



Quand la livraison « s'ubérise »

Laetitia Dablanc, Université Gustave Eiffel, chaire Logistics City
laetitia.dablanc@univ-eiffel.fr

Comme l'a reconnu récemment le PDG d'Uber : « *gig workers deserve better* » (les travailleurs ubérisés¹ méritent mieux). Du côté de Just Eat-Takeaway, l'un des grands rivaux européens d'Uber Eats depuis le rachat de l'américain GrubHub, il a même été promis qu'à terme, il n'y aurait plus de livreur précaire². Est-ce à dire que les débats sociaux, économiques et juridiques sur « l'ubérisation » de la livraison vont se résoudre d'eux-mêmes avec la transformation en salariés ou quasi salariés de tous les livreurs concernés ? Sans doute pas si vite.

L'ubérisation du transport routier de marchandises peut se définir de la façon suivante : « *des entreprises issues des nouvelles technologies proposent (...) d'allouer de façon optimale l'offre à la demande par l'intermédiaire de leur plate-forme numérique qui utilise des algorithmes avancés. Pour ces entreprises, il ne s'agit pas d'employer des salariés offrant ces services mais des indépendants qui louent leurs services quand ils le souhaitent* » (Vétois, Rimbault, 2017). L'ubérisation prend des formes variées dans tous les segments du transport de fret (Rème-Harnay, Blanquart, 2018) mais le vocable convient particulièrement bien aux nouvelles livraisons « instantanées » que l'on trouve surtout en ville. L'offre de livraison s'est en effet enrichie depuis quelques années de services à la demande, instantanés (en moins de deux heures) qui mettent en relation des livreurs, des expéditeurs de marchandises (de colis, plats préparés ou courses alimentaires) et des consommateurs au moyen d'interfaces numériques (Dablanc et al., 2017). Les conditions de travail de plus en plus difficiles de ces livreurs, dont la visibilité auprès du grand public et des responsables s'est accrue depuis la pandémie de Covid-19, et le flou de leur statut, entre travailleurs indépendants et salariés déguisés, ont fait grandir le débat autour de l'ubérisation des livraisons. Nous allons décrire les entreprises de la livraison ubérisée, les livreurs qui travaillent pour elles et les développements récents des controverses sur le sujet, en France et dans le monde.

Les plates-formes numériques organisatrices des livraisons : des groupes mondiaux

Le phénomène des livraisons ubérisées concerne à l'origine le cœur des grandes villes mais se développe désormais dans des villes moyennes et dans les espaces périurbains. Les plates-formes de livraison sont disponibles dans les villes du monde entier, en particulier aux États-Unis, en Europe, en Amérique latine et en Asie. Le nombre d'entreprises de livraison instantanée (définies comme les entités qui possèdent les algorithmes de mise en relation) évolue en permanence du fait de leur immense variété : de la petite start-up cantonnée à quelques quartiers d'une ville, à la très grande entreprise (Uber Eats, Amazon Prime Now) dont la prestation a vocation à s'appliquer de façon uniforme dans les grandes métropoles mondiales. Les nouveaux services de livraison urbaine organisés par des plates-formes numériques sont dorénavant des acteurs majeurs. Ces derniers mois ont vu

Amazon au Royaume-Uni se rapprocher de Deliveroo, l'américain GrubHub acquis par Just Eat-Takeaway pour 7Md\$, son concurrent Postmates acheté par Uber et Meituan en Chine revendiquer un million de livreurs freelance en activité. La crise sanitaire et le confinement ont renforcé leur présence : en avril 2020, Uber Eats a accru son chiffre d'affaires de 89 % dans le monde. Le type de produits concernés par la livraison instantanée va des plats préparés (restaurants et traiteurs) à l'épicerie générale et aux courses alimentaires et, de plus en plus, aux colis, avec certains services dédiés à des marchés très spécialisés comme les objets volumineux.

