

Livreurs et chauffeurs sur une plateforme numérique

PIERRE GRILO

Cette notice vise à expliciter les spécificités des conditions de travail des travailleurs de la livraison comme des chauffeurs VTC, dont le travail est mobilisé par les plateformes numériques au sein d'une organisation du travail. Le modèle économique et commercial d'une plateforme (→ Plateformes) de travail est celui de l'intermédiation numérique, à savoir la mise en lien instantanée de prestataires indépendants de travail, de producteurs/distributeurs (restaurants, supermarchés) et de particuliers à l'aide d'applications numériques et de géolocalisation. Cette relation triangulaire entraîne une mise à distance des formes classiques de subordination au travail par le contournement du droit du travail (Adams-Prassl, 2021). Ce modèle de sous-traitance de la main-d'œuvre permet la mise en place par les plateformes d'une économie de rémunération à la tâche qui contourne les protections du salariat et installe une incertitude par la dépendance économique au sein d'un « service organisé ».

De ce point de vue, depuis le milieu des années 2010, les livreurs à domicile des plateformes numériques de livraison de repas/courses alimentaires, tout comme les chauffeurs VTC, font l'objet d'une attention médiatique importante. La littérature souligne majoritairement la forte précarité (→ Précarité) économique des livreurs, jusqu'aux dérives de la sous-traitance des « sans-papiers » (Kristanadjaja, 2020). Ces analyses, ainsi que des mobilisations sociales, ont permis de faire émerger la figure du chauffeur VTC et du livreur de repas en symbole des transformations du travail et de l'emploi et archétype du phénomène de l'« ubérisation ». La remise en cause du modèle salarial repose sur deux éléments : le statut de micro-entrepreneur et l'outil numérique. La première partie du propos est consacrée aux rapports de force concernant la mise en lumière juridique de la zone grise à travers la notion de subordination. Les deux autres évoquent les dimensions concrètes du travail dans une zone grise entre indépendance et salariat.

Enjeux autour du statut : entre la micro-entreprise et le salariat

La forte attention médiatique, la mobilisation politique et la forte visibilité des coursiers dans l'espace urbain ont révélé des conditions de travail pénibles, des rémunérations faibles et un accès réduit à la protection sociale résultant de cette mise en indépendance de l'emploi. Ainsi, les débats autour de cette nouvelle figure de travailleurs urbains se focalisent autour des dérives, déjà connues par le droit, du « salariat déguisé » en indépendant, c'est-à-dire de la non-reconnaissance par l'unique donneur d'ordre du caractère subordonné du travail donnant accès à des droits sociaux protecteurs (Dirringer, 2018).

À partir de 2017, les enquêtes de l'inspection du travail, de l'URSSAF et les mobilisations des collectifs de coursiers ont fait surgir la question de la subordination dans les tribunaux, menant à l'arrêt de la Cour de cassation à l'automne 2018 (arrêt *Take Eat Easy*), puis à des contentieux en requalification ou des propositions de loi sur la présomption de salariat et les négociations collectives (2022). Les contentieux, tant en matière civile (tribunal de commerce/prud'hommes) qu'en matière pénale (procès *Deliveroo 2022*) concernent l'existence de critères de subordination, masqués par le statut de micro-entrepreneur. Dès 2018, le juriste Alexandre Fabre identifie cette situation ambiguë entre salariat et indépendance lorsqu'il se demande si les livreurs/chauffeurs sont bien des indépendants au regard du droit. Selon lui, les ambiguïtés de la relation, identifiées dans les premiers procès, ont conduit à des « réponses frileuses » (Fabre, 2018), renvoyant les litiges au juge commercial. La suite des contentieux (arrêt *Uber mars 2020*) va dans le sens de l'existence de la subordination (→ Subordination/Autonomie) par une lecture classique de celle-ci (Dockès 2020) mais sans conduire à des requalifications massives. La décision de 2018 de l'arrêt *Take Eat Easy* va donner lieu, du côté des plateformes, à des changements de pratiques organisationnelles afin d'échapper aux requalifications. Il s'agit par exemple, de la libre connexion sans restriction de créneaux ou de la diminution du contrôle des coursiers par les bureaux, dans le but de faire apparaître une plus grande flexibilité, et surtout de renforcer l'apparence de choix des horaires.

