

LES TYRANNIES DE LA LIVRAISON À DOMICILE

La logistique du dernier kilomètre est profondément bouleversée par l'explosion du e-commerce. Les livraisons à domicile se sont massivement multipliées et complexifiées entraînant l'apparition de nouveaux acteurs économiques et sociaux. Qu'ils sillonnent les villes sur leur vélo ou dans leur camionnette, les livreurs travaillent pour de grandes entreprises de livraison ou pour de nouvelles start-up. Sous-traitants, indépendants, salariés, ces ouvriers du monde moderne doivent faire face aux exigences toujours plus fortes de leurs "employeurs", parfois au mépris de la réglementation du travail. Le consommateur bénéficie quant à lui de services de livraison toujours plus personnalisés, à un prix souvent dérisoire. Qui paie vraiment la facture ? Dans quelles conditions accepte-t-on de voir notre repas livré à notre porte ?



Pour répondre aux questions posées par la logistique du dernier kilomètre, dans le cadre de notre mémoire de troisième année du Corps des mines¹, nous avons été à la rencontre des acteurs du monde de la logistique urbaine, en allant sur le terrain en tournée avec des chauffeurs-livreurs, mais aussi dans les bureaux lors d'entretiens avec start-up, des grands groupes, et les pouvoirs publics. Nous avons ainsi découvert les contraintes, d'une ampleur que nous ne soupçonnions pas, qui pèsent sur le dernier maillon de la chaîne : les livreurs à domicile.

LIVREURS À VÉLO : INDÉPENDANTS EN ROUE LIBRE OU NOUVEAUX TRAVAILLEURS À LA CHAÎNE ?

Face à l'opportunité et au défi que représente l'explosion des flux logistiques du e-commerce, une multitude de start-up investissent le secteur et proposent de nouvelles solutions de livraison basées sur la mobilisation de travailleurs flexibles. Une myriade de livreurs à vélo parcourt aujourd'hui les rues des grandes métropoles mondiales. Ils seraient plusieurs milliers, roulant aux couleurs de Deliveroo, Foodora ou encore Stuart, et livrant en moins de 30 minutes repas et courses de supermarché. Ces livreurs à vélo constitueraient-ils la solution à nos problèmes de livraison en ville ? Non polluant, peu encombrant, silencieux, ce mode de livraison semble parfaitement adapté aux centres villes.

Et pourtant, les plateformes, c'est-à-dire ces entreprises qui mettent en relation restaurateurs, consommateurs et livreurs à l'aide d'une application mobile, font l'objet de vives critiques. Articles à charge dans les médias, grèves de cyclistes dans les grandes villes françaises et dans toute l'Europe, ces livreurs sont-ils vraiment l'avenir de la logistique en ville ?

Un statut peu protecteur

C'est avant tout le statut de ces travailleurs qui pose problème. Contrairement à ce que laissent penser les blousons et sacs de livraison arborant les logos des plateformes, ces livreurs ne sont pas des salariés de start-up mais des indépendants, sous le statut du micro-entrepreneuriat pour la plupart. Créé en 2008 pour faciliter le retour à l'emploi des chômeurs ou permettre aux salariés d'exercer une activité complémentaire, le micro-entrepreneuriat est un statut d'indépendant au régime fiscal simplifié.

Les livreurs indépendants travaillent pour leur compte propre, quand ils le souhaitent, mais cette liberté s'accompagne d'une grande précarité de l'emploi. La plupart sont rémunérés à la course sans aucune rémunération horaire minimale. S'il y a moins de livraison à effectuer ou si leur notation sur la plateforme est mauvaise, leurs revenus peuvent chuter, voire disparaître à tout moment.

La protection sociale est quant à elle sans commune mesure avec le modèle du salariat : la cotisation au régime social des indépendants (de l'ordre de 23% du revenu qui ouvre droit à la sécurité sociale et la retraite) ne donne droit ni aux congés payés, ni à l'assurance chômage. Ils ne sont pas non plus couverts contre les accidents du travail alors même que les accidents de la route sont fréquents chez ces livreurs à vélo.