Les livraisons ubérisées concernent à l'origine le cœur des grandes villes mais se développent désormais dans des villes moyennes et les espaces périurbains

Le modèle économique des livraisons instantanées est fragile, peu d'entreprises font des bénéfices et plusieurs d'entre elles ont jeté l'éponge, mais les évolutions récentes ont surtout vu une croissance accélérée de groupes de plus en plus grands (qui restent presque tous déficitaires cependant...), des partages de marché (Foodora a quitté la France et Deliveroo a quitté l'Allemagne, et Glovo a laissé ses concurrents comme iFood se développer au Chili et au Brésil par exemple), et surtout des rachats plutôt que des faillites. Le belge TakeEatEasy, qui opérait dans plusieurs villes européennes, a certes fermé en 2016. TokTokTok, d'origine française, a aussi arrêté ses activités à la fin 2016 et vendu son algorithme à Just Eat. TokTokTok avait largement médiatisé son échec, en expliquant comment la hausse rapide de ses trafics n'avait pas suffi à convaincre les investisseurs à répondre à une nouvelle demande de fonds, mettant en exergue l'importance capitale du venture capital dans la croissance de ces services : l'américain DoorDash, un acteur de taille moyenne, a par exemple levé 1 Md\$ en 2019. Postmates, déjouant les prédictions habituelles sur le secteur, est l'une des rares plates-formes numériques de livraison à faire des bénéfices. Rachetée par Uber en juillet 2020, l'entreprise d'abord dédiée aux restaurants s'est diversifiée vers une offre généraliste et positionnée comme un « anti-Amazon » car mise au service des commerçants, petits et grands, des agglomérations urbaines. Elle non plus, cependant, n'échappe pas aux critiques exercées sur ce secteur en raison des conditions de travail des livreurs.



© Laetitia Deblanc

Coursiers en attente de livraison à Paris 11e.

Des livreurs plus précaires

Qui sont les livreurs ubérisés ? D'abord, ils sont nombreux : en France en 2019, on a compté, chaque mois, la création de plus de 4 000 nouvelles micro-entreprises de livraison, des chiffres qui sont encore plus élevés en dehors de l'Europe. Ce sont dans l'immense majorité des cas des « freelances », dans une palette contractuelle assez riche en théorie mais en pratique dans un modèle de plus en plus convergent (et de plus en plus remis en cause), celui d'un travailleur à statut d'indépendant mais dépendant économiquement, et évoluant vers le plein temps, alors qu'à l'origine le modèle était plutôt destiné à des étudiants ou actifs travaillant pour les plates-formes de façon occasionnelle.

Les évolutions récentes ont surtout vu une croissance accélérée de groupes de plus en plus grands

Parmi ces livreurs, on compte ceux, très rares en pratique, directement issus de la « foule », celle des particuliers, présentée, à l'origine du concept d'économie du partage, ou collaborative, comme une organisation optimale des mobilités : le *crowd-sourcing* de type « pur » invite en effet les particuliers à profiter de déplacements personnels en voiture, en vélo, en transport en commun... pour transporter des marchandises. La Loi d'orientation des mobilités (LOM) de décembre 2019 a officialisé le terme de cotransportage de colis pour ces services, en les cantonnant au partage des frais. Testé à grande échelle par DHL à Stockholm en 2013, le service avait été abandonné devant la réticence des e-commerçants (et des destinataires) à payer pour le service. La plate-forme cocolis.fr a trouvé en France un (petit) créneau, qui n'effraie d'ailleurs pas les organisations professionnelles du transport qui ont contribué à sa formalisation pendant les débats relatifs à la LOM. Aux Etats-Unis, se développe un créneau à la frontière entre la « crowd » et les livreurs dédiés, celui d'Amazon Flex. Des particuliers, de 21 ans minimum et munis d'un permis de conduire et d'une assurance, sont embauchés généralement à temps partiel pour livrer des colis. Le service n'est plus marginal : on compte par exemple à Los Angeles une quinzaine de petits entrepôts urbains d'Amazon disposés dans les zones résidentielles à partir desquels de 500 à 1 000 particuliers (pour chaque entrepôt) viennent chaque jour récupérer des colis qu'ils livrent ensuite dans des tournées qui peuvent durer de deux à trois heures (Jaller et al., 2019).

Le modèle contractuel le plus développé, notamment en Europe, est celui du travail freelance. En France les travailleurs indépendants des plates-formes de livraison prennent la forme des auto-entrepreneurs (micro-entrepreneurs). Une enquête récente auprès de trois-cents livreurs exerçant à Paris (Dablanc et al., 2020) apporte des informations sur eux et leurs conditions de travail. Cette enquête faisait suite à deux enquêtes précédentes en 2016 et 2018 (Aguilera et al., 2018), ce qui permet de mettre en évidence des évolutions. Ce qui frappe le plus depuis 2016 est que la catégorie des livreurs à plein temps a fortement augmenté (73 % d'entre eux travaillent dorénavant à temps plein), au détriment essentiellement de celle des étudiants. Le profil type du livreur parisien d'aujourd'hui est donc celui d'un jeune homme (seulement 2 % de femmes), étranger (86 % des enquêtés), peu diplômé (39 % n'ont pas de diplôme, 9 % ont le brevet) et auto-entrepreneur (la part des salariés est négligeable). Les moyens de transport que les livreurs utilisent ont fortement évolué depuis quatre ans. Par l'usage croissant des scooters déjà. En 2020, 31 % utilisent un scooter. Une autre information intéressante de l'enquête est le taux élevé, et nouveau, d'utilisation du Velib (16 % des livreurs) et du vélo électrique personnel (10 %). Remarquons également que 26 % des livreurs se rendent à Paris (leur lieu de travail) en transport en commun, dont plus de la moitié avec leur vélo, ce qui est souvent périlleux. Sur les conditions de l'exercice de leur métier, les livreurs se plaignent des rémunérations et 57 % pensent qu'il y a trop de livreurs sur le marché et pas assez de travail. Une grande proportion



