

SITES DE LIVRAISON À DOMICILE

Pédale ou crève, dans la peau d'un livreur de Foodora

Concurrence entre coursiers, sécurité négligée, précarité... Notre journaliste a passé trois semaines à livrer burgers et pizzas dans Paris. Un « job d'appoint » devenu pour certains la seule alternative au chômage

ENQUÊTE

A dossé au kiosque à journaux de la cour Damoye, près de la Bastille, dans le 11^e arrondissement de Paris, je patiente sur mon vélo, les yeux rivés sur mon smartphone. Comme les autres coursiers réunis ici, j'attends qu'une commande me soit attribuée.

Depuis trois semaines, je fais partie de la cohorte de ceux qui livrent des repas à domicile pour le compte des sociétés Deliveroo, Foodora, UberEats ou Stuart. Ces myriades d'auto-entrepreneurs sont les petites mains ô combien flexibles de ces start-up qui se développent à vitesse grand V partout en France. Ils seraient 7 000 à travailler pour Deliveroo dans l'Hexagone, et 2 000 chez Foodora, pour l'essentiel dans la capitale.

Il est 13h30 ce jour de mars, et je suis en avance pour mon premier « shift » (créneau horaire de travail préservé). Dans quelques minutes, l'algorithme de Foodora va me donner ses instructions. J'en profite pour me familiariser avec les autres outils qui doivent m'assister dans mon nouveau travail : appli de géolocalisation, de communication par chat avec les « dispatcheurs », qui adaptent les décisions de l'algorithme en cas d'imprévu... 13h55, mon téléphone vibre. Première livraison. Je démarre en trombe en direction d'un restaurant boulevard Voltaire. En dix minutes, je dois récupérer un burger et une frite pour les apporter au gérant d'une boutique à 2 kilomètres de là, près du pont d'Austerlitz. Cette première livraison à peine effectuée, mon téléphone vibre de nouveau. Une autre commande à récupérer cette fois rue des Rosiers (4^e). A 14h28, mes deux premières missions sont réussies. La suite sera plus calme avec seulement deux autres courses avant la fin de mon créneau, à 15h41.

Résultat : 10 kilomètres parcourus pour les quatre commandes et 21 euros empochés en une heure quarante-six minutes. Pas mal, si on rapporte cette somme aux 7,52 euros du smic horaire. Mais ce montant est brut. Il faut retrancher la cotisation au régime social des indépendants (RSI) et divers frais : un

smartphone performant avec un forfait Internet, le coût du vélo et son entretien... Au total, il faut compter 40 % en moins pour obtenir la rémunération nette, selon une étude réalisée auprès d'une centaine de coursiers parisiens à vélo par Laetitia Dabanc, directrice de recherche à l'Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux (Ifsttar, université Paris-Est), et par Neïla Saïdi (école d'architecture de Marne-la-Vallée).

LE STRESS D'ARRIVER EN RETARD

Surtout, il faut maintenant que je patiente jusqu'au prochain « shift » que m'a attribué Foodora : un 19h45 - 22h15 dans le quartier des Halles. En arrivant au coin de la rue Pierre-Lescot et de la rue Rambuteau (1^{er}), je croise deux coursiers de chez Deliveroo, qui pestent contre le manque d'activité ce soir-là. Cela fait quarante-cinq minutes qu'ils font le pied de grue en espérant une commande. Contrairement aux coursiers de Foodora, qui bénéficient d'une rémunération fixe de 7,50 euros de l'heure à laquelle s'ajoutent 2 euros par livraison, eux sont uniquement payés à la course (5 euros).

Lorsque je me connecte à 19h45, deux commandes sont déjà en attente dans ma liste de tâches. Durant ces deux heures trente, j'enchaîne les courses. A plusieurs reprises, l'application m'envoie des demandes qui auraient dû être honorées depuis cinq minutes, voire quatorze minutes. Un comble sachant que Foodora s'engage à livrer en une demi-heure. Le stress d'arriver en retard, d'affronter le regard de clients mécontents accentue la pression et incite à rouler très vite. D'autant que les livreurs sont constamment mis en concurrence les uns avec les autres : lorsque l'algorithme décide quel coursier prend en charge une commande, il intègre leur géolocalisation mais aussi leur vitesse moyenne. Les moins sportifs, ceux dont les vélos sont trop lourds ou en mauvais état partent avec un handicap certain.

Une fois arrivé chez le client, bonsoir, merci, au revoir. Ce dernier n'a pas le temps d'ouvrir son sac pour s'apercevoir que son plat indien n'est pas complet, ou que sa pizza végétarienne est garnie de jambon, que je suis déjà



Philippe Euzen, journaliste au « Monde », le 23 mai, à Paris. « LE MONDE »

« C'EST LE RETOUR AU TÂCHERONNAGE, C'EST DE LA CASSE SOCIALE »

JÉRÔME PIMOT
un ancien coursier
fondateur du Collectif des
livreurs autonomes de Paris

en selle. Il fait nuit. J'installe mes lumières clignotantes (elles ne sont pas fournies par Foodora, qui se contente de prêter sac, coupevent et maillot, moyennant une caution de 150 euros) et je repars me faufiler dans le trafic dense du centre de Paris, entre les voitures et les scooters, la pollution et les klaxons. La fatigue monte, je suis en pilote automatique.

Au carrefour suivant, mon appli m'indique de continuer tout droit, je fonce. C'est la dernière course de la soirée. Un scooter me frôle. Il est à 50 centimètres de moi sur ma gauche, clignotant droit allumé. Il klaxonne. Derrière lui, une voiture le colle. Mais je continue et leur force le passage à près de 45 km à l'heure, alors que j'étais dans la mauvaise file. Cela ne m'empêchera pas d'arriver en retard au restaurant et donc chez le client, qui me demande si je me suis perdu... 22h22, je souffle. Sur le chemin du retour, je fais les comptes. Bilan de cette journée et de ces quatre heures quinze d'activité : douze commandes, 57 euros brut et 17,8 kilomètres parcourus.

Quelques jours auparavant, j'étais avec une dizaine de candidats au siège de Foodora France. Ce premier contact physique avec l'entreprise est aussi quasiment le dernier, tout étant géré par le biais de l'application, même les réclamations.

« 450 POSTULANTS PAR SEMAINE »

Un jeune homme – le « fleet » (« flotte » en anglais) – nous accueille, présente l'entreprise, son fonctionnement, et met d'entrée de jeu la pression : les « 450 postulants par semaine » pourront nous remplacer en cas de faute ou d'inefficacité. Il insiste sur la sécurité et raconte qu'« un coursier est dans le coma, qu'il y a eu un décès l'année dernière... » « Faites au mieux en restant en sécurité », dit-il, avant d'ajouter « mais si vous n'êtes pas performants, on arrête ». Sauf qu'allier sécurité et rapidité est une équation impossible lorsqu'on se déplace à vélo dans une métropole comme Paris. Surtout lorsque votre rémunération dépend du nombre de livraisons. Le coursier est donc tenté de rouler vite, de brûler les feux, d'emprunter des rues à sens unique.

Cette hypocrisie autour de la sécurité est criante lors du test d'aptitude, qui consiste à suivre un « capitaine » d'équipe, ce dernier multipliant les entorses au code de la route, passant aux feux rouges. Derrière lui, nous faisons de même, car ceux qui ne lui collent pas à la roue ne seront pas sélectionnés. Dimitri, au chômage malgré des études de commerce, en a fait les frais. Venu à Paris en train de banlieue avec son vélo rouillé, il s'est fait distancer à plusieurs reprises par le formateur... et ne fera pas partie de l'équipe Foodora. Avant d'avoir l'occasion de rouler trop vite pour enchaîner les courses, encore faut-il obtenir un créneau horaire. Car la concurrence commence bien avant le premier coup de pédale. Chaque jeudi à 10h15, Foodora met en ligne les plannings de la semaine suivante.

