

Avec Deliveroo, l'inspection du travail s'attaque à l'ubérisation

 mediapart.fr/journal/economie/130318/avec-deliveroo-l-inspection-du-travail-s-attaque-l-uberisation

Avis de tempête pour Deliveroo France. Selon des informations obtenues par Mediapart, le parquet de Paris a reçu courant février un épais procès-verbal de l'inspection du travail, dénonçant des infractions commises par cette plateforme de livraison de repas à domicile, qui joue le rôle d'intermédiaire entre restaurants et particuliers. Ce dossier est actuellement « à l'étude » au parquet, et risque de déboucher sur des poursuites pénales. L'inspection du travail estime que les coursiers à vélo passant par l'application ne sont pas des « partenaires », mais de classiques salariés, et qu'ils ne devraient pas se déclarer en tant que micro-entrepreneurs. L'Urssaf estime que le montant des cotisations non versées en 2015 et 2016 dépasse 6,4 millions d'euros.

Toujours selon nos informations, l'analyse de l'administration est identique à Nantes, pour Deliveroo mais aussi pour Take eat easy, un de ses concurrents qui a mis la clé sous la porte en juillet 2016. Dans ce second cas, l'Urssaf a engagé une procédure judiciaire pour récupérer près de 720 000 euros de cotisations sociales non payées et de pénalités.

Créée en Grande-Bretagne puis lancée dans plusieurs pays européens, la société Deliveroo est installée en France depuis 2015. Elle y a bousculé la concurrence, en multipliant rapidement les courses de livreurs à vélo arborant son logo dans une quinzaine de villes. Mais cela se serait fait au prix de graves entorses au code du travail, selon le document de 193 pages dont Mediapart a pris connaissance. Le dossier est plus que sensible pour Deliveroo, qui n'a pour l'heure jamais été condamnée.



Un livreur Deliveroo à Paris, en avril 2017. © Reuters/Charles Platiau

L'enquête de l'inspection du travail de Paris sur Deliveroo France a été ouverte en septembre 2016, et s'est achevée en décembre 2017 par la transmission au parquet du procès-verbal, procédure par laquelle l'inspection du travail signale l'infraction qu'elle a décelée. Au terme de leurs investigations, les inspecteurs estiment que Deliveroo France et ses dirigeants se sont rendus coupables de travail dissimulé, et étaient les véritables employeurs de quelque 2 286 coursiers de l'agglomération parisienne, fallacieusement présentés comme des travailleurs indépendants, et enregistrés comme tels auprès de l'administration. Le travail dissimulé est passible de cinq ans de prison et 75 000 € d'amende, selon le code du travail ([article L. 8224-2](#)).

Interrogée par Mediapart, l'entreprise maintient, dans un communiqué, que « *les 9 300 indépendants qui collaborent aujourd'hui avec Deliveroo n'ont pas de lien de subordination avec l'entreprise : ils sont notamment libres de collaborer avec d'autres plateformes même concurrentes, de choisir leurs horaires et jours de livraison* ». Elle rappelle d'ailleurs que « *cette liberté caractéristique du travail indépendant est une demande forte des coursiers* ».

Deliveroo prend soin de préciser que le procès-verbal transmis par les inspecteurs du travail « *présente leur position de principe à l'égard des plateformes digitales ayant recours à des indépendants* », « *ne constitue pas une décision juridique* » et qu'aucune poursuite n'a encore été engagée à ce jour. Au cours de l'enquête, les dirigeants de Deliveroo France ont assuré que leur plateforme se contentait de « *mettre en relation restaurateurs et particuliers* », et qu'ils ont recours à des prestataires indépendants pour la livraison, qui n'est pas leur activité.

Les conclusions de l'inspection du travail sont en tout point opposées à cette ligne de défense. Loin d'être des travailleurs indépendants, statut que leur impose de choisir Deliveroo, les coursiers employés par cette plateforme lui seraient en fait « *assujettis* » et placés dans une situation de « *dépendance technique et économique* », estime l'inspection du travail.

Son procès-verbal retient un « *lien de subordination juridique* » entre Deliveroo et ses coursiers, qui ont l'obligation de s'inscrire sur une application dédiée, reçoivent une formation, des recommandations, une tenue de travail et un sac à dos, et se voient imposer le choix de leur smartphone et de leur véhicule (uniquement vélo, ou scooter dans de rares cas), qui restent à leurs frais. Les coursiers sont, de surcroît, suivis et surveillés en temps réel par GPS, mais aussi contrôlés, évalués, notés, et sollicités sans relâche pour accepter des courses et changer de secteur géographique, sans connaître à l'avance la nature de la commande, ni le lieu de livraison depuis le restaurant où elle sera retirée.

