

# Immersion dans le monde précaire des livreurs de repas

## SOCIÉTÉ

Pendant une journée, Midi Libre s'est glissé dans la peau d'un livreur de repas. Entre le stress, les commandes à bas prix et des trajets compliqués, la journée n'a pas été de tout repos.

**Thomas Valognes**  
tvalognes@midilibre.com

17,79 €. L'argent gagné pour cinq heures de connexion à l'application Deliveroo. Cinq heures stressantes, parfois à attendre, parfois à traverser la ville le plus rapidement possible pour livrer la commande au client. Cinq heures à regarder constamment son téléphone pour, au final, gagner 3,40 € de l'heure. Et encore, il s'agit d'un montant brut puisqu'ensuite, il y a des charges à déduire car un livreur est auto-entrepreneur (voir exergue ci-dessous).

### Rendez-vous en terre inconnue

À quelle heure commencer ? Où se placer pour attendre la première commande ? Faut-il bouger ou rester à un point fixe ? Autant de questions auxquelles il est impossible d'avoir réellement de réponses avant de débiter. C'est décidé, ce sera 10 h 30. Deliveroo fait de la livraison via les épiceries. Pour des courses, il se peut donc qu'avant les heures de repas, il y ait quelques commandes à ce sujet. Une fois le vélo sorti, le téléphone bien chargé, l'application activée, la gourde remplie, c'est le départ, aux abords du centre-ville, vers Observatoire. Quelques livreurs

à vélo patientent déjà, certains se déplacent tranquillement dans l'attente du signal de l'application.

Durant l'heure qui sépare le début de la journée et le premier "bip" du téléphone, l'ennui s'installe. Quelques livreurs ont des commandes, beaucoup sont à scooters aux portes du centre-ville. Et même à l'intérieur, pourtant interdit aux deux roues motorisées.

### Premières courses et premières galères

Lors de cette journée, le credo était simple : accepter toutes les propositions de livraisons pour voir combien d'argent il est possible d'empocher lorsque l'on est disponible pendant cinq heures.

La première arrive. Il est 11 h 30. La course rapportera 3,88 € et, après avoir récupéré la commande dans le centre-ville, il faudra livrer au niveau du CHU. L'application conseille un trajet de 4,5 km, qui n'est pas adapté pour un cycliste. À tel point qu'à un moment, le GPS indique de prendre l'allée de la Citadelle, interdite aux vélos. Après avoir emprunté une route parallèle, le chemin semble plus sécurisant. Au total, il aura fallu 30 minutes pour effectuer cette livraison. Pour 3,88 €.

Pas le temps de souffler, deux minutes après, le téléphone



Entre les voitures à l'extérieur du centre-ville et les piétons à slalomer dans l'Écusson, le livreur est constamment en insécurité.

RDH

mande. Plus intéressante en termes de prix, 5,93 €. Vu le tarif, le trajet sera long. Plus de 5 km. De Boutonnet, il faut aller au Millénaire. Traverser toute la ville à une heure où la circulation s'est intensifiée.

Depuis le début de la journée, le téléphone est dans une pochette placée sur la bandoulière du sac. Pour cette livraison, quelques routes en sens interdit se présentent. Pour les éviter, la seule solution est de s'arrêter et consulter son téléphone pour trouver une autre route rapidement. Mais on perd du temps. Parfois, prendre la route en sens interdit semble plus simple puisqu'il faut livrer rapidement pour que la commande

reste chaude. Au milieu du trajet, le GPS propose de passer par l'avenue Mendès-France. Pas de pistes cyclables, double voie et les voitures roulent vite. Ce n'est pas la meilleure route pour être en sécurité. Le mieux est donc de faire un détour en se dirigeant vers l'avenue Albert-Einstein dont une grande partie comprend une piste cyclable. C'est donc plus sûr, mais plus difficile aussi avec un vélo de base, car ça grimpe.