Tous les livreurs se connectent en même temps pour réserver leurs heures de travail. Tous ne seront pas servis. Une minute de retard, une connexion Internet un peu poussive, et vos chances de travailler à des horaires convenables disparaissent. En cinq minutes, les créneaux les plus intéressants – les plus longs, ou ceux permettant, par exemple, d'obtenir les bonus week-end –

Les pistes de Terra Nova pour « protéger » davantage les coursiers

AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL et la protection sociale des auto-entrepreneurs qui livrent pour le compte des Deliveroo ou Foodora, sans pour autant fragiliser l'essor de ces plates-formes. C'est le délicat équilibre que tentent de trouver des chercheurs dans un rapport que publiera le think tank Terra Nova fin juin. Terra Nova souligne que ce modèle social « radicalement nouveau » pose des problèmes de droit du travail (le statut des livreurs est « juridiquement dans une zone grise »), mais aussi de sécurité routière : les coursiers, souvent payés à la tâche, sont tentés de multiplier les courses au mépris du respect du code de la route.

Si les coursiers se mobilisent régulièrement pour demander une requalification de leur contrat en contrat de salarié, en raison des nombreuses obligations imposées par les plates-formes (rémunération non négociable, plages horaires contraintes...), Terra Nova estime qu'il ne faut pas répondre systématiquement favorablement à cette requête.

Cela « porterait le risque d'une fragilisation importante de ce nouveau secteur », qui n'a pas encore trouvé son « équation économique ». En revanche, il est nécessaire de « protéger » davantage

les livreurs et de renforcer leur pouvoir de négociation, insiste le rapport.

Il faut donc, notamment, « veiller à une application pertinente » de l'article 60 de la loi travail, dite loi El Khomri. Celle-ci dispose que les plates-formes doivent mettre en place des assurances pour leurs coursiers et acquiescer des cotisations pour leur formation. Sur ce point, Deliveroo a déjà décidé, fin mars, de proposer gratuitement à ses coursiers une assurance responsabilité civile. Mais cela ne couvre que les dommages causés à autrui et non ceux que le coursier pourrait subir, pointent les organisations.

Entraves à la liberté de monter des syndicats

De son côté, Boris Mittermüller, directeur général Foodora France, souligne que ces droits nouveaux sont « une bonne chose », tout en s'empressant d'ajouter qu'il est impossible de les appliquer aujourd'hui. « On étudie la question, on rencontre les assureurs, mais eux non plus ne savent pas chiffrer une telle prestation », explique-t-il. Il faut donc attendre l'application de la loi, certains décrets devant entrer en vigueur en janvier 2018.

Cet article de loi prévoit aussi que les coursiers puissent se constituer en « organisation syndicale » et refuser collectivement de fournir leurs services, sans que cela soit un motif de rupture de contrat. Cette disposition semble, pour le moment, illusoire. En effet, les collectifs dénoncent de fortes entraves à cette liberté de monter des syndicats. Ils soupçonnent les applications de « déconnecter » les coursiers qui prennent part aux mouvements de protestation.

Terra Nova estime que le nouveau compte personnel d'activité, entré en vigueur en 2017, pourrait être abondé par les plates-formes en points retraites, formation et pénibilité, pour renforcer la protection sociale des coursiers. Le think tank propose, enfin, de promouvoir des coopératives d'activité et d'emploi dans le secteur. Structures dans lesquelles se regroupent des coursiers et qui servent d'intermédiaires avec les plates-formes. Cela leur donne un cadre juridique et un statut d'entrepreneur salarié en CDI bien plus protecteur. Ce système a notamment permis aux coursiers belges de Take It Easy de percevoir leurs rémunérations lorsque l'entreprise a fait faillite, à l'été 2016, contrairement aux coursiers français. ■

PH. E.



Au Royaume-Uni, les pratiques des start-up de livraison en procès

Deliveroo, CitySprint, eCourier... Les travailleurs multiplient les procédures pour obtenir davantage de droits

LONDRES - correspondance

David Scott a vécu quelques heures difficiles mercredi 24 mai. Le patron des opérations de Deliveroo, une entreprise de livraison de plats à domicile, était à la barre du Comité central d'arbitrage, à Londres, une sorte de tribunal britannique des prud'hommes consacré aux questions syndicales. Interrogé par l'avocat représentant les livreurs, l'homme a tenté de s'expliquer sur les agissements de son entreprise, qui se bat depuis des mois pour empêcher la représentation syndicale de ses travailleurs. Mal à l'aise, il a peine à apporter des réponses solides.

Ce procès est le dernier d'une série mettant en cause les pratiques des entreprises de la nouvelle économie, qui estiment que leurs travailleurs sont des indépendants à leur compte, et non des salariés. En octobre 2016, Uber, l'entreprise américaine de VTC, a été condamné à reconnaître aux 30 000 chauffeurs de Londres le statut d'employés, le juge considérant qu'il était «ridicule» d'affirmer que ceux-ci représentaient une «mosaïque de petites entreprises». Le groupe a fait appel.

En janvier, la société de livraison de colis CitySprint a de même été condamnée. Le tribunal du travail a estimé que la plaignante, Maggie Dewhurst, qui avait travaillé exclusivement pour l'entreprise depuis deux ans, devait avoir le droit à des congés payés, une couverture maladie et un salaire minimum. D'autres procès sont en préparation contre plusieurs groupes de livraison de colis (eCourier, Excel) et une société de taxis (Addison Lee).

«Nous sommes à un tournant», prévient Jason Moyer-Lee, le secrétaire général du Syndicat des travailleurs indépendants de Grande-Bretagne (IWGB). Toutes ces entreprises se moquent de la loi britannique, classant faussement leurs travailleurs comme des indépendants, mais l'opinion publique est désormais clairement contre elles. Consciente du problème, la première ministre, Theresa May, a commandé un rapport sur les pratiques de ces entreprises, qui est attendu cet été. Sans être précise dans ses promesses, elle a tenu des propos plutôt durs contre les dérives du système. Fin avril, un comité parlementaire a, par ailleurs, remis un rapport très ferme, critiquant «l'exploitation» des travailleurs par ces entreprises.

Lenteur de la justice

Ainsi, le dernier procès en date concerne donc Deliveroo. L'IWGB, qui se bat depuis l'an dernier aux côtés de certains de ces livreurs, a porté plainte car la société refuse de le reconnaître comme représentant officiel des livreurs. Le groupe britannique affirme que ses livreurs étant des sous-traitants indépendants, ils n'ont pas le droit à une représentation syndicale. Celle-ci n'étant garantie dans le droit britannique que pour les employés. Sur cette base, la société refuse de lancer des négociations salariales avec l'IWGB.

Pour trancher, le juge devra donc décider du statut des livreurs. Dans certaines zones, celles où l'activité est plus réduite, ceux-ci sont rémunérés à la course. Cela porte régulièrement leur salaire effectif à des niveaux très inférieurs au minimum légal. Dans

certains cas, les rémunérations ne dépassaient pas 3,75 livres (4,32 euros) de l'heure, alors que le salaire minimum est actuellement de 7,50 livres.

Deliveroo réplique que les livreurs peuvent travailler quand ils le veulent et sont libres d'arrêter quand ils le souhaitent. Ils sont donc à leur compte. Dans leur contrat, ils ont même signé une «clause de substitution», signifiant qu'ils ont le droit théorique de sous-traiter la tâche à une autre société.

Mais dans la pratique, cela s'avère impossible. «C'est n'importe quoi», estime M. Moyer-Lee. Non seulement il faudrait que les livreurs confient leur téléphone, sur lequel se trouve l'application Deliveroo, à quelqu'un d'autre. Mais surtout, l'entreprise est obligée d'assurer le livreur contre les risques d'accident. Cette assurance est nominative, elle ne peut pas être utilisée par quelqu'un d'autre. Le jugement devrait être rendu d'ici quelques semaines.