Du côté des pouvoirs publics français, les régulations des années 2010 et 2020 tendent à affaiblir le salariat et à défendre les intérêts économiques des plateformes. Des enquêtes récentes

(« Uber Files ») ont même montré une vraie proximité entre les plateformes et le sommet de l'État. Des rapports rejetant le salariat (rapport Frouin, rapport Institut Montaigne) favorisent le maintien du modèle et cherchent à éviter la requalification massive des relations de travail. Dans cette continuité, la loi d'orientation des mobilités (LOM) de 2019 semble viser l'ancrage sur le long terme des plateformes sans salariat par des dispositifs de protection sociale de type privé, déjà en place depuis 2016, ou des chartes sociales de négociations collectives soutenues par les pouvoirs publics. La disposition de la loi LOM concernant les chartes sociales visait explicitement à contourner le poids du juge pour minimiser le risque de requalification (Jeammaud, 2020).

Le caractère subordonné ou non de l'intermédiation devient un enjeu politique majeur pour le couple pouvoir public/plateformes, qui souhaite rappeler l'obsolescence de la subordination associée à des droits salariaux. L'argument, produit par les responsables des plateformes, repose sur le désir de non-salariat des principaux intéressés, comme le soutient à la presse en 2021 la direction de Deliveroo : « Il n'y a pas de demande de salariat chez les livreurs », ajoutant qu'aujourd'hui, « 80 % des livreurs choisissent ce job-là parce qu'il offre la flexibilité » (*La Tribune*, 1er Juin 2021).

Une autre proposition liée au manque de protection des travailleurs face aux risques sociaux consiste à construire une alternative autour du tiers-statut. Parmi les propositions des rapports portés par des institutions diverses (Institut Montaigne, Conseil national du numérique), le rapport Frouin (2021) préconise, pour contourner la salarisation, la solution des coopératives d'activité et d'emploi (→ Entrepreneur-salarié) pour salarier les livreurs sans passer par les plateformes. De leur côté, les organisations syndicales et coopératives militent pour des droits salariaux dans la lignée des décisions judiciaires, en lien avec des élus nationaux et internationaux (directive européenne de présomption de salariat, 2019-2023). En outre, le projet coopératif CoopCycle tente de reprendre par l'alternative salariale, et en opposition au modèle des plateformes, « la maîtrise du contrôle de l'algorithme » (Bureau, Rey & Tuchsirer, 2020).

Cette activité judiciaire et législative montre le brouillage des frontières entre indépendance et salariat (→ Frontière et statuts de l'emploi) de manière statutaire à travers le droit. La défense de ces travailleurs est ainsi prise dans un dilemme de revendications entre le maintien du statut d'indépendant agréé de « pansements » de protection sociale privée ou le soutien au mouvement

de salarisation des livreurs face à la dynamique de déstabilisation (Julliard & Abdelnour, 2022). Pour documenter plus finement ce brouillage des frontières entre indépendance et salariat, il faut revenir, à partir des travaux de recherche existants et des données d'observation participante (Grilo, 2023, thèse en cours), sur les conditions de travail sur une plateforme numérique de livraison.

En parallèle des luttes politiques et juridiques, il convient de présenter les transformations et les conditions concrètes du travail de livraison dans les villes. Cette attention permet de dégager des points des dynamiques de la zone grise, entendue ici comme frontière floue entre l'indépendance et le salariat, dans la réalité concrète des pratiques de travail et de leur évolution.

Une prestation de services de livraison par intermédiation

Les plateformes numériques de livraison produisent un service qui génère des pratiques de travail qui ne sont pas effectuées derrière un écran. À la différence du micro-travail en ligne, leurs prestations se rapprochent du modèle de la plateforme Uber. Ce modèle crée une médiation entre restaurateurs et consommateurs par la réservation rapide d'un coursier « partenaire » disponible. La plateforme fournit une version de l'application et une tablette pour faire partir les commandes. Celles-ci sont réparties instantanément à l'aide d'un algorithme vers le coursier le plus proche, qui dispose d'une autre version de l'application. Ces travailleurs de la logistique (→ Travailleurs de la logistique) du « dernier kilomètre », exerçant sous statut de micro-entrepreneur, sont affiliés par un contrat de prestation de service à une plateforme. Dans ce cadre, la plateforme fixe les modalités de réalisation de la course et les règles de la rémunération à la course. En outre, le secteur des plateformes de livraison de repas a donné lieu à une importante concurrence dans le monde dit de la « FoodTech ». Ce dernier a connu depuis 2017 des recompositions entre les différentes plateformes de livraison. L'obligation de port des uniformes permettait de visibiliser cette concurrence et d'en constater les recompositions. En France, Uber Eats a émergé rapidement, Foodora a disparu en 2019, et Frichti s'est renforcé, tandis que Stuart et Deliveroo se sont maintenus.