Bien qu'ayant le statut d'auto-entrepreneur, les coursiers sont en fait « *astreints à une exclusivité* » dans les heures où ils sont inscrits au planning, et sont entièrement dépendants de l'application Deliveroo, sur les plans technique et économique. Plusieurs témoignages recueillis, ainsi que des mails, SMS et documents internes à l'entreprise versés à l'enquête, accréditent le fait que les livreurs ne choisissent pas leurs courses, qu'ils ne peuvent pas toujours les refuser, et qu'ils sont en fait sous pression de la plateforme qui les attire vers des créneaux de travail précis et les retire du planning au

moindre reproche, les privant ainsi de revenus. « *Quand on revenait après les congés, on avait perdu nos shifts [créneaux – ndlr], et il fallait reconstruire une semaine*, témoigne un coursier. *Quand on prend des vacances, c'est un peu la double peine : on n'est pas payé et on a perdu notre semaine type.* »

L'inspection du travail note également l'existence de « *procédures disciplinaires* » (allant de l'avertissement à la résiliation du contrat de prestation), ainsi que de « *sanctions financières* » et de « *gratifications* » qui sont appliquées aux coursiers par l'entreprise de façon unilatérale. Il s'ensuit de nombreuses contestations pour des courses non payées ou des modifications de planning. L'outil de gestion d'emploi du temps de Deliveroo, appelé « *Staffomatic* », obligatoire pour pouvoir travailler est qualifié de « *pointeuse* » par un coursier.

En outre, ce ne sont pas les livreurs qui facturent leurs courses : la société Deliveroo comptabilise elle-même les heures de travail et le nombre de courses, impose ses tarifs, puis décide de la rémunération, des primes, des bonus et des retenues à appliquer, « *comme un employeur vis-à-vis de ses salariés* », note l'inspection du travail.

Aux yeux de l'inspection du travail parisienne, Deliveroo France a choisi ce système sciemment, pour réaliser des économies et des gains de productivité. Un constat partagé au moins à Nantes, où deux autres affaires d'emplois dissimulés ont été dénoncées au procureur de la République par l'inspection du travail des Pays de la Loire : en octobre dernier concernant Deliveroo, et en juillet pour Take eat easy.

Un vocabulaire destiné à brouiller les pistes

L'inspection du travail estime que Deliveroo France fait tout pour brouiller les pistes, en ayant « *mis en place une organisation visant à dissimuler la réalité de subordination des livreurs* ». Un document interne à l'entreprise daté d'avril 2017 a en effet été saisi, qui indique aux salariés « *les termes et les comportements appropriés* », à utiliser avec les livreurs pour prévenir tout risque de requalification en travail salarié.

Ce document recommande notamment ceci : « *Ne jamais tomber dans la subordination juridique* », définie par « *ordre+contrôle+sanction* », car « *si les trois caractéristiques sont réunies, un juge peut requalifier le contrat commercial en contrat de travail* ». Un tableau avec les termes à éviter (« *travail, emploi, rémunération, CV* »...) et ceux à employer (« *activité, shifts, chiffre d'affaires, revenu* »...) est fourni aux managers et chefs d'équipe, qui doivent privilégier l'oral pour le contrôle des coursiers et les ordres donnés, en évitant toute trace écrite. Dans ce monde virtuel, on ne dit pas « *convoquer* », mais « *inviter* ». On ne parle pas de « *recrutement* », mais d'« *embarquement* ». Les coursiers étant désignés comme « *la communauté des bikers* »...

Arthur Hay, le remuant secrétaire général de la CGT coursiers à Bordeaux, se réjouit de compter l'inspection du travail de son côté, même si « *jusqu'à présent, les coursiers ne recherchent pas en général le salariat, bien que cela commence à changer* ». « *Tout ce dont on se plaint dans le cadre du syndicat, c'est le brouillard entretenu autour de notre statut, rappelle le syndicaliste. Ce genre de décision permet d'apporter un peu de concret dans le débat, et va obliger les plateformes à changer leurs discours, à cesser de jouer*

avec l'ambiguïté du système. » Pour la CGT, les coursiers cumulent les désavantages de deux systèmes : « Dans la façon dont notre force de travail est utilisée, nous sommes des salariés, avec les contraintes que cela implique ; mais on nous paie comme des indépendants, avec très peu de protections. »