Une indépendance contestée

Cette situation est-elle la contrepartie de la liberté et de la flexibilité offerte par le statut d'indépendant ? Il faudrait déjà s'assurer que l'indépendance des livreurs à vélo est bien réelle. Or elle n'est pas si évidente à prouver : la loi prévoit en effet qu'il ne doit pas exister de lien de subordination entre l'indépendant et l'entreprise avec laquelle il travaille. Mais il n'est pas clairement défini et les plateformes jouent avec les limites du statut. De nombreux livreurs dénoncent un salariat déguisé : en témoignent les sanctions contre les livreurs peu assidus (refus de livraisons) ou encore les tarifications des livraisons imposées par les plateformes et le port du logo obligatoire. Plusieurs cyclistes sont ainsi allés aux prud'hommes pour tenter de requalifier leur contrat en contrat de salariat, avec peu de succès...

Une plateforme a même édité un guide de vocabulaire à l'usage de ses salariés, pour éviter qu'ils n'utilisent une terminologie caractéristique du salariat pour désigner les livreurs (notamment devant la presse).

La loi El-Khomri : une loi pour protéger les indépendants ou pour aider les plateformes ?

Face à ce statut peu protecteur, le gouvernement avait souhaité, à travers la loi El-Khomri en 2016, apporter plus de garanties aux micro-entrepreneurs de plateformes, tout en permettant à cette nouvelle activité économique créatrice d'emplois de se développer, et aux start-up de survivre (notamment des start-up françaises comme Stuart, dans un marché aujourd'hui investi par des multinationales comme Uber).

L'article 60 de la loi El-Khomri dont l'application est intervenue au 1^{er} janvier 2018, a donc contraint les plateformes numériques à fournir plus de garanties aux travailleurs (remboursement des cotisations d'assurance accident du travail aux travailleurs au-delà d'un certain chiffre d'affaires, paiement de la cotisation à la formation professionnelle, respect du droit de grève, et de la possibilité de former des syndicats).

L'acquisition de tels "nouveaux" droits peut paraître anachronique, ces droits acquis de longue date par les salariés étant aujourd'hui revendiqués par des indépendants. Cependant cette loi est à double tranchant. Donnant plus de garanties aux travailleurs, elle leur est bénéfique. Mais elle institutionnalise aussi le statut de travailleur indépendant de plateforme, éloignant toute possibilité de requalification en salariat.

L'inspection du travail est particulièrement attentive à ces nouvelles formes de travail. Jusqu'ici la fixation du prix de la prestation constituait un argument permettant de démontrer un lien de subordination, argument rendu caduc par la loi El-Khomri qui admet qu'une « plateforme [qui] détermine les

caractéristiques de la prestation [...] et fixe son prix » peut avoir recours à des travailleurs indépendants.

Les plateformes qui étaient jusqu'ici dans une zone grise du droit, jouant avec les limites du statut d'indépendant, ont donc vu leurs pratiques sanctuarisées par cette nouvelle loi, éloignant ainsi le spectre de la requalification.

Des conditions de travail préoccupantes

Malgré les nouvelles dispositions législatives introduites par la loi El-Khomri assurant la prise en charge de certaines cotisations par les plateformes, les conditions de travail restent préoccupantes. Sans aucune prise sur les tarifs de leur prestation, les livreurs ont vu les plateformes les baisser progressivement et imposer des rémunérations à la livraison sans minimum horaire. Or l'instauration d'un paiement à la tâche met en danger les travailleurs en les incitant à travailler toujours plus vite. Les grèves de livreurs se font de plus en plus fréquentes pour protester contre ces modes de rémunération².

Par ailleurs, les livreurs à vélos ne sont pas tous des étudiants cherchant un peu d'argent de poche – bien au contraire. Une récente enquête³ a montré que la population de livreurs avait évolué et était aujourd'hui composée de plus en plus de livreurs exerçant à temps plein, peu diplômés (42 % de ceux ayant débuté il y a moins de six mois n'avaient pas dépassé le collège), et donc financièrement très dépendants de ces plateformes.

Une concurrence déloyale ?

Mais ces plateformes pourraient-elles exister en employant des salariés ? N'y-a-t-il pas un besoin de flexibilité inhérent au métier de la livraison, extrêmement cyclique ?

Le recours aux indépendants permet évidemment de répondre à la flexibilité de la demande et réduit la prise de risque pour

l'entreprise puisque c'est le livreur qui n'est pas payé en cas de chute de la demande. Mais c'est aussi le statut même d'indépendant qui induit une baisse de coût. En effet, une entreprise qui emploie des salariés doit payer des charges patronales sur le salaire dit "super-brut". Ces charges sont notamment versées à l'Urssaf et servent à financer notre système de protection sociale (assurance maladie, assurance vieillesse ou encore allocations familiales). Les plateformes ne paient quant à elles pas de cotisations patronales sur le travail des livreurs car ceux-ci ne sont pas salariés. Une différence de coût du travail qui n'est pas anodine...

Dans le secteur du transport de passagers, l'entreprise Uber a bien compris l'intérêt de ce statut de micro-entrepreneur. L'Urssaf, qui estime avoir établi la preuve qu'Uber a recours à du salariat déguisé, a engagé à la rentrée 2015 une procédure devant le Tribunal des affaires de sécurité sociale, pour exiger le remboursement des cotisations patronales non perçues⁴.

Les plateformes n'exerceraient-elles pas de la concurrence déloyale vis-à-vis des entreprises de transport traditionnelles en ayant recours à des micro-entrepreneurs ? Ne profiteraient-elles pas d'un coût du travail artificiellement bas ? Ne court-on pas le risque de voir d'autres entreprises se convertir massivement au micro-entrepreneuriat, remettant profondément en cause le financement de notre système de sécurité sociale ?

CHAUFFEURS LIVREURS : DES SALARIÉS PRIVILÉGIÉS ?

Malgré l'apparition très médiatisée de ces nouveaux livreurs à vélo, le marché de la logistique du e-commerce reste dominé par les acteurs traditionnels de la livraison de colis que sont La Poste, DHL, FedEx ou encore UPS. Les défis opérationnels dus à la complexification des livraisons remettent en cause le fonctionnement d'un secteur jusqu'alors peu innovant. Les colis – autrefois livrés par dizaines aux entreprises, dont l'accueil assure la réception et dont les heures d'ouverture sont bien connues – sont aujourd'hui livrés un par un à des particuliers toujours absents et dont l'adresse est incomplète, le numéro de téléphone manquant, le digicode inconnu. Or la fragmentation des livraisons coûte cher. Comme on épargne ce coût supplémentaire au consommateur final à coup d'offres de "livraison gratuite", qui donc le paye ?

À cette mutation opérationnelle s'ajoute une importante pression sur les coûts due à une forte concurrence dans le secteur de la logistique. Cette pression est aujourd'hui accentuée par le pouvoir de négociation des principaux e-commerçants (Amazon, Cdiscount, etc...) qui concentrent la majeure partie des chiffres d'affaire du e-commerce.

Une transformation technologique pour baisser les coûts ?

De nombreuses solutions ont été envisagées par les transporteurs afin de faire face à cette révolution et aux coûts supplémentaires qu'elle engendre : développement du numérique pour optimiser les tournées, création de consignes automatiques, utilisation de relais colis, diversification de l'offre pour faire face à la concurrence, développement de technologies de pointe comme les drones... Mais ces innovations, très largement mises en avant par les transporteurs, cachent une organisation opérationnelle qui n'a pas vraiment évolué et dont l'optimisation se base en grande partie sur une pression accrue portée sur les livreurs.