© Neila Saïdi

Une livreuse avec son bébé à Buenos Aires, Argentine.

d'entre eux (79 %) pensent qu'il y a une forte insécurité routière et 29 % indiquent qu'ils ont déjà eu un accident, alors que 39 % indiquent qu'ils n'ont pas d'assurance. 54 % des livreurs ne se voient plus livreurs dans trois mois, ce qui correspond bien au fort turnover connu pour ces services. L'un des résultats les plus notables de l'enquête est le taux de 37 % de livreurs qui utilisent un compte en partage. Cette question est sensible. En effet, cette pratique qui consiste à utiliser le compte de quelqu'un d'autre est strictement encadrée. Elle peut être légale (un travailleur indépendant peut sous-traiter une tâche, avec l'accord du donneur d'ordre) mais lorsqu'elle est effectuée auprès de personnes qui ne sont pas elles-mêmes inscrites comme auto-entrepreneurs, elle est illégale. Nombre de ces sous-traitants sont des migrants sans papier.

L'ubérisation des livraisons et le poids croissant des jurisprudences

L'ubérisation des livraisons pose des problèmes à divers niveaux et pour différents acteurs. La sécurité routière, par exemple, les coursiers étant généralement payés à la tâche et susceptibles de multiplier les courses au mépris du respect du code de la route, notamment pour ceux qui utilisent un vélo. Comme dans d'autres secteurs du numérique (VTC/taxis, locations de courte durée/hôtels), l'ubérisation des livraisons pose des problèmes de concurrence intrasectorielle : les règles qui gouvernent les livraisons de repas ou de colis par des plates-formes numériques sont vues par le secteur du transport routier de marchandises (TRM) comme largement dérogoatoires aux règles du métier et surtout peu contrôlées.

Le profil type du livreur parisien est donc celui d'un jeune homme, étranger, peu diplômé et auto-entrepreneur

La réglementation française du TRM impose l'inscription au registre des transporteurs légers à tout entrepreneur de transport de marchandises pour compte d'autrui utilisant un véhicule motorisé : or on a vu que les prestations de livraison instantanée, qui ont théoriquement vocation à être effectuées en vélo, font un recours croissant aux scooters, motos et même voiture particulière, sans beaucoup de contrôle. On constate aussi des taux élevés de sous-traitance illégale. On l'a vu pour Paris ci-dessus. En Italie, en Espagne, au Royaume-Uni, des phénomènes de ce type ont aussi été identifiés, ou encore en Amérique Latine (où ce sont les réfugiés vénézuéliens qui ont investi le secteur). Le parquet de Milan, le 27 mai dernier, a placé Uber Italie sous contrôle judiciaire après avoir ouvert un dossier sur l'exploitation présumée de milliers de livreurs. « L'affaire Frichti » en France a également accéléré les prises de conscience et les décisions. La plate-forme, qui lors de sa création en 2015 salariait tous ses livreurs, s'est tournée progressivement vers l'auto-entrepreneuriat, comme ses concurrentes, mais aussi vers des PME. En juin 2020, le journal *Libération* publie le témoignage d'un livreur sans-papier employé, à son insu (il pensait travailler directement pour Frichti), par une société sous-traitante. L'impact médiatique de ce témoignage a poussé à l'engagement d'une procédure de régularisation d'une partie des sans-papiers travaillant pour Frichti, anticipant peut-être une application extensive de la circulaire Valls. Structurellement, l'évolution vers des livreurs de plus en plus précaires suit d'ailleurs celle de la courbe de rémunération des activités de livraison instantanée : élevée au début, pour attirer un nombre suffisant de coursiers dans un environnement très concurrentiel, puis progressivement

réajustée au fur et à mesure que les plates-formes s'installent sur leurs différents marchés.

Quel droit du travail ?

L'ubérisation des livraisons fait enfin débat autour du statut des livreurs et du rapport au droit du travail des contrats qui les lient aux plates-formes. La question centrale est la suivante : les travailleurs indépendants, qui constituent l'immense majorité des livreurs (et des chauffeurs de VTC, etc.) sont-ils vraiment indépendants ou bien s'agit-il de salariat déguisé ? La question n'est pas si nouvelle que cela pour le TRM (on se souvient des débats dans les années 1990 sur la sous-traitance à des petites sociétés de transport), mais elle est maintenant posée pour des personnes dont la dépendance aux algorithmes des applications numériques est une dimension tout à fait nouvelle. Le modèle social des livraisons instantanées est ainsi radicalement nouveau. Les livreurs se connectent lorsqu'ils le souhaitent pour recevoir des propositions de livraison mais la plate-forme impose les prix, contrôle les performances et les moyens utilisés et exerce un pouvoir de sanction. Par ailleurs, la précarité sociale des livreurs est dénoncée : étant auto-entrepreneurs, les livreurs n'ont pas certains bénéfices sociaux. Ils sont affiliés au régime de base de la sécurité sociale et cotisent pour leur retraite mais n'ont pas d'indemnités de chômage notamment et sont mal couverts en cas d'accident du travail. La loi El Khomri a créé une responsabilité sociale des plates-formes



© Laetitia Dabianc

16 % des livreurs à Paris utilisent un Velib'.



© Laetitia Dablanc

Livreur vénézuélien à Lima, Pérou, en 2019.

de mise en relation par voie électronique. Surtout, plusieurs décisions jurisprudentielles ont établi, toujours pour des cas d'espèces mais en proposant des critères qui ont une valeur plus générale, que ces travailleurs étaient de fait des salariés, qui devaient bénéficier des protections associées aux salariés.

L'ubérisation des livraisons fait débat autour du statut des livreurs et du rapport au droit du travail des contrats qui les lient aux plates-formes

En France, la Cour de cassation, par un arrêt du 4 mars 2020, a réitéré sa position habituelle, en l'appliquant à un chauffeur Uber, selon laquelle le statut de travailleur indépendant est fictif si la plate-forme garde le pouvoir de donner des ordres, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements. Par une ordonnance du 22 avril 2020, la cour de justice de l'Union européenne a précisé les critères nécessaires à remplir pour être considéré comme livreur en freelance et non vrai-faux salarié : un livreur doit pouvoir recourir lui-même à des sous-traitants, accepter ou pas une tâche, travailler pour un concurrent et fixer ses heures de travail. En Californie, les éléments du débat sont un peu différents : suite à une décision de la Cour suprême de Californie en 2018, a été votée la loi AB5 qui considère qu'un sous-traitant qui travaille sur le cœur de métier d'un donneur d'ordre est en fait un salarié. Parties d'un conflit interne au secteur des plates-formes de livraison, la décision et la législation qui l'a suivie ont une portée beaucoup plus générale qui a suscité de fortes réactions dans le secteur du TRM. L'application de la nouvelle loi est aujourd'hui tributaire de rebondissements judiciaires et de répliques médiatiques des grands groupes du numérique.

En France, engagées notamment par la loi d'orientation des mobilités, des évolutions du cadre réglementaire vont avoir lieu. Elles devront prendre en compte à la fois les réformes, également en discussion, du cadre européen sur le travail pour les plates-formes, les complexités juridiques relatives au travail indépendant et les capacités de réaction des plates-formes. Les grands absents des débats sont pour le moment les livreurs eux-mêmes, mal connus en raison de la

faiblesse des travaux statistiques les concernant et peu représentés. La question essentielle de la formation professionnelle et des passerelles entre livreurs auto-entrepreneurs et métiers classiques (mais de plus en plus diversifiés) de la logistique et de la livraison n'est pas suffisamment posée. En conclusion, l'ubérisation de la livraison est encore, dans un secteur qui emploie des centaines de milliers de salariés et beaucoup de PME traditionnelles, un phénomène marginal. Mais il a une ampleur internationale et une forte dimension technologique et il pose les questions qui peuvent à terme concerner une partie bien plus large du secteur du transport des marchandises et de la logistique. ■

Bibliographie

- Aguiléra, A., Dablanc, L., Rallet, A. (2018) : « L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée, enquête sur les livreurs micro-entrepreneurs à Paris ». *Réseaux*, 6.
- Dablanc, L., Morganti, E., Arvidsson, N., Woxenius, J., Browne, M., Saidi, N. (2017) : "The Rise of on-demand 'instant deliveries' in European cities". *Supply Chain Forum – an International Journal*. Vol 18(4), p. 203-217.
- Dablanc, L., Aguiléra, A., Proulhac, L., Wester, L., Louvet, N., Palomo Rivas, J. (2020) : « Enquête sur les auto-entrepreneurs de la 'livraison instantanée' ». *Rapport Université Gustave Eiffel/DGITM*, 74p. Disponible sur : <https://www.lvmt.fr/wp-content/uploads/2020/06/Livraisons-instantane%CC%81es-Est-parisien-Enque%CC%82te-2020-.pdf>.
- Jaller, M., Srinivas, S., Nishi, B., Bradas, T. (2019) : "Comparing the intensity of use of e-commerce facilities". *Research report*, UC Davis, Etats-Unis.
- Rème-Harnay, P. et Blanquart, C. (2018) : « Ubérisation des transports routiers de marchandises ». *Rapport final de recherche pour le Ministère de la Transition écologique et solidaire*. Disponible sur : https://www.researchgate.net/publication/330513781_Rapport_final_de_recherche_Uberisation_dans_les_transports_routiers_de_marchandises.
- Vétois, P., & Raimbault, N. (2017) : « L'ubérisation » de la logistique : disruption ou continuité ? Le cas de l'Île-de-France ». *Technologie et innovation*, 17(3), 22.

¹ D. Khosrowshahi, *New York Times*, 10 août 2020. Le terme en anglais pour un travailleur 'ubérisé' est « *gig worker* », un travailleur payé à la tâche. La « *gig economy* » est l'équivalent de notre économie ubérisée. Dans les deux cas, le terme contient une critique implicite : celle des faibles revenus et des mauvaises conditions de travail du travailleur.

² J. Groen, interviewé par la BBC, *Talking Business*, 11 août 2020.

³ Données Insee de l'activité « poste et courrier hors service universel », code NAF 5320Z, chiffres 2019, qui ne représentent qu'une approximation qui sous-estime probablement leur nombre (certains livreurs s'inscrivent sur d'autres codes NAF). Au total, il y a entre 50 et 80 000 livreurs actifs auprès des plates-formes de mise en relation en France aujourd'hui.

⁴ Recrutés via Facebook, plusieurs milliers de particuliers, appelés les « *mywaysers* », dédommagés de l'ordre de 1 à 2 euros par livraison, ont livré à domicile pendant huit mois des colis du e-commerce lorsque leur itinéraire correspondait à une demande de livraison. Source : Jonas Lindell, DHL, responsable du projet MyWays. Interview effectué par N. Arvidsson (in Dablanc et al., 2017).

⁵ Le code des transports impose, pour toute utilisation de véhicule motorisé, y compris à deux-roues, une licence de transport de marchandises, même si cette licence paraît mal adaptée à l'activité d'une micro-entreprise de livraison sur scooter : l'immobilisation financière imposée, par exemple est de 1 800 € par véhicule.

⁶ La circulaire Valls de 2012 permet de régulariser des étrangers en situation irrégulière qui ont travaillé, comme salariés (et non pas indépendants), pendant une certaine durée et ont une preuve d'emploi ou une promesse d'embauche.

⁷ Articles L. 7341-1 et s. du Code du travail. Les livreurs qui travaillent au-delà d'un certain plancher (environ 5 000 euros par an de revenus) acquièrent des droits à la formation et une meilleure couverture assurantielle.

⁸ Puisque la législation interdisait – avant d'avoir mis en place des dérogations – toute sous-traitance au sein du TRM, ce qui touchait directement des dizaines de milliers de PME californiennes de transport.

⁹ Une proposition référendaire, la Proposition 22, est même soumise au vote lors des élections générales le 3 novembre 2020 à l'initiative de Uber et Lyft.

¹⁰ L'article 44 de la LOM a introduit un chapitre VI au code des transports portant diverses dispositions relatives aux relations entre plates-formes (VTC et livraisons) et travailleurs de ces plates-formes. Des décrets et ordonnances sont cependant attendus pour permettre leur application. L'article a également précisé les dispositions du code du travail relatives aux travailleurs indépendants des plates-formes et renforcé leurs droits et protections, mais l'arrêt de mars 2020 de la Cour de cassation cité plus haut a relancé les débats et de multiples initiatives sont en cours pour consolider la législation, notamment la mission Frouin sur les travailleurs des plates-formes.