

Ubérisation : au tour du vélo !

Nous les avons aperçus subrepticement, logos affichés sur leurs vêtements, sacs à dos et casquettes. Par la suite ils se sont multipliés, pour devenir aujourd'hui incontournables dans nos paysages urbains : les livreurs cyclistes. Quelle réalité recouvre exactement cette nouvelle activité ?

Gérald Hanotiaux (CSCE)

Des entreprises sont apparues ces dernières années, dont l'outil principal repose sur internet et les nouvelles technologies. Les plus connues œuvrent dans l'hébergement, pour « Airbnb », ou le déplacement des individus, avec « Uber ». Ce nouveau type d'entreprises peut commercialiser une pratique sociale auparavant gratuite : Airbnb tire ses revenus de la mise en lien d'individus pour l'hébergement lors de voyages, une activité préexistante avec des systèmes tels que *Couchsurfing* ou *Hospitality Club*. Pour Uber c'est un objet, le smartphone, qui a transformé tout détenteur d'un véhicule roulant en chauffeur de taxi potentiel, sans toutefois s'encombrer d'une quelconque réglementation du travail. De nouvelles entreprises décident pour leur part de transfor-

mer où aller chercher le plat et l'adresse où le livrer. Le prêt du smartphone peut être assuré par l'entreprise, et le sac de livraison affichant le logo est fourni ; tout le reste est assumé par le cycliste, pour une rémunération parfois carrément dérisoire.

L'initiateur de cette activité en Belgique se nommait Take Eat Easy. A la précarité décrite par certains de ses livreurs répondait la principale plainte des patrons : « Les entrepreneurs sont mal aidés ! » Un article, au titre éloquent de « Ces sociétés belges qui valent des millions », présentait 17 start-ups classées par ordre décroissant de valeur, Take Eat Easy y était placée en quatrième position avec six millions d'euros (1). Mal aidé le patron, sauf par les cyclistes citadins. Depuis, Take Eat Easy a disparu,



Les consignes de travail sont données par un ordinateur via un smartphone.

En notre XXI^e siècle, la main humaine n'est même plus présente : c'est un outil technologique qui dirige les travailleurs !

mer en activité principale le service de livraison de plats, auparavant mis en place à titre individuel par certains restaurants.

Exploiter dans la précarité

Les patrons de ces entreprises, plantés devant un ordinateur, empochent donc de l'argent en exploitant les logements des uns, les véhicules des autres, ou encore la force des mollets des cyclistes, pour les troisièmes. Au sujet de ce dernier exemple, ce qui dirige la « journée » – ou plutôt un shift de livraison – est une application pour smartphone : après commande passée sur internet par le client, l'appareil signale au cycliste le restaurant

et les livreurs ont rejoint son principal concurrent en Belgique, Deliveroo, ou le plus récemment venu : Uber Eats.

Si le témoin que nous avons rencontré (*lire l'interview aux pages suivantes*) présente de nombreux livreurs comme relativement enthousiastes, d'autres manifestement ont un autre regard. Le « métier » s'est installé dans le paysage, et les cyclistes indépendants se parlent, s'indignent de leurs conditions, se fédèrent... Des revendications émergent et des collectifs se créent pour tenter de réglementer ce métier émergent, en essayant de freiner l'intense précarité intimement lié à celui-ci. (2).

Chez Deliveroo, alors que la rémunération se faisait auparavant à la course, un salaire horaire a été imposé, suite à des négociations entre l'entreprise de livraison et la Smart, un organisme jouant le rôle d'intermédiaire entre les livreurs indépendants et la start-up. Ce salaire horaire s'élève à 9,31 euros bruts si la personne s'inscrit à la Smart, qui prélève ensuite 6,5 % de la rémunération (3). Chez Uber Eats, la rémunération se fait toujours à la course, ce qui rend très variable le salaire horaire. Un livreur témoigne : « Là je viens de livrer, ça m'a pris 24 minutes, j'ai gagné huit euros. Mais tout dépend de l'heure, de la demande, et tout ça. C'est leur algorithme qui calcule combien tu seras payé. Parfois c'est trois euros par course. » (4)

Les livreurs sont là, en attente sur

le bitume, ignorant quel sera leur « salaire » une fois le shift terminé. Ils ressemblent furieusement aux ouvriers du XIX^e siècle, dont la force de travail était exploitée au jour le jour, sans aucune certitude du lendemain. A l'époque, leur sort quotidien était parfois fixé par une main les désignant à l'aube, pour rejoindre l'équipe du jour. En notre XXI^e siècle, la main humaine n'est même plus présente : c'est un outil technologique qui les dirige ! Le droit du travail dépecé par le smartphone. Smartphone, smartworker



Conditions de travail dangereuses

Cela vous est peut-être arrivé : vous traversez tranquillement la rue, ou vous y circulez calmement sur un vélo lorsque soudain, au loin, vous entendez d'étranges « PSSIT PSSIT » ! Le personnage de rapproche, il porte ce gros sac carré portant la publicité de la start-up... oui, c'est un livreur à vélo ! Parfois il crie en sus « ÉCARTEZ-VOUS ! », la route est à lui ! Les livreurs sont donc parfois dangereux pour autrui, mais le métier est avant tout dangereux pour eux-mêmes (lire l'interview aux pages suivantes).

Notre cycliste témoin n'a heureusement pas subi d'accident lors de son essai, mais c'est arrivé à d'autres livreurs. Un jeune homme témoignait

récemment à la radio, après un accident avec un véhicule. « J'ai percuté l'arrière du pare-brise, la vitre a explosé en mille morceaux. Je suis tombé à terre, j'étais complètement sonné, sur le coup j'ai même cru que j'étais en train de mourir... j'ai vu la route de très près et j'ai vu les pieds des piétons arriver, qui couraient vers moi puis, le noir. Des passants m'aident à me relever et moi, tout de suite, réflexe, je me dis que ça va et donc qu'il faut que j'appelle l'entreprise pour leur dire que j'ai eu un accident, que je ne peux pas finir la course. Et là, la fille qui m'a répondu, m'a dit : « Ok, j'envoie un autre coursier chercher la commande ! » C'est tout. J'étais juste un numéro, quoi... » (5) Des travailleurs sous statut indépendant, totalement livrés à eux-mêmes, voilà l'avenir proposé par un monde où régneraient en maîtresses absolues ces start-ups sans scrupules !

Quel est le profil de fonction du livreur type ? « Deliveroo recherche de nombreux cyclistes pour activer son ser-

□ □ □

DES RÉCITS DE VIE POUR UNE IMMERSION DANS LE MONDE DU TRAVAIL.

Cette nouvelle rubrique « Récit de vie » veut pénétrer les réalités du travail, de plus en plus polymorphe dans notre société, mais aussi, hélas, souvent de plus en plus précaire.

Nous vous proposons, par des rencontres/dialogues, de découvrir les réalités présentes derrière les apparences laissées par ces travailleurs. Nous les voyons évoluer autour de nous, nous connaissons de manière extérieure, théorique, les actes que comprend leur profession, mais qu'en est-il plus précisément ? Quel est réellement leur travail ? Dans quelles conditions s'effectue-t-il ? Avec quelle « reconnaissance » du grand public ? Bref, nous voulons exemplifier ces différents mondes, les explorer plus précisément avec un témoin privilégié. La rencontre sera précédée d'une présentation du métier concerné, afin de cerner les éléments indispensables à une pleine compréhension du récit de vie.

J'ai eu un accident, j'appelle car je ne peux finir la course. On m'a répondu : « ok, j'envoie un autre coursier ! » C'est tout. J'étais juste un numéro...

vice de livraison. Pour cela rien de plus simple. Vous avez envie d'un revenu supplémentaire ou d'un job super flexible ? Vous disposez d'un vélo, vous êtes sportif, sympathique et vous aimez relever les défis ? Alors, on attend de vos nouvelles avec impatience ! Vous choisirez vous-même vos horaires et nous vous fournissons le matériel nécessaire : sac à dos isolé, pantalon, veste, porte-téléphone, rechargeur de batterie et l'application qui vous permettra de suivre toutes vos commandes. A très vite sur la route ! » Profil recherché ? « Dynamique, Sportif, Débrouillard, Super sympa » Deliveroo offre : « Une ambiance de travail très cool ; Un salaire fixe de 10€/heure ; Du sport en travaillant ; Les pourboires éventuels » (6). Les jeunes, dont les étudiants, sont clairement visés. Pour devenir « partenaire coursier Deliveroo » ou « Biker Deliveroo » – les deux termes « cool » sont utilisés sur le site de la start-up –, il faut être « étudiant, indépendant ou indépendant complémentaire ».

Une enthousiaste description dont nous allons explorer à présent l'en-

vers du décor avec notre témoin, exclu du chômage par une mesure de la ministre SP-a Monica De Coninck. Le but de cette mesure libérale – l'envoi de milliers de gens dans le magma des boulots précaires – ne lui avait pas échappé ; il n'imaginait cependant pas le masque cool et fun que pourrait porter ce précaire ! □

(1) « Les entrepreneurs sont mal aidés », Olivier Fabes, *Le Soir* des 3 et 4 octobre 2015, pp.22-23, et « Ces sociétés belges qui valent des millions », dossier d'Amandine Cloodt, *Le Soir* des 14-15 et 16 août 2015, pp.20-21.

(2) « Les coursiers dénoncent les salaires de Deliveroo », www.lecho.be, 19 août 2016.

(3) « Pour le nouvel an, un euro de plus par livraison », Amandine Cloodt, *Le Soir* des 4 et 5 février 2017, pp.14-15.

(4) Idem.

(5) « Les pigeons font du vélo », un reportage radio de Thibaut Cavallès, *Là-bas.org*, 10 janvier 2017.

(6) « Deviens coursier chez Deliveroo ! », offre d'emploi sur www.student.be, 8 février 2016.