Sur le terrain, le changement risque cependant de se faire attendre. Le processus légal est lent, et peut prendre des années à aboutir si l'entreprise décide de multiplier les appels. Les syndicats traditionnels ont aussi longtemps ignoré le phénomène. L'IWGB a justement été créé en 2012 pour combler ce vide. Quant aux autorités britanniques, elles avancent avec prudence, malgré leur ton sévère. Theresa May, si elle est réélue première ministre après les élections législatives du 8 juin, va attendre la remise du rapport consacré au sujet cet été, avant d'en tirer éventuellement des conclusions. ■

ÉRIC ALBERT

sont réservés. Ne restent alors que des plages horaires très courtes à divers moments de la journée où la possibilité de multiplier les livraisons est plutôt faible : par exemple une heure et demie de travail entre 11 heures et 12h30 dans une zone géographique où la demande est faible. Bienvenue dans le monde sans pitié des coursiers, où, du fait de leur statut d'indépendant, ils ne bénéficient ni du droit au chômage, ni de couverture santé, et doivent multiplier les heures et rester flexibles pour espérer dégager des revenus décents. «C'est le retour au tache-ronnage, c'est de la casse sociale», tranche Jérôme Pimot, un ancien coursier, qui a fondé le Collectif des livreurs autonomes de Paris.

«C'est un job cool, nous ne forçons personne», rétorque Boris Mittermüller, directeur général de Foodora France. Pour lui, la faible participation aux manifestations organisées ces derniers mois à Lyon, Marseille, Paris ou Bordeaux par ces collectifs, qui réclament des rémunérations plus élevées, serait la preuve que le système fonctionne.

Foodora, comme les autres start-up, estime que ses coursiers sont des jeunes, des étudiants, des intermittents du spectacle ou des amateurs de cyclisme qui arrondissent leur fin de mois tout en faisant du sport. Un profil qui correspond peu à la réalité. Il suffit de se rendre à une réunion d'embauche pour s'en apercevoir. Début avril, au moins la moitié des douze candidats rencontrés chez Foodora (jeunes en situation précaire ou en rupture scolaire, quadragénaires au chômage...) ne cherchaient pas un job d'appoint, mais un emploi. «Nous assistons à une profonde mutation du profil des coursiers. Nous passons d'une population d'amateurs à des personnes pour qui cela constitue l'emploi principal», souligne M^{me} Dablanc. Ils sont peu qualifiés et davantage issus des quartiers populaires de banlieue. ■

PHILIPPE EUZEN

LES CLÉS

7,50

C'est, en euros, la rémunération brute par heure touchée par un coursier chez Foodora. A ce montant s'ajoutent 2 euros brut par livraison. Il existe aussi des bonus en cas d'intempéries, de travail le week-end... Le système est différent chez Deliveroo, qui verse 5 euros brut par livraison effectuée.

40 %

C'est la part des charges qu'il faut retrancher au montant brut perçu par le coursier auto-entrepreneur, selon les estimations de Laetitia Dablanc, directrice de recherche à l'Ifsttar (université Paris-Est) et Neïla Saidi (école d'architecture de Marne-la-Vallée), qui mènent une étude sur le sujet.

40 %

C'est la part des livreurs qui travaillent plus de cinq heures par jour selon la centaine de coursiers interrogés par M^{mes} Dablanc et Saidi. Parmi ceux travaillant plus de huit heures quotidiennement, 55 % sont sortis du système scolaire avant la 3^e.

5

C'est, en euros, la marge moyenne réalisée par Foodora sur un repas payé 30 euros par le client.

La « foodtech » aiguise l'appétit des investisseurs

Les levées de fonds se multiplient dans ce jeune secteur

Trente millions d'euros. C'est le montant record levé par la start-up parisienne Frichti, spécialiste de la livraison à domicile de repas mitonnés par ses soins. Une société qui n'existait pas il y a à peine deux ans... L'opération, dévoilée mardi 23 mai, illustre l'appétit des investisseurs pour ce marché jugé très prometteur de la livraison de plats cuisinés commandés sur Internet. Nombreux sont les investisseurs à vouloir être au tour de table de ces sociétés de la «foodtech». Pour Frichti, les fonds Verinvest et Felix Capital ont rejoint les actionnaires de la première heure, Alven Capital et Idinvest Partners, qui avaient investi 12 millions d'euros.

L'entrée de Naspers au capital de Delivery Hero, officialisée quatre jours plus tôt, illustre cette tendance. Le groupe sud-africain, présent dans les médias et Internet, n'a pas hésité à déboursier 387 millions d'euros pour devenir actionnaire de la société allemande. Basée à Berlin, Delivery Hero s'est développée dans une quarantaine de pays avec l'appui de Rocket Internet. Ce fonds allemand, qui s'est donné comme ambition d'«industrialiser» la création de start-up, a d'abord porté sur les fonds baptismaux Foodora. Puis il a investi près de 500 millions d'euros dans Delivery Hero, avant de fusionner les deux entités en 2015. Foodora, devenue filiale de Delivery Hero, opère en France.

Au Royaume-Uni, le grand rival de Foodora, Deliveroo, a, lui, levé 275 millions de dollars (245 millions d'euros) en août 2016. Il avait déjà engrangé 200 millions depuis sa création en 2013, avec en tête de file le fonds russe DST Global. Un autre britannique, Just Eat, a choisi, pour sa part, de se financer à la Bourse de Londres. Il revendique, pour 2016, un chiffre d'affaires de 375 millions de livres (434 millions d'euros), en hausse de 53 %, et un bénéfice de 71 millions de livres. Son statut d'entreprise cotée l'oblige à une certaine transparence financière. Un exercice rare, quand dans ce monde des start-up la plupart jettent un voile pudique sur leurs comptes, prétextant la concurrence.

Croquer des parts de marché

Il est vrai que la concurrence est forte. Toutes ces jeunes pousses «mettent la surmultipliée» comme les cyclistes dont elles sollicitent les mollets pour assurer une livraison minutée. Il leur faut très vite croquer des parts de marché et étendre leur rayon d'action. Sachant que de nouveaux venus viennent leur sucer la roue. Dès lors, gare à la sortie de route. Le belge Take Eat Easy, n'ayant pas réussi à boucler une nouvelle levée de fonds ni à se vendre à Geopost, filiale de La Poste, a déclaré forfait en juillet 2016.

Dans ce peloton, chacun tente de peaufiner son modèle, quitte à l'adapter pour rester dans la course. Julia Bijaoui et Quentin

Vacher, les deux cofondateurs de Frichti, revendiquent ce pragmatisme. S'ils ont choisi d'internationaliser de nombreuses fonctions, dont la cuisine et même une partie de la livraison, l'entreprise, qui compte déjà 300 salariés, s'appuie aussi sur des sociétés de livraison pour s'étendre géographiquement. Après Paris et les communes limitrophes, elle souhaite poser des jalons dans des grandes villes françaises, voire à l'international. «Nous ne pouvons pas grandir sur un modèle intégré», reconnaît M. Vacher, en expliquant qu'un des grands chantiers récents a consisté à développer un algorithme pour mutualiser les commandes d'un même quartier afin de limiter le nombre de livreurs.

Ce modèle de la cuisine intégrée revendiqué par Frichti pour offrir aux clients des produits de qualité est aussi plébiscité par FoodCheri, PopChef ou Nestor, qui, lui, ne livre qu'au bureau. Il se distingue des Foodora, Deliveroo ou UberEats (une application du californien Uber), qui apportent aux clients des repas préparés par des restaurants. Quant au pionnier en France, Allo Resto, il a d'abord bâti une plate-forme de mise en relation entre clients et restaurateurs, laissant à ces derniers le soin d'assurer la livraison, avant de se faire croquer en 2012 par Just Eat, qui multiplie les acquisitions. Grossir, être mangé ou disparaître, les start-up de la livraison de repas n'échappent pas au dilemme. ■

LAURENCE GIRARD