L'un des enjeux de l'analyse de la zone grise est la tension entre la subordination existante et son invisibilisation par le recours à

la plateforme et à l'organisation, ce qui soulève des questions sur l'existence de poches d'autonomie.

Les dynamiques du processus de mobilisation de la force de travail sont analogues à l'expérience des chauffeurs VTC. Sophie Bernard détaille à travers la notion de « salariat déguisé » les ambiguïtés de la relation des chauffeurs à la plateforme en identifiant deux profils (Bernard, 2020). Le travail des chauffeurs se caractérise par une dépendance économique en termes de rémunération (→ Travailleurs économiquement dépendants) et par des conditions de travail marquées par l'emprise de la plateforme. Le premier profil étudié est celui des chauffeurs issus de la « grande remise », qui ont pu trouver des avantages dans les propositions d'Uber pour les inciter à s'inscrire. Malgré le statut indépendant, l'organisation reconstitue une domination au sens où la plateforme dicte les règles du « dispatch » des courses, la notation et les modalités de la rémunération. Bien qu'inscrits dans un système où la plateforme est en position de force, les chauffeurs trouvent néanmoins des marges de manœuvre et bénéficient de primes et rémunérations attractives par rapport à leur situation professionnelle antérieure, marquée par la subordination frontale du salariat dans les métiers d'exécution. C'est du côté du collectif de travail que l'on peut percevoir des degrés d'indépendance, grâce aux solidarités construites et au capital social et/ou économique antérieur permettant aux chauffeurs de se créer un petit portefeuille de clientèle. Ils peuvent compter sur l'absence de manager direct malgré les contraintes imposées par la plateforme à travers l'évaluation du client.

Le second profil apparaît à la suite de politiques de rémunération décidées unilatéralement (une baisse de 20 % en 2015). Faute de pouvoir construire des marges de manœuvre et de bénéficier des rémunérations attractives antérieures, ces « chauffeurs des applis » sont plus affectés par la précarité économique. Pour ce second profil, la frontière entre indépendance et salariat s'estompe, et bien qu'ils puissent se connecter librement, le lien de subordination semble plus fort. Par ailleurs, ces chauffeurs n'ont plus de possibilité de se construire une petite clientèle, du fait d'un manque de capital social. Les revenus sont bien plus faibles, et Sophie Bernard évoque un temps de travail de 60 heures par semaine pour 1 200 euros net mensuels. Toutefois, dans les deux cas, l'emprise de la plateforme est indéniable.

D'autres travaux analysent la résistance pratique à cette emprise. Fabien Brugière décrit une structure « unilatérale et

asymétrique » qui impose à distance son organisation du travail, réactivant, malgré le statut d'indépendant, des mécanismes de subordination (Brugière, 2020). Les critiques ne sont pas absentes et, bien qu'elles soient informelles, elles participent selon lui à « l'émergence de luttes syndicales ». Ces résistances sont variables selon les profils de chauffeurs et vont d'un désengagement au travail sans quitter l'activité à des contestations des modalités de tarification. Les résistances se jouent aussi sur la transgression à la norme de travail véhiculée par l'application : par exemple, en réduisant la qualité du service à la suite des diminutions tarifaires ou en recourant d'autres plateformes pour « se dégager des injonctions à l'exclusivité ».

Sur plusieurs points, les rapports entre les coursiers et les plateformes de livraison apparaissent similaires à ceux qui existent entre Uber et les chauffeurs.