Les différends recensés au cours de l'enquête entre Deliveroo et les coursiers sont nombreux. Un système de rémunération à la course (5,75 € chacune à Paris) a progressivement remplacé la rémunération minimum à l'heure, créant une fronde interne intense comme nous le racontions l'été dernier, et l'inscription au planning peut être suspendue ou annulée par Deliveroo. Les coursiers doivent signaler plusieurs jours à l'avance les dates où ils ne travaillent pas, et risquent d'être retirés du planning ou déconnectés de l'application s'ils posent trop de jours d'absence. Pour gagner leur vie correctement, ils doivent enchaîner les courses sans répit (les meilleurs arrivent à en faire quatre par heure), en espérant ne pas avoir d'accident et ne pas tomber malade.

Deliveroo estime avoir le droit de son côté

Officiellement, Deliveroo n'est pas le moins du monde inquiet. L'entreprise rappelle que les positions de l'inspection du travail sont « *contraires à la loi travail de 2016, qui a introduit dans le code du travail la notion de travailleur indépendant des plateformes digitales* ». C'est exact, comme expliqué ici par Mediapart. La loi travail distingue désormais les livreurs à vélo et autres chauffeurs Uber : depuis le 1^{er} janvier, ceux qui réalisent au moins 5 100 euros de chiffre d'affaires annuel grâce aux plateformes ont le droit de leur demander le remboursement des sommes qu'ils versent à des compagnies d'assurance pour s'assurer contre un accident du travail. Deliveroo signale aller « *même au-delà afin d'assumer notre responsabilité sociale* », en proposant depuis septembre dernier « *une assurance responsabilité civile et une assurance complémentaire santé et prévoyance gratuites* » qui couvrent tous les livreurs utilisant son application.

La future loi de réforme sur l'assurance-chômage devrait aller plus loin pour distinguer les travailleurs des plateformes des autres indépendants, puisque le gouvernement a prévu de leur proposer dans les prochains jours une modalité spécifique d'accès au chômage, différente de celle qui sera réservée aux indépendants classiques, qu'ils soient chefs d'entreprise, agriculteurs, libéraux ou micro-entrepreneurs. « *On va en effet vers la création d'un tiers statut, et l'inspection du travail l'a justement bien compris. Ce n'est pas une simple loi qui va changer la définition de ce qu'est le travail* », objecte Jérôme Pimot, figure des livreurs à vélo en lutte contre les plateformes (*que nous avons présenté ici et invité ici*).

Interrogé « *pendant plus de sept heures* » par les inspecteurs du travail, Pimot prévient qu'il compte bien se constituer partie civile dans ce dossier, ce qui déclenchera obligatoirement une enquête menée par un juge d'instruction. Il compte rassembler le plus grand nombre possible de ses ex-collègues dans cette procédure. « *L'enjeu, c'est de réunir des coursiers qui ont compris ce qu'est Deliveroo en terme de rémunération et de conditions de travail, pour aller au cœur des faits* », dit-il.



Un livreur Deliveroo, en avril 2017 à Paris. © Reuters/Charles Platiau

Ces annonces ne troublent officiellement pas du tout Deliveroo, dont les représentants se disent « *confiants sur l'issue juridique qui sera donnée à ce dossier* ». Il est vrai que sur le plan juridique, l'entreprise a pour l'instant toujours été confortée dans ses positions.

La cour d'appel de Paris a ainsi, pour la première fois, confirmé dans un arrêt du 9 novembre 2017 la qualité de travailleur indépendant d'un coursier Deliveroo. Plusieurs autres décisions, des prud'hommes pour la plupart, vont dans le même sens. Jérôme Pimot a lui-même été débouté le 1^{er} février, aux côtés de deux autres coursiers, de ses demandes de requalification en contrat de travail classique de son contrat avec une autre plateforme, Tok Tok Tok. Il va faire appel.

Le 26 septembre, neuf autres coursiers, qui travaillaient pour Take eat easy, ont été déboutés. Les juges ont décidé qu'ils n'étaient pas compétents pour traiter des relations entre une entreprise et des auto-entrepreneurs, estimant que ces derniers devaient s'adresser au tribunal de commerce. C'est la quatrième fois que les prud'hommes de Paris rendent une décision similaire.

« *C'est une bataille qui est loin d'être terminée* », convient l'avocat parisien Kevin Mention, qui attend une décision prud'homale concernant 4 autres coursiers Take eat easy, et va en défendre une centaine d'autres. « *Mais l'avis de nombreux professionnels du droit est que ce type de relations de travail ne peut pas se faire sous le statut de l'indépendance. Le coursier n'est pas indépendant* », insiste-t-il. Il donne pour exemple la situation que vient de lui exposer un coursier Deliveroo : « *Il est interpellé par l'entreprise parce qu'il n'a pas le droit de valider ses commandes juste avant d'arriver dans le restaurant où il va les chercher, comme il le fait d'habitude.* » « *On le contrôle, on le dirige, et il y a clairement une notion de sanction derrière* », analyse l'avocat.

Par ailleurs, des procédures complémentaires visent Deliveroo. La Direction régionale de

l'équipement a transmis au Parquet de Paris deux procès-verbaux pour « *travail dissimulé* » et « *activité de transporteur public routier de marchandises sans inscription au registre* » concernant spécifiquement les 252 livreurs Deliveroo travaillant sur leurs scooters. Un dernier procès-verbal, pour « *recours abusif aux contrats à durée déterminée* » au siège de la société, a aussi été adressé au ministère public.

L'Urssaf calcule les pertes de cotisations sociales

À terme, la justice devra donc choisir entre la position actuelle des juges, et celle de l'administration, qui a construit méticuleusement ses dossiers pendant plusieurs mois. Une chose est d'ores et déjà certaine : en ayant recours à une main-d'œuvre précaire et paupérisée, à défaut d'être réellement indépendante, plutôt qu'à des salariés, les plateformes numériques s'exonèrent des obligations qui incombent aux employeurs sur le temps de travail, la protection de la santé et de la sécurité des employés, les accidents du travail, les instances représentatives, le paiement d'heures supplémentaires, le licenciement, etc.

« *Les préjudices pour les travailleurs* » sont listés dans le procès-verbal de l'inspection du travail : couverture santé et droits à la retraite réduits, rémunération à la tâche, créneaux horaires bloqués, précarisation, difficulté à se loger et à emprunter, etc. Une récente étude du ministère du travail sur « l'économie de plateformes » confirme que si ce nouveau type d'emploi offre « *une organisation plus libre du temps de travail* », il risque aussi de « *dégrader la qualité des emplois en augmentant la précarité et les risques psychosociaux* ».

Surtout, en ayant recours à des auto-entrepreneurs, Deliveroo paie beaucoup moins de charges sociales qu'en employant des livreurs salariés : l'entreprise a « *éludé* » 964 000 euros de cotisations sociales en 2015 et 5,46 millions en 2016, selon un rapport remis par l'Urssaf à l'inspection du travail le 7 décembre 2017.

Car outre l'inspection du travail, l'Urssaf, chargée de récolter les cotisations sociales dues par les entreprises sur les salaires, a également son mot à dire. Elle a d'ailleurs engagé une procédure de recouvrement dans au moins un cas. Le 7 décembre 2016, son antenne de Nantes a notifié à Take it easy un redressement global de 718 000 euros, dont presque 493 000 euros de règlement de cotisations sociales, 28 000 de pénalités de retard, et 197 000 euros de « *redressement complémentaire pour infraction de travail dissimulé* ». Le liquidateur de l'entreprise en faillite conteste ce redressement en justice.

Des procédures ont-elles également été lancées par l'Urssaf pour Deliveroo ? Cela semblerait logique, mais une porte-parole de l'administration ne souhaite « *pas commenter la situation d'une entreprise spécifique* ». Elle rappelle toutefois que l'Urssaf cherche « *toujours à faire respecter les droits des salariés* ». Elle estime aussi qu'« *on se situe bien dans le même type de situation que dans le cas d'Uber, c'est le même type de relations entre employeur et micro-entrepreneurs* ».

Or, jugeant qu'Uber employait ses chauffeurs comme des salariés classiques, alors qu'ils sont enregistrés comme des indépendants, l'Urssaf a bien attaqué l'entreprise américaine qui fait de l'ombre aux taxis. Deux procédures distinctes sont en cours : la première au pénal, pour travail dissimulé, et la seconde devant le tribunal des affaires de sécurité

sociale (Tass), pour faire payer à Uber 5 millions d'euros de cotisations non perçues pendant trois ans. Il y a un an, le Tass a donné raison à Uber en première instance, annulant le redressement, mais uniquement pour des raisons de forme. L'Urssaf a fait appel.