditions de travail, il semble que les entreprises ne soient pas encore sensibles aux revendications émises par les livreurs.<sup>40</sup>

### C. Une économie mise à mal au profit des entreprises

La mutualisation des biens et l'échange des ressources contre rémunération sont contrecarrés par le besoin de la rentabilité de la plateforme en question. En prélevant une rémunération conséquente pour les besoins de l'entreprise, les bénéfices engendrés par le livreur sont dérisoires, sans compter que leurs conditions de travail se distancient sérieusement des conditions de travail légales. Le statut auquel le livreur doit correspondre pour être en mesure de s'exécuter le place dans une situation critique donnant à penser à une exploitation « choisie » par lui-même. Difficile d'apercevoir les bienfaits de l'économie collaborative dans ces situations.

Plutôt qu'agissant dans le cadre d'une économie collaborative où des biens de productions sont mis en commun et facilitent la vie des utilisateurs, l'entreprise responsabilise les travailleurs en leur faisant prendre des risques inutiles et en les privant de leurs droits du travail.

<sup>39</sup> A. AGUILERA, L. DABLANC et A. RALLET, « L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée. Enquête sur les livreurs micro-entrepreneurs à Paris », *Réseaux*, VI, 212, 2018, p.36.

<sup>40</sup> À titre d'exemple, durant la pandémie de COVID-19 en mars 2020, les livraisons à domicile par des sociétés telles que Uber et Deliveroo ont été maintenues. Aucune mesure n'a été prise en compte pour les livreurs que ce soit au niveau des indemnités pour les travailleurs souhaitant suspendre leurs activités durant la pandémie ou que ce soit au niveau du matériel hygiénique nécessaire pour se protéger face au virus. E. BRAUN, L. KAYALI et P. TAMMA, « Coronavirus pandemic leaves gig economy workers exposed », *Politico*, 20 mars 2020, [en ligne :] <https://www.courrierinternational.com/article/pandemie-coronavirus-les-livreurs-uber-ou-deliveroo-sont-de-la-chair-canon> consulté le 13 avril 2020.

---

## Conclusion

---

Les entreprises de plateforme ont compris l'intérêt d'user de la modernité et des nouvelles technologies pour attirer un large public. Faciliter la vie des consommateurs demeure définitivement une stratégie opérationnelle pour s'attirer une large clientèle et permettre le succès des entreprises. Désormais, la livraison à domicile est facilitée par l'intermédiaire des plateformes qui préfèrent collaborer avec des partenaires livreurs plutôt que de les employer, ceci ayant plusieurs conséquences sur leur travail.

Nous avons constaté que leurs mauvaises rémunérations et conditions de travail participent à leur dévalorisation. Soulignons également que les travailleurs sont majoritairement des personnes issues de milieux déjà précaires et/ou issus de l'immigration ; le fait d'utiliser pour un emploi déconsidéré une main d'œuvre précarisée et racisée découle d'une logique raciste et classiste prouvant que les entreprises sélectionnent une main d'œuvre facile et prête à l'emploi. Les personnes, déjà discriminées de base par leur race et leur classe, se retrouvent dans des emplois dévalorisés, risqués et mal-payés. Il y a une réelle contradiction qui émane de ce genre de modèle économique et professionnel : la mutualisation des biens a pour but de traiter chaque acteur participant à la chaîne de travail d'égal à égal. Or, les bienfaits de ce modèle ne semblent pas profiter de la même manière aux travailleurs.

L'utilisation des nouvelles technologies par les entreprises a pour fonction de faciliter le service pour une clientèle plus large et adaptée à sa demande. Si la modernité améliore la qualité du mode de consommation grâce à des accès facilités aux produits proposés, les conditions des travailleurs, elles, ne se sont pas améliorées. Bien que les plateformes, via un modèle économique qui se veut collaboratif, disent s'éloigner des principes du système capitaliste, certains principes demeurent inébranlables ; les conditions de travail des livreurs – à savoir les travailleurs intermédiaires – sont mises à mal. Il semble que les mécanismes de ces entreprises suivent une logique capitaliste identique aux multinationales non numériques. Au vu de l'analyse de leurs pratiques, on est en droit de se demander si ce « capitalisme de plateforme » n'est pas en train d'exploiter une nouvelle main d'œuvre précarisée à la croisée des logiques de race et de classe prête à effectuer un travail mal-rémunéré et dévalorisé.

Il serait intéressant de repenser les modèles économiques existants afin de réfléchir non plus seulement au profit de la clientèle mais également à celui des travailleurs. En effet, l'espoir d'une évolution de la situation pourrait s'envisager si le modèle économique en place est repensé et restructuré. Étant donné que cette réorganisation économique nécessite un travail de longue durée, privilégier des solutions rapides et efficaces qui se concentreraient sur des conditions favorables aux travailleurs serait un début pour leur bien-être. À titre d'exemple, modifier le statut de travail auquel les livreurs sont assignés pourrait déjà faire une différence. En effet, le statut de salarié entraînerait un revenu plus correct et une protection sociale en adéquation avec la nature de l'emploi. Ce changement serait déjà un premier pas vers non seulement la reconnaissance et la valorisation de leur emploi mais également une amélioration générale de leurs conditions de travail.

\*\*

Clara Van Der Steen est titulaire d'un master en Archéologie et Histoire de l'Art (ULB) ainsi que d'un master en spécialisation en étude de Genre (UCL). Elle collabore au sein du Pôle Recherche & Plaidoyer, au CPCP.

---

## Pour aller plus loin...

---

- ABDELNOUR S. et BERNARD S., « Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations », *La Nouvelle Revue du Travail*, 13, 2018, [en ligne :] <http://journals.openedition.org/nrt/3797v>, consulté le 13 avril 2020.
- AGUILERA A., DABLANC L. et RALLET A., « L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée. Enquête sur les livreurs micro-entrepreneurs à Paris », *Réseaux*, VI, 212, 2018, p. 23-49.
- BAUMIER M. et PIERRÉ M., « Les tyrannies de la livraison à domicile », *Sciences de l'Homme et de la Société*, Paris : École des Mines, 2017, [en ligne :] <https://hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr/hal-01813444/document>, consulté le 17 avril 2020.
- LAMBRECHT M., « L'économie des plateformes collaboratives », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, MMCCCXI, 26, 2016, [en ligne :] <http://www.cairn.info/revue-courrier-hebdomadaire-du-crisp-2016-26-page-5.htm>, consulté le 21 avril 2020.
- SRNICEK N., *Le capitalisme de plateforme. L'hégémonie de l'économie numérique*, Lux, Montréal, 2018, 154 p.



VAN DER STEEN Clara, *Les nouvelles plateformes de l'économie collaborative. Quelle place pour les livreurs ?*, Bruxelles : CPCP, Analyse n° 415, 2020, [en ligne :] <http://www.cpcp.be/publications/collaborative-livreurs>.

DÉSIREUX D'EN SAVOIR PLUS !

Animation, conférence, table ronde... n'hésitez pas à nous contacter, Nous sommes à votre service pour organiser des activités sur cette thématique.

**[www.cpcp.be](http://www.cpcp.be)**



Avec le soutien du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles

L'économie collaborative est un modèle économique dont les mérites semblent plutôt vantés par de nombreuses entreprises par ses bienfaits à plusieurs niveaux. Les plateformes de livraison suivent ce modèle et s'en inspire pour leur propre fonctionnement. Parmi les différents acteurs participant au maintien de cette forme de travail, les livreurs sont les intermédiaires effectuant la liaison entre restaurants et clients. Il semble cependant que les conditions dans lesquelles ces livreurs évoluent ne soient pas adaptées aux conditions de travail légales traditionnelles. Entre des horaires décalés, une pauvre rémunération et des droits bafoués par les entreprises elles-mêmes, les conditions de travail s'apparentent terriblement à de l'exploitation. La question se pose : comment les entreprises peuvent-elles promouvoir un emploi qui repose sur des modalités de travail aussi précaires et quel pouvoir reste-t-il au travailleur ?

### **Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation**

Rue des Deux Églises, 45 – 1000 Bruxelles

**0493 94 89 43 | [info@cpcp.be](mailto:info@cpcp.be)**

**[www.cpcp.be](http://www.cpcp.be) | [www.facebook.com/CPCPasbl](https://www.facebook.com/CPCPasbl)**

Toutes nos publications sont disponibles en téléchargement libre :  
**[www.cpcp.be/publications/](http://www.cpcp.be/publications/)**