Les plateformes de livraison sont elles aussi « unilatérales et asymétriques » dans la constitution de l'organisation du travail des « partenaires ». Elles ont la mainmise sur le « dispatch » des courses et la propriété des moyens de production de l'intermédiation, à savoir l'application et l'algorithme qui organisent le dispatch, prescrivent et évaluent le travail à travers la notation des clients. Les coursiers possèdent des outils de travail (téléphone, forfait, vélo/scooter) permettant l'activité réelle. Cette possession de l'outil de travail, qui serait l'apanage de l'indépendant, ne permet ni la réalisation de l'intermédiation ni la création de valeur économique, que seule l'application et l'algorithme permettent. Par ailleurs, les données issues d'une enquête de terrain révèlent l'imposition d'un temps imparti à l'acceptation d'une course, ersatz de chronomètre, passant soit par l'application, soit par le client, soit par des appels des « bureaux » lors des retards (Grilo, 2023, thèse en cours). Cette dissymétrie entre les parties implique des sanctions pour les coursiers, surtout dans la période antérieure à 2018. Elles s'effectuent par des déconnexions ou des suppressions du compte, analogues aux licenciements arbitraires et sans garanties.

L'exemple de Deliveroo est éclairant. Les mutations des formes organisationnelles et des pratiques en matière de rémunération rendent compte d'un processus de précarisation progressif. À une période de « captation » des livreurs attirés par la promesse de rémunérations relativement élevées (Bernasse et Schmidt, 2021) a succédé une politique de diminution des tarifs (Lemozy, 2019). L'organisation a subi au moins deux grandes mutations. D'abord, elle reposait sur une réservation d'une plage horaire avec un

minimum garanti à l'heure, puis ce minimum n'a plus été garanti, enfin l'organisation ne repose plus sur des réservations de plage horaire et se fait sur la base d'une connexion plus « libre » dans l'espace. À partir de là naît une organisation hybride où des indépendants « embauchent » des travailleurs immigrés, souvent « sans papiers » voire mineurs (Gomes & Isidro, 2020 ; Reme-Harnay, 2021). Ce changement d'organisation de la main-d'œuvre, avec la baisse des tarifs de la course, engendre une mutation des profils sociaux des livreurs. La première « génération » de coursiers était présente pour des raisons de flexibilité, « en attendant mieux » (Jan, 2018), rassemblant des étudiants, des salariés qui exerçaient en pluriactivité (Mias, 2018) (→ Pluriactivité), ou d'autres qui envisageaient de s'extraire du salariat dans l'espoir de mieux articuler leurs temps sociaux (→ Temps). À la suite des modifications tarifaires, s'opère progressivement un passage vers une deuxième génération de « livreurs des applis », la plupart sans alternative et doublement précarisés entre la plateforme et le loueur.

Contrairement à la promesse de liberté dans l'organisation de l'emploi du temps – ce qui serait le propre du travailleur indépendant –, le « choix » des créneaux n'est pas simultanément pour tous les coursiers. Ces derniers se voient offrir la possibilité de choisir leurs horaires de travail en fonction de leur assiduité de connexion, de leur nombre de courses et de leur notation. Les « meilleurs » créneaux sont ainsi préemptés par ceux jugés les plus « performants », ce qui entretient la concurrence entre coursiers pour les emplois du temps.

De plus, La rémunération à la tâche est un important vecteur d'ambiguïté entre indépendance et salariat (→ Rémunération du travail). Prétendant activer une logique de prestation de services en payant le prestataire indépendant non pas à l'heure mais au service rendu, les plateformes se désinvestissent de toute contrepartie salariale, alors qu'elles commandent et contrôlent le travail. Ce mode de rémunération induit une forte dépendance économique, le prix de la course étant faible, entre deux et cinq euros, et établi en fonction de la distance, assorti de « bonus » et de « multiplicateurs de chiffres d'affaires ». De plus, ce travail payé à la course génère des pratiques de travail risquées dans la ville, contribuant à une auto-accélération et renforçant la dynamique d'atomisation et les dangers pour la santé (→ Santé au travail). S'appuyant sur la psychodynamique du travail, les sociologues Le Lay et Lemozy montrent que l'activité solitaire de livraison dans un collectif fragmenté génère des « atteintes à la santé » psychiques (peurs,

angoisses) et physiques (accidents, décès) en l'absence d'un collectif réel. Les auteurs identifient aussi des prises de risques de la part des coursiers qu'ils interprètent comme des stratégies de défense mais qui contribuent à accroître les dangers effectifs (Le Lay & Lemozy, 2021).

Pour faire face à ces contradictions, la plateforme tente de masquer le lien de subordination en rappelant continuellement le caractère de « partenaires », dans le vocabulaire managérial, et recourt, pour « capter » la main d'œuvre, à des primes aux nombres de courses, à des bonus intempéries ou à des « jeux concours », comme le révèle l'étude de la plateforme Stuart. Lors des « sessions d'embarquement » (recrutement), la formule « maximisation du chiffre d'affaires » remplace le terme de salaire et de nombreux messages évoquent « tes clients ». Ce voile jeté sur la subordination se retrouve aussi dans l'absence de transparence des algorithmes du dispatch. Cela génère une « opacité qui contribue à organiser l'encadrement et le contrôle de la force de travail » (Le Lay & Lemozy, 2021), accentuant l'incertitude et permettant la mise à distance de la fonction d'encadrement direct.

Les plateformes et la logistique urbaine

L'outil numérique et l'invisibilisation de la domination au travail réactivent, à la fois par le statut d'indépendant et par les modalités de l'organisation, d'anciennes formes de gestion de la main-d'œuvre, comme le louage d'ouvrage ou le marchandage, dans le sens où le donneur d'ordre devient « invisible ». Cette opacité se manifeste dans le cadre d'une activité qui prend place dans la ville, matérialisant des formes antérieures de mobilisation de la main-d'œuvre.

La présence visible des coursiers de plateforme dans les métropoles françaises et internationales révèle l'ancrage urbain de ces travailleurs, dont le propre de l'activité est d'être mobile. En articulant différents acteurs dans la ville par l'application numérique, non sans rapports hiérarchiques même avec les restaurateurs, les plateformes procèdent à une marchandisation de l'espace urbain, où le territoire est découpé en zones d'activité. Cette dimension spatiale inscrit ce service dans le socle du secteur de la logistique de la messagerie urbaine, rompant avec la logique de la « nouveauté » numérique. Cette continuité sectorielle se retrouve dans la formule du « marché du dernier kilomètre », dernier maillon de la

chaîne logistique dans laquelle s'insère l'économie du secteur des entrepôts, corollaire de l'émergence du commerce électronique. L'objectif est de permettre au consommateur l'accès à une grande gamme de produits facilement et rapidement, en développant un vaste réseau de stockage et d'approvisionnement urbain, ainsi qu'un réseau de coursiers au sein des plateformes. Cette logique territoriale se retrouve dans les conditions de travail urbaines des livreurs, où mobilités et accélération sont de mise (Aunis & Stevens, 2021), et recoupe l'héritage des logiques de sous-traitance et de dépendance économique du secteur de la messagerie.

Dans le cadre de l'enquête sur les dynamiques urbaines de l'organisation du travail de livraison (Grilo, 2023, thèse en cours), l'étude des plateformes Stuart et Frichti a permis d'éclairer l'armature urbaine de l'organisation. Par exemple, Stuart fournit l'accès de sa « flotte » de coursiers à une plateforme d'agrégation des commerçants de quartier, où le coursier est au centre d'un enchevêtrement d'intermédiaires. Dans une autre logique, Frichti organise un travail de déploiement urbain où les coursiers sont associés à un territoire centré autour d'un « hub » permettant le retrait des commandes et l'accès rapide au consommateur. Parallèlement à cette organisation territoriale du travail, l'attente des commandes est aussi au centre des conditions de travail et permet, comme en témoigne une observation réalisée sur un point d'attente de Nanterre, des pratiques urbaines d'appropriation : « Ce jour, sur le point d'attente, j'attends avec mon nouveau collègue, S., rencontré il y a deux jours. De l'autre côté du parking se trouvent deux jeunes livreurs [que je rencontre plus tard, âgés de 19 et 21 ans, et présents depuis deux ans dans la livraison] s'activant, téléphone et sac non loin, à tourner et à s'exercer en scooter, par virages et autres dérapages, sur la place, pour passer le temps, entrecoupé de discussions amicales » (28 avril 2021) (Grilo, 2023, thèse en cours). Cette attente dans la ville donne à voir aussi des poches d'autonomie dans la subordination. En effet, des marges de manœuvre dans l'activité peuvent se construire dans les moments qui se déroulent loin de la plateforme. C'est le cas notamment après 2018, lorsque les sanctions deviennent moins fortes, avec une liberté plus importante dans le choix des horaires, associée à la possibilité de se connecter à n'importe quel moment de la journée.

La dimension urbaine du travail montre des coursiers articulés à une chaîne de sous-traitance, dans une situation de dépendance économique voire de subordination juridique. Cette situation est certes établie par le droit mais l'activité solitaire de travail donne

parfois à voir des moments d'indépendance qui illustrent bien l'un des aspects-clés de la zone grise.

Bibliographie

- Adams-Prassl, J. (2021) *L'Ubérisation du travail : promesses et risques du travail dans l'économie des petits boulots*, Paris: Dalloz (Hors collection).
- Aunis, É. & H. Stevens (2021) 'Patienter sur les places et foncer dans les rues. Quand les coursiers occupent l'espace public', *Images du travail, travail des images* [En ligne], 11.
- Bernard, S. (2020) 'Des salariés déguisés? L'(in)dépendance des chauffeurs des plateformes numériques', *Sociologie du travail* [En ligne], 62 (4).
- Bernasse, E. & A. Schmidt (2021) 'Fédérer les luttes' in P. Savoldelli (ed) *Ubérisation et après ?*, Bordeaux: Éd. du Détour.
- Brugière, F. (2020) 'Comment résister à l'emprise numérique des plateformes? Le cas des chauffeurs VTC', *Nouvelle revue de psychosociologie*, 29 (1):115–127.
- Bureau, M.-C., F. Rey & C. Tuchsirer (2020) 'Nouvelles formes d'emplois et de travail, nouveaux enjeux syndicaux?', *La Revue de l'Ires*, 101 102 (2 3):49–72.
- Dirringer, J. (2018) 'L'avenir du droit de la protection sociale dans un monde ubérisé', *Revue française des affaires sociales*, (2):33–50.
- Dockès, E. (2019) 'Le salariat des plateformes – à propos de l'arrêt Take Eat Easy », *Le Droit Ouvrier*, 848:1–8.
- Fabre, A. (2018) 'Les travailleurs des plateformes sont-ils des salariés?', *Droit social*, 06:547.
- Gomes, B. & L. Isidro (2020) 'Travailleurs des plateformes et sans-papiers', *Revue de droit du travail*, 12:728.
- Grilo, P. (2023), *Les Livreurs à vélo des plateformes numériques à l'épreuve de la ville : transformation du travail et dynamique urbaine*, Thèse en cours sous la direction de Valérie Broussard, IDHES, université Paris-Nanterre.
- Jan, A. (2018) 'Livrer à vélo... en attendant mieux', *La Nouvelle Revue du travail* [En ligne], 13.
- Jeammaud A. (2020) 'Le régime des travailleurs des plateformes, une œuvre tripartite', *Le Droit Ouvrier*, 861:181–214.
- Julliard, E. & S. Abdelnour (2022) 'Le droit du travail bousculé par les plateformes numériques : fin ou renouveau du salariat ?',

- in V.-A. Chappe & J.-P. Tonneau (eds), *Le Droit du travail en sociologue*, Paris: Presses des Mines:85–97.
- Kristanadjaja, G. (2020) 'Sans papiers, sans contrat... Bienvenue chez Frichti', *Libération*, 1er juin.
- Le Lay, S. & F. Lemozy (2021) 'Mieux comprendre le vécu des livreurs de plateformes de travail' in P. Savoldelli (ed) *Ubérisation et après ?*, Bordeaux: Éd. du Détour.
- Lemozy, F. (2019) 'La tête dans le guidon', *La Nouvelle Revue du travail* [En ligne], 14.
- Mias, A. (2018) 'J'étais hyper-endetté, il fallait que je bosse', *La Nouvelle Revue du travail* [En ligne], 13.
- Reme-Harnay, P. (2021) 'Évolution des stratégies de gestion de la main-d'œuvre du dernier kilomètre à l'ère des plateformes numériques: impact sur le marché du travail et la précarité', [Rapport de recherche], IFSTTAR – Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux.