

# L'exploitation dans la bonne humeur !

Rencontre avec un livreur à vélo de plats cuisinés, nouvel avatar de l'entrepreneuriat numérique. Il a expérimenté les conditions de cette activité lors d'une soirée d'essai. Un récit évoquant à peine quelques heures de vie, mais lesquelles ! Un concentré de capitalisme moderne !

Propos recueillis par **Gérald Hanotiaux** (CSCE)

**E**nsemble ! : Qu'est-ce qui vous a mené vers cette entreprise de livraison ?

Je vivais d'allocations de chômage, auxquelles on pouvait ajouter des contrats temporaires de travail, au cachet, dans le domaine musical et théâtral. Par l'élaboration d'un spectacle, avec un ami, nous espérions atteindre une certaine stabilité. Après une série de déboires, nous ne signons finalement pas le spectacle et gagnons une somme misérable pour un spectacle où nous avions tout fait. Au final, des professionnels du théâtre, disposant de salaires, de statuts d'artistes, de subventions... nous replongeaient dans la précarité car, en fin de tournée, nous en étions au même point : chômage. Quelques mois plus tard, l'exclusion du droit à l'assurance chômage se profilait pour moi et je me suis mis à réfléchir comment pouvoir gagner de quoi manger et payer mon loyer.

Comment êtes-vous entré en contact avec cette entreprise de livraisons à vélo ?

Une connaissance m'a parlé de cette entreprise : « tout le monde fait ça ! » Tout est informatisé et tout le monde peut y aller travailler, il suffit d'aller sur le site et d'encoder ses coordonnées, puis de suivre une séance d'information. Ensuite, on a accès à un calendrier en ligne où on choisit ses jours. Le dimanche soir, les livreurs consultent le planning, mais comme il y a beaucoup de cyclistes, il faut s'y connecter avant les autres, pour pouvoir s'inscrire. Au départ, je considère cette option positivement, car si jamais c'est bien payé, ça peut être une alternative à la perte de mes revenus.

Que vous présente-t-on lors de la séance d'information ?

Arrivé à l'adresse, je me retrouve dans un bâtiment occupé par de nombreuses « start-ups », avec des logos partout, des noms d'entreprises qui se veulent originaux et branchés. Il n'y a pas de « Robert et fils », il s'agit toujours de jeux de mots un peu vaseux. Je croise des gens très typés : jeunes, branchés, décomplexés... Ma première impression est la décontraction, ce n'est pas franchement une « ambiance boulot », on

où je vois de nombreux vélos et des gars dans une ambiance méga-cool. Ils sont tous branchés, barbus, fringués dans un mélange de rasta, hippies et cyclistes du dimanche... Ils sont là pour travailler mais, tout de même, il faut un look ! On boit des coups, en écoutant de la musique éthiopienne des années 70. Mon impression est que tout le monde se la joue à fond, et ceux auxquels je parle sont totalement désagréables. L'ambiance est semblable à un vestiaire de football américain, on s'la pète, c'est

**Sur un ton un peu paternaliste, il nous raconte tout ce qui est génial chez eux, principalement la passion du vélo.**

s'amuse et on est content. Un des responsables explique le système et, au départ, je ne retiens pas tout mais je comprends la nécessité de passer par la Smart pour être payé. Les cyclistes sont donc indépendants, et payés à la course. À ce moment-là, je ne calcule pas de rapport qualité / prix du travail, je ne réfléchis pas énormément car je suis en total stress financier, et je n'ai pas cinquante plans pour gagner de l'argent. J'imagine alors peut-être pouvoir me lancer là, car les responsables font tout de même miroiter la possibilité de gagner 1.100 euros par mois. Je retiens ça et décide de m'inscrire à un test, pour lequel il suffit de choisir un « shift » et de suivre un cycliste en livraison.

Comment se déroule ce test ?

J'arrive dans les locaux de l'entreprise

kéké (1) ! Et on te charrie, on te traite comme un intrus... En fait, avec les autres nouveaux, nous sommes traités comme des « bleus ». J'ai l'impression qu'il n'y a que des garçons, en tout cas ce jour-là je n'ai pas vu une seule fille (2). Ah si, une : elle est sortie d'un bureau, et tous les gars avaient l'air de la regarder en posant comme les rois du monde...

Un exposé commence, lors duquel on nous réexplique les informations de base, par la voix d'un autre gars portant une casquette de l'entreprise. Sur un ton un peu paternaliste, il nous raconte tout ce qui est génial chez eux, principalement la passion du vélo. Le cœur du discours est que « si vous êtes là c'est que vous aimez le vélo ! Vous allez faire les choses que vous aimez », mais par derrière il explique

aussi tout ce qui peut amener à être « viré » ! Ils n'emploient pas le mot, mais exposent des choses, suivies de : « à ce moment-là nous ne désirerons plus travailler avec vous », le plus évident étant si on a coché un jour sur le site et qu'on n'y va pas. On nous raconte aussi l'histoire des pourboires, « on a eu des gens qui en demandaient un, on n'a plus désiré travailler avec eux ». Si le client te le propose, tu peux accepter, mais pas le demander.

Le patron est là, tourne un peu autour des gens présents. Dès la première partie de l'explication, on entend que ça ne sert à rien de rouler vite ! « L'important est de rouler à vitesse constante. » Ça m'a semblé bizarre et à ce moment-là je me suis mis à poser des questions : « pourquoi vous ne fournissez pas les vélos ? » Personne ne pose cette question-là ! D'un coup, le patron vient voir, sur le mode « qui pose cette question pas cool ? ». Les autres cyclistes, ils ne le font peut-être pas exprès, mais parmi eux tu te sens incongru en posant cette question, voire tu es mal vu.

Ensuite, on parle des commandes. Vu l'impossibilité évidente de savoir combien de commandes arriveront sur le site, je pose la question de savoir si l'ordinateur fait un peu d'aléatoire pour donner du travail à tout le monde... A nouveau, j'ai vraiment vu le patron réagir : « Pas cool quoi ! » J'étais vraiment en train de « dé-coolifier » la réunion... Son second répond alors : « Ben noon, évidemment la commande ira au plus rapide ! » La vitesse est donc calculée et, par la suite, j'ai eu connaissance de classements des meilleurs livreurs en fin de mois, par vitesse et par nombre de livraisons effectuées.

Au niveau du matériel, si on n'a pas de smartphone, ils peuvent t'en prêter un, mais pour le reste, excepté le sac publicitaire de livraison, ils exploitent le matériel des cyclistes. Tu es censé rouler à vélo dans la vie, avoir l'habitude, avoir ton propre vélo en bon état, le réparer assez vite s'il y a crevaison, etc... Etre performant. Sur le site et dans les reportages télé, on voit des gars propres avec leur casque, mais celui que j'ai suivi pour

le test était un vrai cinglé, il n'avait pas de casque et roulait comme un dingue. Car, pour faire un peu d'argent, la vitesse est en fait un élément fondamental du boulot.

## Comment se passe concrètement le travail de livraison ?

Tout est contrôlé par un ordinateur central. Quand tu pars de chez toi, tu te connectes via le smartphone. Au siège de l'entreprise ils voient que Jules, Marcel et Paul viennent de se connecter à 17h59, pour le shift de 18h, et l'ordinateur te localise sur une carte grâce à la puce du smartphone. Ensuite l'ordinateur, via le site, commence à recevoir des commandes de

livreurs à 18h. Mon livreur est sur son vélo, mains sur le guidon, prêt à démarrer en une seconde, en cas de livraison signalée par le smartphone ! Puis bip : on démarre. On roulait super vite... Le gars n'adoptait pas une conduite prudente parce qu'il travaille comme coursier, pas du tout, il traçait comme un malade, en dépassant tout le monde. A certains moments j'y voyais carrément des tentatives de suicide !

## Le principe de classement des cyclistes doit les motiver ?

Tout à fait ! Et le hit-parade est constant, l'ordinateur connaît en permanence les moyennes. Curieu-

*Toujours être prêt à démarrer, même sans commande.*



monsieur X ou Y, pour un plat du restaurant untel. Bip, le cycliste reçoit un message et trace...

Nous sommes à la place Fernand Cocq, car les restaurants partenaires sont pour beaucoup autour de la place Flagey, et vers le centre de Bruxelles. Tant qu'il n'y a pas de commandes, les livreurs vont se mettre à équidistance des commandes potentielles, en fonction de leur connaissance des restaurants inscrits en partenariat. Dans ce calcul de probabilité nous étions, à ce point stratégique, quatre

sement, l'application n'établit pas le nombre de kilomètres effectués, car il n'y a aucun rapport à la distance dans ton travail. Le nombre de kilomètres n'intervient pas pour fixer le salaire, quoi qu'il arrive tu es payé 7,5 euros bruts la course. Donc après passage par la Smart, il te reste environ 4 euros par course, quelle que soit la distance parcourue. Si un type décide, au fin fond d'Auderghem, de vouloir manger une pizza d'Ixelles, le smartphone te préviendra et tu te retrouveras à pédaler vers le fin fond en question pour 7,5 euros bruts. Lors ↗

**Le calcul émane d'un ordinateur et non d'un être humain...  
Tu dois donc toujours dépasser ta vitesse moyenne,  
sinon l'ordinateur te pénalise.**

L'outil de travail est totalement à la charge du livreur.



⇒ de la discussion, j'ai fait remarquer que ce n'était pas normal : « *Oui mais non... qu'on fasse des longues distances ou des courtes distances, ça s'égalise à la fin du mois !* » (3) Le livreur que j'accompagnais, en allant très vite, il a fait cinq commandes sur la soirée.

Concrètement, quand tu reçois ta commande, tu reçois un numéro à retenir et l'adresse du restaurant où être à 19h43, temps estimé sur base de ta vitesse moyenne. Tu arrives au restaurant, bip tu encodes la réception du plat. S'affiche alors l'adresse du client, avec un nouveau timing à respecter. Dans un tel système, tu ne peux être qu'à l'avance ou en retard, puisque le calcul émane d'un ordinateur et non d'un être humain... Si tu arrives à 44 ou 45, l'être humain dira que tu es à l'heure, l'ordinateur non : à 45 il te considère en retard. Et c'est comme si tu enrhumais le système. Tu dois donc toujours dépasser ta vitesse moyenne, sinon l'ordinateur te pénalise, j'en ai eu la preuve lors du test.

### Quelle est la pénalité ?

Mon livreur était bon car en arrivant chez le client : bip, nouvelle commande, pour le rond-point Montgomery. On trace, et là on tombe sur un de ses amis livreurs, « *Ah salut, qu'est-ce que tu fais là ? On a une commande* », « *OK, je vous suis* ». Pourquoi nous suivre ? Je ne sais toujours pas exactement, sans doute une question stratégique mystérieuse... Nous allons livrer le plat et, de suite bip, nouvelle commande pour mon livreur ! Je demande alors à l'autre gars : « *Comment ça se fait que la der-*

*nière commande n'est pas arrivée sur ton smartphone, puisque tu dis que ça fait vingt minutes que tu attends ici ?* » Il m'explique alors s'être perdu pour sa précédente commande, et être arrivé en retard sur le temps affiché par le smartphone. L'ordinateur l'a donc ensuite boudé !

### C'est une action de l'ordinateur, ou du type assis devant ?

Je pense que l'ordinateur est programmé pour ça. Quand tu es à l'avance, bip bip bip, les commandes coulent toutes seules, sinon tu descends dans la liste. En découvrant ça, j'ai calculé le salaire du livreur, car je cherchais vraiment une solution à la disparition de mes revenus. Il me dit : « *Je me fais 1.000 / 1.100 / parfois 1.200 euros par mois.* » En risquant sa vie, sans assurance de l'employeur, et en se tuant physiquement ! Il arrive parfois à faire plus, mais en moyenne, il réalise cinq courses par shift. Je calcule pour les deux shifts journaliers :  $10 \times 7,5 = 75$  euros bruts par jour. Donc au final, si tu traces à mort, toujours plus vite, si tu as un peu de chance, et si évidemment les gens commandent, tu gagnes en moyenne 40 euros par jour, pour deux shifts de quatre heures. Ça donne un salaire horaire de 5 euros nets.

### Les livreurs ne s'inquiètent pas de

### ce salaire horaire ?

Je ne sais pas, sans doute la plupart font ils ça à côté d'un autre travail. Au passage, la soirée de test n'est pas payée, et j'avais les jambes tuées ! Tout tient avec l'impression d'appartenir à un truc, dès la première seconde, une sorte de club, un truc cool. Le team-building est intégré dans chaque mot des discours de présentation et dans l'ambiance générale ! En cours de soirée, sans commande je descendais de mon vélo et m'asseyais ; le gars restait sur le vélo, prêt à démarrer. Se reposait-il parfois ? « *Non, jamais, je suis toujours prêt à démarrer. Par contre, après, on va toujours boire des bières !* »

A la fin tout le monde se retrouve à la centrale, hyper-content d'être

**« Et toi, vraiment, tu fais ça pour déconner, par passion, ou parce que tu as vraiment besoin d'argent ? »**

coursier et d'appartenir à une bande de potes. J'ai été invité à boire des coups en écoutant de la musique et en regardant des sports extrêmes sur youtube. J'entendais des propos comme « *ouais trop cool super promise-nade* ». Car nous étions beaucoup de cyclistes, une trentaine, pour peut-être peu de commandes. Certains disaient avoir fait trois courses, d'autres deux... Une misère ! La phrase la plus folle m'a été dite par le livreur boudé par l'ordinateur en raison de son retard : « *Et toi, vraiment, tu fais ça pour déconner, par passion, ou parce que tu as vraiment besoin d'argent ?* ».

Après cette soirée de dingue, je restais avec une inconnue : le salaire des boss ! □

(1) Pour ce genre de mot familier, le dictionnaire Larousse nous renseigne que le mot « *kéké* » équivaut à « *crâneur ; idiot* » et le wiktionnaire nous dit : « *kéké* = individu qui cherche à impressionner par son comportement et s'avérant ridicule et lourd. »

(2) Sur le site internet, à la page appelant à rejoindre l'entreprise, une femme était présente parmi les douze visages de cyclistes. Sur la route on en aperçoit, mais elles semblent très minoritaires.

(3) Aujourd'hui l'entreprise Deliveroo et la Smart ont négocié un salaire horaire de 9,31 euros bruts, avec prélèvement de 6,5 % pour la Smart ; Uber Eats continue une formule de paiement à la course. (Lire l'article aux pages précédentes)