Près du lieu de livraison, la piste cyclable se trouve de l'autre côté du point d'arrivée. Entre le repas et le client, une 2x2 voies très fréquentée. L'application propose de longer la route pour pouvoir la prendre dans l'autre

sens ensuite. Sauf qu'avec le retard accumulé, il est impossible de perdre encore cinq minutes. Deliveroo conseille un gros détour. La seule solution est donc de traverser la route, vélo sous le bras, le plus rapidement possible. Cette aventure a permis de gagner un peu moins de 6 €.

### Être disponible en permanence

Jusqu'à 13 h 30, deux autres courses vont être proposées. Respectivement pour 2,72 € et 2,63 €. Dont une où l'application indique que, pour rejoindre le client, il faut passer par des escaliers. Le trajet étant simple, il était possible de ne pas le faire. Après cela, plus rien. Aucune

commande d'épicerie depuis le début de la journée non plus. Le smartphone sonnera une dernière fois à 15 h 30 pour une petite commande à 2,63 €. Malgré une courte distance jusqu'au client, il aura fallu 23 minutes pour livrer car le restaurant n'avait pas validé la commande en question.

Malgré presque 20 km effectués dans la journée, les allers-retours, les arrêts pour retrouver le chemin, les cinq heures de connexion, les risques pris pour arriver le plus vite possible, seulement 17,79 € ont été gagnés. Et ça, c'est le quotidien de la grande majorité des livreurs que l'on croise, tous les jours, dans les rues de la ville.

## Livreur, un sacré investissement

**DÉMARCHES** Avant de pouvoir livrer des repas, le futur livreur devra créer son auto-entreprise. Une fois toutes les démarches effectuées, ce dernier doit présenter un moyen de locomotion (vélo ou scooter) et un smartphone doté d'une capacité permettant de supporter l'application. Il doit avoir plus de 18 ans et avoir des équipements de sécurité. Lors de la réunion avant de débiter son travail, Deliveroo donne un sac pour y mettre les repas. Enfin, ce don sera directement déduit sur le premier salaire. Il faut aussi effectuer toutes les réparations à ses frais.



**LE BILLET**  
DE THOMAS VALOGNES

### Revenir à l'essentiel

Depuis quelque temps, on entend parler de circuit court, d'achat direct au producteur. Un besoin de revenir à un essentiel perdu dans la tornade de la surconsommation et du pratique. Un tourbillon où chaque minute est maintenant comptée. L'effort, même celui d'aller chercher son repas, semble désormais difficile. Notre constante recherche de la facilité et de la rapidité nous fait perdre pied. On essaie d'y revenir. Un domaine résiste encore. Celui de la livraison de repas. Et ce, en dépit de tous les scandales qui ont vu le jour autour de ces entreprises. Maintenant que le confinement est terminé. Que les restaurants ont rouvert avec, pour la plupart, la vente à emporter qui s'est développée, pourrions-nous arrêter de se faire livrer ? Parce que c'est ça le retour à l'essentiel : éviter les intermédiaires.



les jours  
**PORCELANOSA**

du 5 au 26 juin 2021

\*Voir conditions en magasin

jusqu'à\*  
**-30%**

Route de la Foire  
**PÉROLS**

**PORCELANOSA®**  
CARRELAGE • SALLE DE BAINS • CUISINE

350

Le nombre de restaurants partenaires de Deliveroo.

17,79 €

L'argent gagné pour 5 commandes et 5 heures de connexion.



300

Le nombre de livreurs Deliveroo dans la ville.