Un modèle social basé sur de la sous-traitance massive

Une fois franchie la porte des entrepôts logistiques de colis du e-commerce, force nous a été de constater que les grands acteurs de la livraison n'ont de "transporteur" que le nom. Ces grandes entreprises de transport connues du public jouent le rôle de commissionnaire de transport, contractant avec des dizaines d'entreprises prestataires de services qui fournissent la main-d'œuvre pour effectuer les livraisons.

Tous les interlocuteurs du monde de la livraison urbaine se recourent pour chiffrer la sous-traitance des livraisons effectuées en zone urbaine dense à hauteur d'environ 90% – chiffre difficile à vérifier par des sources officielles. Fait relativement peu connu, le tissu d'entreprises de transport routier de marchandises est en effet constitué d'une multitude de TPE, 95 % de ces entreprises employant moins de cinq salariés⁵.

Sur qui se reporte le coût de la livraison, si ce n'est ces petites entreprises de transport sous-traitantes soumises à la pression de leurs donneurs d'ordre ? Les véritables victimes de ce bouleversement sont très difficile d'accès, invisibles au grand public car portant les couleurs des donneurs d'ordre sur leurs camionnettes, mais aussi aux pouvoirs publics car absentes des fédérations syndicales.

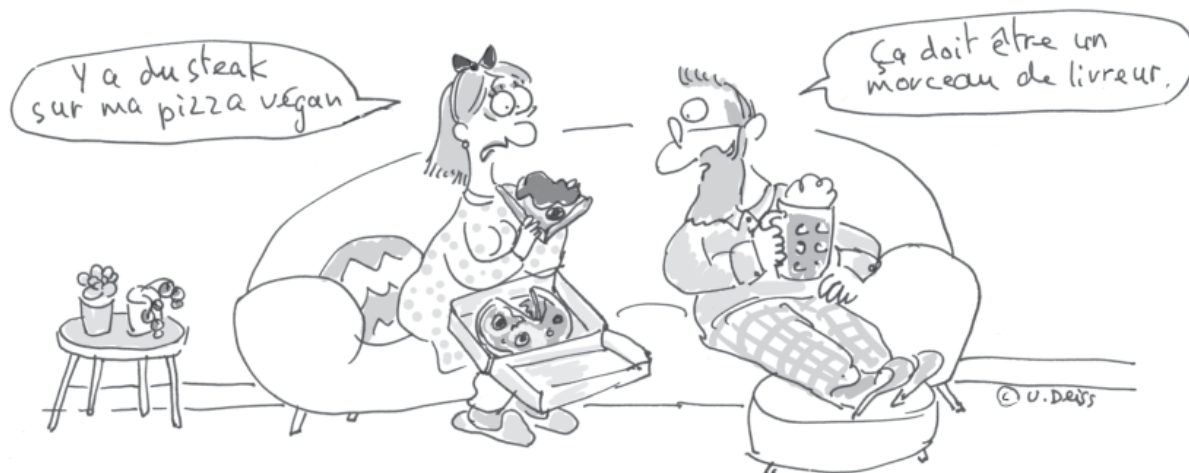
Ce modèle n'est pas nouveau dans le transport routier de marchandises. En effet, la faible barrière à l'entrée de l'activité de transport encourage les créations de petites entreprises qui ont une durée de vie souvent courte dans un environnement hyperconcurrentiel. Mais le mouvement des transporteurs vers une externalisation de la masse salariale s'accélère.

Les variations saisonnières n'expliquent pas tout – comment expliquer que l'espace de distribution d'un grand transporteur situé en plein cœur de Paris, où nous nous sommes rendus en mars, période de creux, n'emploie qu'un seul salarié et trente-quatre sous-traitants ?

Des entorses manifestes au droit du travail

Assises dans les camionnettes aux côtés de chauffeurs, nous avons constaté la réalité de l'optimisation des coûts à travers la pression que subissent les livreurs. Arrivé sur le site à 5h30 pour le tri des colis, l'un des livreurs enchaîne avec une tournée de livraison le matin, prend deux heures de pause pour dormir dans sa camionnette (quand c'est possible), puis cumule avec une seconde tournée l'après-midi. La journée se finit à 20h30. Les onze heures de repos réglementaires ne sont pas respectées (alors même que ces travailleurs conduisent à longueur de journée !) et la semaine de travail compte soixante-treize heures. Pour les salariés d'entreprises sous-traitantes, c'est comme si le droit du travail n'existait pas.

Un autre livreur travaille quant à lui pour le compte du groupe donneur d'ordre depuis 1999. Rattaché successivement à différentes entreprises de sous-traitance depuis cette date, au gré de leur création et disparition, il n'a jamais été requalifié salarié du groupe, ce que permettrait pourtant le droit du travail.



Les donneurs d'ordre sont évidemment conscients de ces abus puisque les livreurs travaillent dans leurs centres logistiques, utilisent leurs outils numériques pour scanner les colis et enregistrer les heures de livraison. Par ailleurs, le tarif de rémunération à la pièce (ie au colis) que pratiquent les donneurs d'ordre est si faible qu'il apparaît difficile pour les entreprises sous-traitantes d'être rentables en employant des CDI aux 35 heures...

En creusant un peu du côté de la loi, il apparaît vite que les obligations légales auxquelles sont soumis les donneurs d'ordre restent très superficielles concernant la supervision des conditions de travail des employés des entreprises de sous-traitance. Sur le plan réglementaire, le donneur d'ordre (commissionnaire de transport) doit vérifier que le sous-traitant est inscrit au registre des transporteurs et demander l'attestation de vigilance auprès des patrons des entreprises de sous-traitance. Cette attestation vise à limiter le travail dissimulé en fournissant la preuve du paiement des cotisations sociales par le sous-traitant.

Aucun contrôle du volume horaire effectué par les sous-traitants n'est prévu par la loi, puisque le donneur d'ordre n'est pas directement responsable des chauffeurs employés par les entreprises sous-traitantes.

Que fait l'inspection du travail ?

L'inspection du travail est consciente du problème, mais elle possède peu d'outils fonctionnels pour débusquer les abus et les prévenir par des sanctions suffisamment fortes pour dissuader. Lorsque des preuves d'abus sont réunies, elle peut entamer des poursuites au pénal, procédures longues et qui n'aboutissent pas forcément. Mais avant même de pouvoir engager des poursuites, elle doit être en mesure de réunir des preuves. Or l'organisation opérationnelle des inspections est complexe, il est difficile de contrôler les horaires sur route en l'absence de chronotachygraphe comme c'est le cas pour les poids lourds.

QUELQUES PISTES POUR CHANGER LES PRATIQUES

L'amélioration de la situation des chauffeurs livreurs sous-traitants passe avant tout par l'application du droit du travail actuel en responsabilisant les donneurs d'ordre ou en donnant plus d'outils à l'inspection. Les donneurs d'ordre pourraient être rendus responsables de l'application de certaines règles élémentaires du droit du travail chez leurs sous-traitants puisqu'ils ont déjà accès à toutes les données nécessaires. L'accès à ces données (horaires de scan de colis, etc...) par l'inspection du travail pourrait être rendue obligatoire.

Concernant les plateformes, il nous paraît indispensable d'imposer une rémunération horaire minimale de sorte que les livreurs gagnent un revenu décent après déduction des cotisations sociales. De plus, l'indépendance des livreurs reste toujours à démontrer. La loi est actuellement floue sur les caractéristiques du lien de subordination et pourrait donner des critères plus précis permettant de le définir. De façon plus large, il nous semble nécessaire d'engager une réelle réflexion sur ce statut de micro-entrepreneur de plateforme en y associant les livreurs. Il est de fait devenu un statut à part entière, différent du salariat et de l'indépendant, mais offrant actuellement peu de protection et peu d'indépendance. Il nous paraît nécessaire de le faire évoluer, afin de garantir une protection sociale et des revenus décents, tout en conservant une certaine flexibilité non permise par le salariat.

Il serait aussi souhaitable de sensibiliser et responsabiliser le consommateur, en créant par exemple un label "plateforme socialement responsable" prenant en compte les garanties offertes aux livreurs, ou encore la mise en place par la plateforme d'un contrôle des horaires pour limiter le danger lié à la fatigue.

Derrière la modernité affichée de cette nouvelle logistique urbaine du e-commerce se cachent des modes d'organisation archaïques tyrannisant les livreurs. Les donneurs d'ordre, grandes entreprises multinationales ou nouvelles start-up ferment les yeux sur le sort de ces ouvriers modernes. Ces pratiques abusives ne sont malheureusement pas spécifiques à la livraison en ville : de nombreux secteurs tels que la construction ont largement recours à des travailleurs sous-traitants dont les conditions de travail sont opaques. Quant au micro-entrepreneuriat, le phénomène est récent mais son ampleur inquiète. De plus en plus de secteurs ont recours à des micro-entrepreneurs à la place de salariés, parfois de façon clairement illégale. Le monde du journalisme, par exemple, fait de plus en plus appel à des pigistes micro-entrepreneurs alors même qu'il existe une présomption de salariat dans ce secteur. Jusqu'où ira l'extension de l'utilisation de ce statut ? Quelles conséquences ce statut aura-t-il sur les salariés des entreprises concurrentes et à terme sur le modèle de financement de notre système de sécurité sociale ?

Marie Baumier et Mathilde Pierre, ingénieures des Mines

NOTE

¹ Marie Baumier, Mathilde Pierre, « Les tyrannies de la livraison à domicile », mémoire du Corps des mines, MINES ParisTech, 2017.

² Jérôme Pimot, coordonnateur des collectifs militants de livreurs en France et en Europe, a dénombré « 40 grèves en 2017, dans 7 pays différents », dans l'article « Deliveroo ne veut ni salariés ni livreurs payés à l'heure », *Le Monde*, 8 décembre 2017.

³ Neïla Saidi, « Livrer Babel : la livraison "instantanée" dans le Grand Paris », rapport de cours, école d'architecture de Marne-la-Vallée, Université de Paris-Est, 2017, 137 p.

⁴ Christophe Alix et Richard Poirot, « Face à l'Urssaf, ce que risque vraiment Uber », *Libération*, 17 mai 2016.

⁵ *La logistique urbaine – Connaître et agir*, publication du Cerema, février 2015.

La Gazette de la société et des techniques

La Gazette de la société et des techniques a pour ambition de faire connaître des travaux qui peuvent éclairer l'opinion, sans prendre parti dans les débats politiques et sans être l'expression d'un point de vue officiel. Elle est diffusée par abonnements gratuits. Vous pouvez en demander des exemplaires ou suggérer des noms de personnes que vous estimez bon d'abonner.

Vous pouvez consulter tous les numéros sur le web à l'adresse :

<http://www.anales.org/gazette.html>

RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

Dépôt légal janvier 2018

La Gazette de la Société et des techniques

est éditée par les *Annales des mines*,

120, rue de Bercy - télédéc 797 - 75012 Paris

<http://www.anales.org/gazette.html>

Tél. : 01 42 79 40 84

Fax : 01 43 21 56 84 - mél : michel.berry@ensmp.fr

N° ISSN 1621-2231.

Directeur de la publication : François Valérian

Rédacteur en chef : Michel Berry

Illustrations : Véronique Deiss

Réalisation : PAO - SG - SEP 2 C

Impression : France repro



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES