

Deliveroo, Foodora, UberEats... Quand la livraison de petits plats met le salariat sur le gril

mobile.francetvinfo.fr/economie/deliveroo-foodora-ubereats-quand-la-livraison-de-petits-plats-met-le-salariat-sur-le-gril_20701

15/03/2017



Des livreurs à vélo dans les rues de Paris, le 22 février 2017. (F. MAGNENOU / FRANCEINFO)

Par Fabien Magnenou – France Télévisions

Mis à jour le 15/03/2017 | 06:18 – publié le 15/03/2017 | 06:08

"Les VTC, ce sont les plus mauvais. Les plus patients, ce sont les bus !" Idrissa savoure un panini à côté de son cube vide de livraison orné d'un kangourou. Avec son coup de pédale, cet Ivoirien de 19 ans gagne, à Paris, entre 1 800 et 2 500 euros par mois. Un salaire inespéré pour ce jeune homme sans diplôme. Entre 7 et 11 heures de travail quotidien, un jour de pause par semaine, pas de congés depuis deux ans. Il s'en excuserait presque. "Ça dépend de moi, hein, pas de Deliveroo. Mais si je pars, je perds de l'argent."*

La compagnie, dont le service consiste à faire livrer des plats préparés dans des restaurants chez des particuliers, lui règle la course 5,75 euros, quelle que soit la distance. Pour rationaliser son offre, la société a divisé la ville en plusieurs zones, parmi lesquelles "Paris Centre-Nord", le terrain de chasse d'Idrissa. D'autres sociétés du même type, comme UberEats, préfèrent rémunérer les livreurs à vélo au kilomètre, sans recourir au découpage. *"Ce n'est pas rentable ! Avec le paiement à la course, il y a un facteur chance, quand la commande est proche. En général, je fais une vingtaine de courses par jour, et le week-end, ça charbonne."*

L'armée des auto-entrepreneurs à vélo

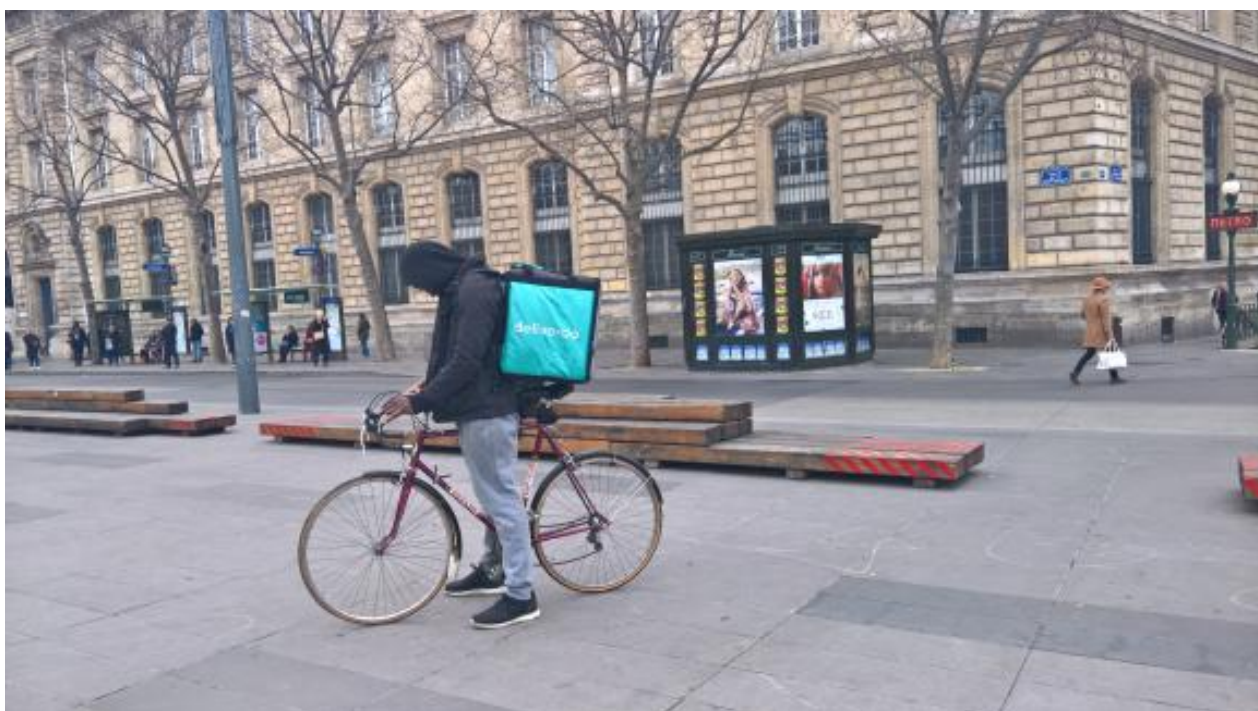
Comme tous les livreurs à vélo de Deliveroo, Idrissa est auto-entrepreneur : il est lié à la société par un "contrat de prestation". Le jeune homme peut choisir ses plages de travail, certes. Mais il n'a pas de congés payés et doit souscrire lui-même à une assurance, ce qu'il n'a pas fait. Après deux vols et un accident – une moto l'a tamponné en décembre –, il a dû mettre seul la main à la poche. *"Un vélo d'occasion à 100 euros et deux neufs à 350 euros chez Decathlon"*.

C'est une opportunité, oui, mais ce n'est pas un vrai travail. Il n'y a pas d'assurance, il n'y a rien. Tu es livré à toi-même. Quand tu es dans un service, au travail, tu as un patron. Mais Deliveroo n'est pas mon patron, et je ne suis pas son patron non plus.

Idrissa

à franceinfo

Tous les trois mois, Idrissa doit également régler des cotisations au régime social des indépendants (RSI), à hauteur de 23% de ses revenus. Mais ces funambules de la gastronomie n'ont pas tous le même appétit pour la paperasse. Certains des livreurs à vélo interrogés "oublient" de régler les charges.



Un livreur (qui n'a pas été interrogé dans le cadre de notre article) attend une commande en consultant son téléphone portable, place de la République, à Paris. (F. MAGNENOU / FRANCEINFO)

La flexibilité, pour le pire et pour le meilleur

De l'argent rapidement, un agenda personnalisable... S'ils peinent à se projeter dans l'avenir, beaucoup de livreurs à vélo sont globalement satisfaits de leur collaboration. *"Les gars demandent du boulot et on leur donne (...). C'est une économie moderne, c'est le marché aujourd'hui"*, se félicite Thierry *, passé par une école de commerce. Après une expérience dans les ressources humaines, il travaille une vingtaine d'heures par semaine, pour 1 250 euros par mois.

Quand j'écoute mes parents, c'est parfois : 'Que fais-tu de ta vie, quel est ton métier ?' Bah oui, c'est un métier, je gagne de l'argent, mais tu ne peux pas me mettre dans une case, comme il y a dix ans. D'ailleurs, je ne veux pas être dans une case. C'est une manière de voir franco-française.

Thierry

à franceinfo

"A côté, je développe une société de réparation de vélos. Cela me permet de faire deux choses à la

fois, poursuit le jeune homme, au guidon de son vélo-cargo équipé d'une caisse à l'avant. *Quand j'étais étudiant, j'aurais rêvé de travailler tout en faisant du vélo, et m'émanciper de mes parents.*" Plus de 80% des livreurs de Deliveroo citent la flexibilité comme un avantage déterminant dans ce choix d'activité, selon une enquête interne. Le bitume serait donc synonyme de liberté. *"En toute indépendance"*, mentionne cet article du contrat Deliveroo.

Article 4 : Indépendance des Parties

Les Parties déclarent qu'elles sont des partenaires d'affaires indépendants l'un de l'autre et qu'elles le resteront jusqu'au terme du présent contrat.

Les Parties s'accordent sur le fait que le Prestataire exécutera sa prestation de services en toute indépendance, sans être subordonné de quelque manière que ce soit à Deliveroo.

(FRANCEINFO)

"Je fais ce que je veux, oui, mais c'est du salariat déguisé, tranche Joël. Au début de 'l'embarquement' – la remise des tenues – Deliveroo te demande de ne pas refuser de commande. Ils le disent eux-mêmes : ils sont à la fois clients et employeurs."* Lui-même n'est pas accroché au CDI – il a rompu le dernier au bout de deux mois –, mais il est lucide sur les limites du système.

Par rapport au salariat, humainement, ce n'est pas moderne, car il y a un côté 'marche ou crève'. Deliveroo t'encourage à prendre une mutuelle, [pour être couvert] en cas d'accident, mais je n'ai même pas regardé (...). Nous sommes dans un état d'esprit de gagne-petit.

Joël

à franceinfo

Des amis de Joël ont d'ailleurs tenté de lui trouver un travail, estimant que ce poste de livreur représentait une forme de déclassement. *"Ils avaient mal pour moi. Mais moi, je suis plutôt satisfait."* Seul bémol : le stress de la circulation. Et le jeune homme va bientôt acheter un masque pour affronter la pollution.

Il est actuellement difficile d'établir un état des lieux de la profession, tant les situations des livreurs à vélo varient. Ni le ministère du Travail, ni l'Insee ne disposent aujourd'hui de données précises sur leur nombre en France. Deliveroo revendique de son côté 6 000 inscrits. D'après l'entreprise, les livreurs "actifs" travaillent en moyenne 21 heures dans la semaine, et 10% réalisent plus de 35 heures. Plus de la moitié sont des étudiants et le tiers environ ont une autre activité, en indépendant ou en salarié. La société cite par exemple le cas d'un *"cadre de la SNCF venu faire des extras"*.

Le jeu ambigu des sociétés de livraisons

Parfois, la collaboration déraile. Ancien livreur à vélo pour Deliveroo à Bordeaux, Antoine a porté son cas aux prud'hommes, après un renvoi qu'il considère comme abusif. Il dénonce *"des menaces"* portant sur les statistiques, notamment le taux de refus de commandes. Il refuse d'abord de se rendre dans un restaurant – *"Je les avais déjà vu lécher une assiette"* – puis dans un autre établissement qui *"nous faisait toujours attendre une demi-heure"*. Son compte est alors désactivé.

On m'a tout bloqué, on n'a plus l'historique de travail, on perd tout. Ils m'ont envoyé un courrier à la mauvaise adresse. Ils m'ont envoyé un texto pour m'annoncer que j'étais viré. Ils ont pris la

mouche tout de suite. Personne ne leur résiste, il y a un vide juridique et les politiques s'en fichent.

Arthur

à franceinfo

Ces livreurs à vélo sont-ils des salariés déguisés ? *"Ils travaillent presque exclusivement pour un même donneur d'ordre, explique à franceinfo Jacques Le Goff, ancien inspecteur du travail et spécialiste du droit. C'est ce qu'on appelle la 'subordination économique'." Certes, ce lien est insuffisant pour qualifier une relation de travail, rappellent les sociétés de livraison. Mais d'autres éléments entrent en compte. Le contrat d'UberEats, par exemple, impose l'obligation d'afficher la marque en livraison.*

2. Services publicitaires.

- a) Vous acceptez de réaliser des services publicitaires pour Uber en utilisant ces Outils tout en fournissant des services de livraison de nourriture à la demande aux consommateurs finaux par l'intermédiaire de la plateforme UberEATS (les « **Services publicitaires** »). Vous attestez et convenez par les présentes que l'utilisation des Outils n'est pas destinée à créer une relation employeur-employé avec Uber.

Vous vous engagez à veiller à ce que :

- (i) les Outils soient propres;
- (ii) les Marques Uber (telles que définies ci-dessous) soient entièrement visibles et ne soient retirées en aucune circonstance lors de la réalisation des services de livraison de nourriture à la demande aux consommateurs finaux par l'intermédiaire de la plateforme UberEATS.

(FRANCEINFO)

Même consigne chez Deliveroo, cette fois, lors des échanges entre le central et les livreurs.



Informations Deliveroo Bordeaux

457 5:14:00 PM

Nous avons remarqué ces derniers temps que certains se permettaient certaines déviations quant à leur conditions de travail, il est donc nécessaire de faire une bonne pique de rappel à propos de vos contrats. "La réalisation de la prestation de services se fera dans le respect des pratiques vestimentaires de Deliveroo et le Prestataire s'engage, en tout état de cause, à porter une tenue propre et en bon état général." Vous êtes donc TENUS de porter les vêtements qui vous sont fournis ainsi que d'utiliser le MATERIEL qui vous a été confié. Et non votre sac personnel ou de l'ancienne boîte dans laquelle vous shiftiez. "Le Prestataire peut valablement contracter et s'engager auprès d'autres sociétés ou personnes, sous réserve que cela n'influe pas sur sa capacité à exécuter sa prestation de services dans le respect des conditions exposées par le présent contrat. A ce titre, et conformément à l'article 2.2., le Prestataire s'engage à n'exercer aucune activité pour d'autres sociétés ou personnes que Deliveroo lors du temps de prestation prévu à l'article 2.1." Ce qui veut dire que vous ne pouvez pas shifter pour Deliveroo ET une autre boîte de livraison PENDANT vos heures de shifts. Nous serons intransigeants à ce sujet. Bons shifts à tous

Des consignes passées par la société Deliveroo aux livreurs bordelais, en août 2016.
(FRANCEINFO)

Une vision particulière de l'auto-entrepreneuriat, selon l'avocat. "A moins d'être le transformiste Arturo Brachetti, je ne vois pas comment un livreur auto-entrepreneur peut changer de panoplie complète et passer de Deliveroo à Foodora pendant son travail", ironise l'avocat Christophe Georges-Albert. Affichage de la marque, système de tracking (suivi du trajet) et de statistiques, déconnexions de la plateforme. Selon l'avocat, les trois ingrédients de la subordination juridique sont bel et bien réunis : directives, contrôles et sanctions.

Les sociétés ne veulent pas payer de charges sociales, donc elles prennent des auto-entrepreneurs – c'est possible depuis 2008. Pour assurer leur croissance, elles mettent des logiciels de gestion poussés, du tracking, des obligations et d'éventuelles sanctions, en déconnectant le livreur de la plateforme.

Christophe Georges-Albert

Avocat

A l'été 2016, des livreurs à vélo se sont regroupés afin d'obtenir la requalification de leurs contrats de travail, après le redressement judiciaire de la société Take Eat Easy. Là encore, les échanges entre la centrale et ce livreur laissent apparaître un système de directives et des sanctions ("*strike*"). En cas de manquement aux règles, les livreurs perdent des bonus et donc de l'argent.

Svp, rédigez votre réponse au dessus de la ligne

Hello

Merci pour ton message. Je peux te remettre ton shift en court mais on n'a pas de place en long pour ce jour-là malheureusement.

N'hésite pas si besoin,

Bonne journée

Claire

PS : je te rappelle que le port du casque n'est pas conseillé mais obligatoire pendant tes shifts, je t'ai vu sans casque vendredi donc j'ai dû te mettre un strike. Il faut vraiment faire attention à ça, c'est important

Svp, rédigez votre réponse au dessus de la ligne

Salut

Je suis vraiment désolée mais sur le récap tu n'as pas été connecté 80% donc malheureusement on ne va pas pouvoir te mettre tes minimums pour les shifts du midi du 19, 20, 21, 22 et 25 avril.

Il faut vraiment bien surveiller ton wiko, ce qui peut le bloquer c'est d'avoir d'autres applications installées, donc peut-être que qu'il faudrait vérifier ça pour ton téléphone ? Et bien sûr, toujours être connecté au minimum 80% du temps...

J'espère que tu comprends et bonne journée,

Claire

Des échanges entre un ancien livreur de Take Eat Easy et la centrale, datés de juin 2016.
(FRANCEINFO)

"L'évidence, dans ce type de sociétés, c'est qu'il y a dissimulation de réalité, et en cas de litige, le juge n'aime pas ça du tout", résume Jacques Le Goff, qui insiste sur le lien de "subordination juridique" des livreurs du secteur, plutôt qu'une simple subordination économique. "Au fond, ce qui fait la 'subordination juridique', outre l'exercice de l'autorité – parfois sciemment dissimulée – c'est l'intégration à un service organisé." Et selon lui, cette question ne fait plus grand doute.

Dans un fabliau du Moyen Age, un dénommé Gorenflot avait décidé de baptiser un lapin en 'carpe', afin de pouvoir en manger dès le vendredi [jour du poisson pour les catholiques]. C'est la même chose avec les sociétés comme Deliveroo ou Uber, qui qualifient les contrats de travail de 'contrats commerciaux'.

Jacques Le Goff

à franceinfo

La société, dont le siège est situé au Royaume-Uni, récuse de son côté les accusations de subordination, assurant que les demandes d'inscriptions de livreurs en France ont explosé.

Notre modèle leur offre une flexibilité totale au quotidien : ils peuvent changer les jours et les heures durant lesquels ils souhaitent travailler, collaborer avec d'autres plateformes - y compris avec des concurrents directs - et même rompre leur contrat à tout moment. Aujourd'hui, notre modèle est plébiscité par l'immense majorité de nos livreurs partenaires : en moins d'un an, les demandes d'inscriptions ont été multipliées par trois.

Deliveroo

à franceinfo

Si l'envie d'indépendance et les rêves d'entrepreneuriat peuvent être des moteurs, Jacques Le Goff regrette que

"cet esprit soit habilement récupéré par ces entreprises et dévié à des fins lucratives".

Des résistances face à un phénomène de fond

Deux rassemblements à Lyon et Paris, et un appel à la déconnexion, ont été lancés pour le mercredi 15 mars à l'appel du collectif le Printemps numérique. Histoire d'alerter l'opinion sur un sujet que le politique traite déjà avec sérieux. En janvier, le Conseil d'Etat a mené une série d'entretiens avec les différents acteurs, en vue de rédiger un rapport sur le sujet. Adoptée en 2016, la loi Travail doit permettre notamment aux auto-entrepreneurs de bénéficier du chômage, d'une convention et d'assurances collectives. Mais les décrets d'application n'ont pas encore été signés.



Un restaurant spécialisé dans la vente à emporter, à Nantes. (FRANCEINFO)

Des initiatives locales sont également menées. A Bordeaux, une section spécialisée a été créée par la CGT. Le Parti de gauche a déposé [un vœu au Conseil de Paris](#), en septembre, pour tenter de lancer une coopérative. Certains entrepreneurs ont déjà pris les devants. En septembre, Laurent Lebecque a monté Les Courses Asteur à Dunkerque (Nord), sur le même modèle. L'entreprise prend une commission sur les plats et facture 2,50 euros au client. Ses deux associés ont une mutuelle, des congés et une part dans la société. *"Je voulais revenir à quelque chose de simple, proche de mes valeurs d'économie solidaire. Et je voulais créer des emplois."*

Des situations variées, qui évoluent pour l'heure sans réel cadre commun en France, contrairement à d'autres pays. *"En Argentine, on parle d'autonomos, et en Italie, on parle de parasubordinazione, une situation intermédiaire entre le statut de salarié et le statut d'indépendant"*, précise Jacques Le Goff. Mais ce cadre présente un risque, à son tour. Si les indépendants bénéficient de certains avantages du salariat, *"il y a un risque de contagion, car le statut de salarié peut alors se 'ramollir' et glisser vers celui d'indépendant"*.

Les professions intermédiaires, l'informatique et les services sont sensibles à cette frontière devenue poreuse entre indépendants et salariés. En France, 85% de la population active est aujourd'hui salariée, mais l'auto-entrepreneuriat pourrait prendre du poids à l'avenir. *"Nous n'y sommes pas encore, temporeuse Jacques Le Goff. Mais à l'horizon, il y a la fin d'un modèle de société, du modèle salarial."*

* Tous les prénoms ont été modifiés à la demande de nos interlocuteurs, afin d'éviter d'éventuelles sanctions.