## Les Coursiers montpelliérains, une alternative locale

« Nous étions tous livreurs. Mais au vu de la dégradation des conditions de travail, nous avions deux solutions : arrêter ou créer une alternative. » Vincent Robillard a fondé, avec quatre autres anciens livreurs, les Coursiers montpelliérains en 2019. « Le but des Coursiers est d'être plus éthique avec une qualité de service plus humaine. Plus proche du client et du restaurateur. »

### Trois salariés et six auto-entrepreneurs

Vincent fait partie des trois salariés. Comme ses deux collègues, il indique gagner le Smic. « Au début, nous ne nous rémunérions pas. On continuait de travailler pour Deliveroo et UberEats, le temps de développer la marque. » Les auto-entrepreneurs, quant à eux, sont payés 15 € de l'heure. « Qu'ils fassent une course de l'heure ou plusieurs, c'est le même prix. » Ce tarif a été fixé avec les auto-entrepreneurs eux-mêmes d'après Vincent Robillard. Après déduction des charges, ces derniers gagnent entre 12

et 13 euros de l'heure. Il est utile de rappeler qu'un auto-entrepreneur ne bénéficie pas du chômage ni de vacances. S'il souhaite en prendre, il ne sera pas payé. La volonté de l'association est de tendre vers le salariat. « Nous voulons, d'ici la fin de l'année, en salarier trois ou quatre. Cependant, nous voulons laisser le choix tout en ayant des conditions de travail plus justes. » Certains préfèrent le statut d'indépendant, comme les étudiants qui doivent garder du temps pour leurs études.

La qualité de service semble être la priorité des Coursiers montpelliérains. « Je ne sais pas si on peut parler de concurrence. On ne veut pas dégrader notre qualité de service pour rester proche du client », assure-t-il. D'autant que leurs clients ne sont pas les mêmes que ceux de Deliveroo ou UberEats. « Ce sont des personnes qui ont conscience du problème. Ils sont prêts à payer un peu plus cher en passant par nous. » Et cela semble se ressentir dans le rapport client-livreur selon le cofondateur.



Vincent et Paul font partie des cinq cofondateurs.



Pierre (à droite) a dû continuer de travailler malgré son attelle. Tout cela au détriment de sa santé et de sa sécurité.



JEAN-MICHEL MART

## « Avec ces prix, je ne vivais plus »

Ils sont anciens ou actuels livreurs. Certains sont étudiants et d'autres font ce travail à temps plein. Ils se déplacent à vélo ou à scooter mais tous font le constat de la précarité grandissante.

« Il m'est arrivé d'avoir envie de vomir rien qu'en entendant la notification de mon téléphone. » Après presque trois ans à faire ce métier à plein temps, Pierre a dit stop. Lorsqu'il a commencé, c'était un peu le travail idéal pour lui. Il faisait de sa passion pour le vélo son métier, libre de pouvoir travailler ou non. Il se gérait. « Nous avions des créneaux à réserver, ce qui permettait d'avoir le bon nombre de livreur sur chaque créneau. »

Tout le monde était à vélo et le prix des livraisons était correct. Pour son premier mois, après avoir effectué 143 commandes en 17 jours, Pierre a gagné plus de 1 000 €. Le même nombre de commandes ne rapporte aujourd'hui que la moitié.

Puis il a fallu recruter. La livraison était devenue tendance et la demande très forte. « Certains de ces nouveaux livreurs ne voulaient pas le faire à vélo », explique le jeune homme de 23 ans. L'autorisation a été donnée pour livrer à scooter. Le début de la fin.

### Toujours plus vite

Julien\*, lui, est passé au scooter. « Les meilleures courses sont celles où il faut aller loin. » Il est donc préférable d'être motorisé. « Nous étions mieux payés que les livreurs à vélo. Avec certains collègues, on a beaucoup réfléchi aux trajets pour être le plus rapide possible. » Cette quête de la performance rapporte, puisque Julien assure gagner au moins 3 000 € par mois. Elle in-

cite, de ce fait, « à aller plus vite. Plus tu es rapide, plus tu gagnes de l'argent. » Ce n'est pas sans risques. Lucas\* est étudiant, il est passionné de vélo et travaille en tant que livreur pour financer ses études. « La plupart roulent comme des fous. Certains ont des dizaines d'amende. En ce moment, je ne travaille même plus. Je ne gagne pratiquement plus rien lorsque je livre. »

### Toujours plus de risques

Cette « concurrence déloyale », comme le disent certains livreurs, aurait été le moyen de faire chuter les prix. « Il y a eu un minimum de course à 4,50 €, puis 4,20 €, puis 3,60 €, etc. » À ce jour, le plancher serait de 2,63 €, selon les livreurs et au vu de notre expérience.

Ces baisses de prix ont obligé Pierre à aller encore plus vite à vélo. « En 2020, j'ai eu trois accidents. J'ai eu un trauma-

tisme crânien, j'ai perdu connaissance. J'ai aussi eu le coude cassé. » Sans ces risques, Pierre ne pouvait pas payer son loyer. « Quand j'étais arrêté, je ne bénéficiais pas d'arrêts maladie, j'ai donc dû retravailler rapidement après mes accidents. »

Aujourd'hui, même les livreurs à scooter, pourtant privilégiés jusque-là, semblent dans la panade. « Il y a quinze jours, tous les prix ont été divisés par deux. On peut se demander si ce n'est pas pour écremer le nombre de livreurs », se demande Julien. Décidés à réagir, ces derniers souhaitent organiser une grève. « La plus grande grève de France », selon Julien. La date n'est pas encore fixée mais le but est de faire entendre la colère contre ces baisses de prix répétitives qui créent la précarité de ces travailleurs et qui les poussent à se mettre en danger.

\* Ces prénoms ont été modifiés

## « Le livreur peut tout à fait refuser une commande »

### DELIVEROO

« Seules 3 % des commandes sont à moins de 3 € », assure Damien Stéffan, responsable communication et porte-parole de Deliveroo France. Parmi l'ensemble des courses que Midi Libre a pu consulter, il est clair que ce chiffre est très sous-estimé. Il avoisnerait plutôt les 40 %. À titre d'exemple, pour 14 courses effectuées sur trois jours de suite, l'un des livreurs interrogés a eu huit courses à moins de 3 €. Un taux de 57 %.

« Lorsque nous sommes arrivés en France, en 2015, nos tarifs étaient plus élevés. C'est vrai. Mais nous avons dû nous aligner avec les prix du marché. De toute façon, le livreur peut tout à fait refuser une commande », indique le représentant de la marque anglaise. Ce que nous constatons, c'est une demande constante pour effectuer ce

travail. C'est qu'on ne doit pas tout faire mal. » Le confinement a aidé à l'explosion de ces plateformes. « Ce n'est qu'un facteur. La flexibilité horaire l'est aussi. »

Alors, la voilà la réponse à la baisse des prix et à la précarisation croissante des livreurs ? « Non, selon Damien Stéffan. Nous refusons des candidatures pour faire en sorte qu'il y ait du travail pour tout le monde. » En règle générale, l'auto-entrepreneur fixe son prix. Pas chez Deliveroo ni sur les autres plateformes similaires. « Mais le livreur est capable d'évaluer l'intérêt ou non d'une course ». Donc si les livreurs estiment qu'une course n'est pas valable, le client ne sera pas livré. « Non, il y aura toujours quelqu'un pour prendre la commande », indiquent l'ensemble des livreurs interrogés.

# DÉFIXION

LAISSEZ-VOUS ENVOÛTER

EN PARTENARIAT AVEC MO.CO. MONTPELLIER CONTEMPORAIN

museearcheo.montpellier3m.fr

☆  
SITE ARCHÉOLOGIQUE  
LATTARA  
MUSÉE HENRI PRADES  
montpellier3m

## DÉFIXION GAËLLE CHOISNE

EXPOSITION  
DU 10 OCTOBRE 2020  
AU 1<sup>er</sup> MARS 2021

**PROLONGATION  
JUSQU'AU 21 JUIN 2021**