



56^{ème} CONGRÈS SELF
6 - 8 juillet 2022

**VULNÉRABILITÉS ET
RISQUES ÉMERGENTS**
penser et agir ensemble pour
transformer durablement

EBSCOhost

*The full text of SELF congresses
proceedings in Ergonomics Abstracts is
included in Academic Search Ultimate on
EBSCOhost™*

www.ergonomie-self.org

→ Ergonomics abstract

Activité et vécu des livreurs en deux-roues : précarité, pression temporelle et risques

Mathilde RATTINA ^(1, 2), Anaïs ROMAIN ^(1, 2), Béatrice CAHOUR ⁽¹⁾, Gaëtan BOURMAUD ⁽²⁾, Muriel PRÉVOT-CARPENTIER ⁽²⁾

⁽¹⁾ UMR i3, Télécom Paris, 19 rue Marguerite Perey, 91120 Palaiseau, France

⁽²⁾ C3U-Paragraphe, Université Paris 8, 2 rue de la Liberté, 93526 Saint-Denis, France

mathilde.rattina@gmail.com, anaisromain04@gmail.com, beatrice.cahour@telecom-paris.fr,
gaetan.bourmaud@univ-paris8.fr, murielprevot@univ-paris8.fr

Résumé. Dans un contexte d'émergence de nouvelles formes de travail liées au développement constant des technologies de l'information et de la communication, nous nous sommes intéressés aux nouveaux acteurs de la livraison de repas : les plateformes numériques et les livreurs indépendants auxquels elles font appel, et pour qui les conditions de travail ne cessent de se précariser. L'enjeu de cette communication est de mettre en lumière le vécu des livreurs prestataires de service pour UberEats et Deliveroo et la façon dont ils manœuvrent entre exigences organisationnelles et exigences environnementales pour mener tant bien que mal leur activité. L'étude présentée repose notamment sur 11 entretiens semi-directifs et 3 entretiens d'autoconfrontation explicite. Nos résultats montrent que l'activité des livreurs en deux-roues est fragmentée entre des temps de course rémunérés et des temps d'attente qui ne le sont pas, ce qui est source de préoccupation pour eux. Tributaires d'un management algorithmique opaque, ils disposent alors d'un pouvoir d'agir restreint les contraignant à intensifier leur rythme de travail en prenant parfois des risques sur la route.

Mots-clés : livreurs, pression temporelle, prises de risques, précarité

Activity and experience of two-wheelers delivery drivers : precariousness, time pressure and risks

Abstract. In the context of the emergence of new forms of work linked to the constant development of information and communication technologies, we were interested in the new stakeholders in food delivery : the digital platforms and independent delivery drivers they rely on and for whom working conditions tend to be precarious. The aim of this communication is to highlight the experience of independent delivery drivers who provide services for UberEats and Deliveroo and they management of organisational and environmental requirements to somehow carry out their activity. The study we conducted is based in part on 11 semi-structured interviews and 3 self-confrontation interviews. Our results show that delivery drivers' activity is fragmented between paid delivery times and not paid waiting times, which is a concern for them. Depending on an opaque algorithmic management, they have a limited power to act, constraining them to intensify their working rhythm, and to take risks sometimes.

Keywords: delivery drivers, time pressure, risk-taking, precariousness

*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Genève les 6, 7 et 8 juillet 2022. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Rattina, M., Romain, A., Cahour, B., Bourmaud, G. & Prévot-Carpentier, M. (2022). Activité et vécu des livreurs en deux-roues : précarité, pression temporelle et risques. Actes du 56ème Congrès de la SELF, Vulnérabilités et risques émergents : penser et agir ensemble pour transformer durablement. Genève, 6 au 8 juillet 2022.

Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

INTRODUCTION

Poussée par les avancées technologiques et les exigences croissantes des consommateurs, l'industrie de la livraison de repas s'est appliquée à proposer une expérience client de plus attractives (Lemire, 2017). Lier l'offre et la demande en temps réel est alors devenu une nécessité commerciale. Ainsi, par le phénomène de l'ubérisation, des plateformes numériques de livraison de repas ont vu le jour partout dans le monde et se sont implantées en France depuis 2015 (Mias, 2018). Elles font appel à des milliers de livreurs indépendants pour lesquels il n'existe pas de statistiques officielles actuellement (Aguilera & al., 2018) afin de réceptionner des commandes et les livrer aux clients.

Le caractère pour le moins nouveau et complexe de cette activité et le mécontentement des livreurs vis-à-vis de la précarité de leurs conditions de travail (instabilité de l'emploi, indécence des revenus, etc.), nous a amenés à nous interroger sur leur vécu et les difficultés qu'ils peuvent rencontrer.

La présente communication s'attache à mettre en lumière le réel du travail de ces livreurs. Elle s'appuie sur une étude ergonomique réalisée dans le cadre d'un stage de recherche en Master 2 et dont l'objectif était d'analyser l'activité des livreurs indépendants prestataires de services pour les plateformes Deliveroo et UberEats sur Paris et en proche banlieue¹. Nous nous intéressons particulièrement à leur rythme de travail, à la pression temporelle et aux risques en deux-roues.

Nous revenons ici sur nos principaux résultats en présentant en première partie les déterminants qui conditionnent l'activité des livreurs, en seconde partie les questionnements qui nous sont apparus et la méthodologie que nous avons mise en place pour les explorer et en troisième partie les constats que nous avons pu mettre en évidence. Nous finirons par une quatrième partie qui viendra poser nos conclusions et répondra aux interrogations construites.

ÉTAT DES LIEUX

Des livreurs jeunes et un statut de l'emploi qui évolue vers du temps plein

La tranche d'âge la plus représentée chez les livreurs est celle des jeunes ayant entre 20 et 34 ans (Abdelnour, 2017). Pour ces derniers, qui sont très majoritairement des hommes (Mias, 2018), le revenu jugé attrayant il y a quelques années (Lebas, 2019), l'autonomie dont ils disposent (Flichy, 2019 ; Lebas, 2019) et la pratique d'une activité professionnelle sportive (Jan, 2018), sont les principaux facteurs les amenant à vouloir collaborer avec les plateformes. Sur la période 2016-2018, un basculement du statut de l'activité s'est opéré, passant d'un « petit boulot » temporaire offrant la possibilité de se faire de l'argent

sur son temps libre à un « travail à temps plein faute de mieux » ; si bien qu'en 2018 près de la moitié des livreurs sont des travailleurs à temps plein (Aguilera & al., 2018).

Un travail rythmé et coordonné par une application

Les livreurs ont pour mission de récupérer des commandes dans des restaurants et de les remettre aux clients dans un temps imparti. Ils disposent pour ce faire d'une application sur leur smartphone qui les met en relation avec les autres acteurs de l'écosystème (plateforme, restaurateurs et clients). Le parcours de la commande peut ainsi être synthétisé comme présenté dans la figure 1.

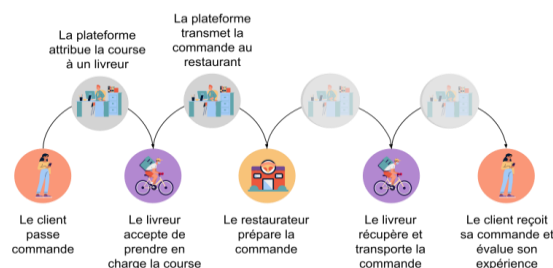


Figure 1 : schéma synthétisant le parcours de la commande

Mais cette application a bien d'autres fonctions. Elle leur permet de gérer leurs courses (les accepter, les refuser, les annuler, valider les différentes étapes du process) et de s'orienter au cours de leurs déplacements (via une *map* et un système GPS² qui leur indiquent les trajets à effectuer). Elle constitue également un outil mobilisé par les plateformes pour suivre en temps réel l'activité des livreurs.

Une organisation du travail qui affecte négativement les livreurs

Les plateformes gèrent, contrôlent et surveillent l'activité des livreurs sur la base d'un management algorithmique (Möhlmann & Zalmanson, 2017 ; cités par le Conseil national du numérique, 2020). À travers cet algorithme, elles attribuent notamment des courses aux livreurs et fixent la rémunération pour chacune d'entre elles. Ces arbitrages sont faits en fonction de la demande, de la localisation des livreurs et des distances qu'ils auront à parcourir, mais aussi en fonction d'autres variables intentionnellement non communiquées par les plateformes et sur lesquelles les livreurs émettent des suppositions découlant d'expériences vécues et partagées. En demeure un flou ne leur permettant pas de comprendre le fonctionnement de l'algorithme dans son entièreté et rendant ainsi difficile leurs possibilités d'anticipation de leur activité ; anticipation d'autant plus essentielle que l'activité est composée de temps rémunérés et non rémunérés. Par ailleurs, le système économique des plateformes fait que la livraison est leur principal levier pour générer du profit, ce qui n'est pas à l'avantage des livreurs qui voient leurs conditions de travail se dégrader. De manière globale, chez Deliveroo et UberEats, il y a eu une baisse progressive de la rémunération et du nombre de courses attribuées, liée au recrutement massif de livreurs, une

¹ Étude réalisée dans le cadre du mémoire de Master2 de M. Rattina et A. Romain, encadrées à l'UMR i3 Télécom Paris par B. Cahour, et conseillées par les encadrants du Master de Paris 8 G. Bourmaud, F. Decortis, et également M. Prévot-Carpentier. Nous remercions l'ensemble des acteurs ayant participé pour leur volontariat et leur implication.

² GPS : Global Positioning System.

augmentation des distances à parcourir, et le passage récent au *free shift*³ chez Deliveroo qui a conduit à la concentration du plus grand nombre de livreurs durant les créneaux des pics de commandes (heures de repas).

Un environnement de travail dynamique : entre praticité et vulnérabilité *du transport en deux roues

Les livraisons se font dans un milieu urbain fortement dynamique, produit de l'activité d'autres usagers (Cholez, 2008) et qui évolue selon son propre rythme (Cuvelier, 2016). Le vélo et le scooter semblent alors plus adaptés pour le transport des commandes car ils permettent aux livreurs d'être plus rapides en manœuvrant entre les voitures, les piétons et d'autres obstacles. Cela requiert néanmoins des compétences d'orientation et de conduite mais aussi d'anticipation du comportement des autres, ce qui n'est pas sans risques. Les livreurs sont en effet très vulnérables à la collision avec un autre véhicule (Chen & al., 2012 ; cités dans Cloutier & al., 2019). À titre d'exemple, il a été relevé qu'à Paris en 2020, 911 cyclistes ont été blessés et 8 sont morts (Descalles, 2021). La littérature indique que les intersections, la faible luminosité, un nombre élevé de véhicules lourds (Cloutier & al., 2019), mais aussi les voitures à l'arrêt (redémarrages imprévus, portes qui s'ouvrent, etc.), les piétons qui traversent les rues sans se soucier des cyclistes, et enfin les conditions météorologiques (Kidder, 2006), sont des facteurs de risque de collision pour les cyclistes.

PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODOLOGIE

Compte tenu des éléments évoqués ci-dessus nous pouvons dire que l'activité des livreurs ne se limite pas à réceptionner et livrer des repas. Les livreurs doivent manœuvrer avec des exigences organisationnelles et environnementales peu prévisibles pour mener à bien leur activité. Notre questionnaire porte alors sur le rythme de l'activité et la pression temporelle que peuvent vivre les livreurs et la manière dont ils investissent le temps de travail rémunéré et celui non rémunéré. Comment les livreurs vivent et ressentent cette fragmentation ? Quelles stratégies et ressources sont mobilisées ? Quels risques sont engendrés ? Plus précisément, quel pouvoir d'agir reste-t-il aux livreurs face à cette organisation du travail ?

Notre corpus de données complet était composé de :

- 17 entretiens semi-directifs (s-d) (11 avec des livreurs, 3 avec des clients et 2 avec des restaurateurs) ;
- 3 entretiens d'« autoconfrontation explicite » (ACe) (Cahour, Salembier & Zouinar, 2016) réalisés auprès de livreurs ;
- 3 temps d'observations de l'activité de chaque acteur de l'écosystème à savoir livreurs, restaurateurs et clients ;
- 100 publications de livreurs provenant de deux groupes Facebook leur étant dédiés.

Nous nous focaliserons ici sur les 11 entretiens semi-directifs menés avec les livreurs et les 3 autoconfrontations explicites qui apportent des éléments de réponse à la problématique posée.

Notre objectif était d'accéder à l'activité observable et l'expérience vécue des livreurs. Plus précisément, il s'agissait de donner à voir leurs manières de conduire, de se diriger, de gérer leurs courses, en accédant aux actions, aux informations prises, aux raisonnements tenus et aux ressentis éprouvés.

Nous avons ainsi réalisé 3 entretiens d'autoconfrontation explicite. Entretiens au cours desquels, il y avait une remise en situation des livreurs sur la base d'extraits vidéos de leur activité recueillis au moyen d'une caméra embarquée (GoPro sur le torse). Ces entretiens ont été par la suite retranscrits, analysés et ont donné lieu à la construction de chroniques d'activité. Nous avons enrichi les données récoltées par des entretiens semi-directifs avec l'ensemble des livreurs ayant participé. Ils visaient à identifier les déterminants internes des livreurs, à s'informer sur l'évolution de leurs conditions de travail et ses effets sur les différents temps de leur activité.

Nous présentons ci-dessous un tableau (Tableau 1) qui présente notre méthodologie et les caractéristiques de la population ayant participé à l'étude, tous livrant à Paris et/ou en banlieue parisienne.

³ Suppression des plages horaires de travail qui permettait aux plateformes de réguler le nombre de livreurs connectés sur l'application de sorte à ce qu'il y ait une répartition équitable de la charge de travail entre chaque livreur.

	Genre	Âge	Plateforme(s)	Expérience avec la(les) plateforme(s) actuelle(s)	Mode de transport	Durée entretien s-d	Durée entretien ACe
Tayron	H	27	Deliveroo	2 ans et 3 mois	Vélo	1h29mn	
Geoffrey	H	25	Deliveroo	Plus de 3 ans	Vélo	24mn	
David	H	31	Deliveroo	3 ans	Vélo	1h43mn	
Khalil	H	21	Deliveroo	Plus de 1 mois	Voiture	1h24mn	
Zakary	H	28	Deliveroo	Plus de 2 ans	Scooter (avant : vélo)	1h45mn	
Sohan	H	32	UberEats et Deiveroo	3 ans et 8 mois	Scooter (avant : vélo)	1h28mn	
Ibrahim	H	36	UberEats et Deliveroo	Plus de 3 ans	Scooter	1h57mn	
Juan	H	26	UberEats et Deliveroo	2 ans	Scooter	1h	
Levi	H	25	Deliveroo	Plus de 2 ans	Vélo	1h11mn	1h22mn
Wesley	H	25	UberEats et Stuart	Plus de 4 mois	Scooter (avant : vélo)	50mn	1h35mn
Ludovic	H	23	UberEats	Plus de 2 mois	Scooter	1h16mn	1h
Moyenne	H	27				1h19mn	1h19mn

Tableau 1 : méthodologie et caractéristiques des livreurs ayant participé aux différents entretiens et durée des entretiens

RÉSULTATS

Les données recueillies et analysées sont ici organisées en deux axes : un premier faisant état d'une préoccupation omniprésente chez les livreurs, i.e. recevoir de nouvelles commandes, et un second mettant en avant le pouvoir d'agir dont ils disposent pour y faire face.

Une activité fragmentée source de préoccupation

Des temps d'attente supérieurs aux temps de course

L'activité des livreurs nous est apparue fragmentée en deux temps d'activité bien distincts. D'un côté des temps pendant lesquels ils effectuent des courses, et d'un autre côté des temps pendant lesquels ils sont dans l'attente qu'une course leur soit attribuée. C'est ce que nous pouvons voir sur la chronologie (Cf. Figure 2) de l'un des livreurs.

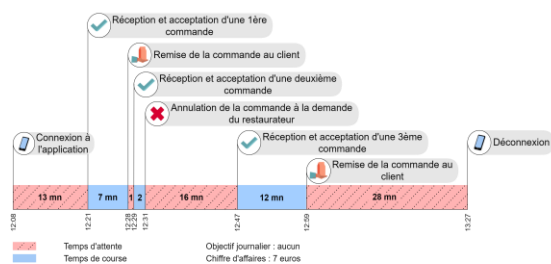


Figure 2 : schéma illustrant les temps d'attente et les temps de course de l'activité de Levi (extrait d'Ace)

Sur 1h19 de temps de travail observé, le livreur Levi a réalisé 2 courses d'une durée totale de 21 minutes et a attendu que la plateforme lui attribue des commandes à 4 reprises soit un total de 57 minutes.

Il est intéressant de remarquer que le temps d'attente est plus important que le temps de course. C'est en effet ce que nous avons également constaté chez les deux autres livreurs suivis : l'un a été pendant 29 minutes en course contre 1h19 en attente et l'autre a été pendant 17 minutes en course contre 1h25 en attente.

Les temps d'attente apparaissent cependant comme des temps qualifiables de veille active puisque les livreurs les investissent en mettant en œuvre des stratégies (zonage⁴, cumul du travail sur plusieurs plateformes) afin d'augmenter leur chance de recevoir des courses (Lemozy, 2019).

Ce constat est bien illustré dans le verbatim que nous présentons ci-après qui est issu de l'entretien semi-directif mené avec le livreur Ibrahim.

"Tu sais que même en période creuse faut être proche des endroits où potentiellement tu vas recevoir des commandes. C'est ça hein, tu n'as pas d'autres solutions parce que logiquement c'est comme ça qu'elles te vendent le truc les plateformes, c'est le livreur le plus proche qui reçoit la commande."

Recevoir de nouvelles courses, une préoccupation constante

Dans l'optique d'effectuer le plus de courses possible, les livreurs mobilisent différentes stratégies dans la gestion même de leur activité. Ne pas travailler exclusivement avec une seule plateforme de livraison est une pratique que nous avons par exemple pu observer. Ainsi, sur les cinq livreurs de notre phase d'investigation approfondie, quatre d'entre eux avaient un contrat de prestation de service avec deux plateformes et se connectaient en simultanément sur les deux applications pour avoir plus de chances que les courses s'enchaînent voire se superposent.

Nous avons également pu mettre en lumière que cette préoccupation constante de recevoir des courses se reflétait tout le long de leurs heures de travail : dans leurs actions, leurs pensées mais aussi leurs communications avec leurs pairs. C'est ce que nous montrons ci-dessous dans la chronologie d'un des trois livreurs avec lesquels nous avons mené des entretiens d'autoconfrontation explicite (Figure 3).

⁴ Stratégie qui consiste à circuler près des endroits où il y a beaucoup de restaurants.

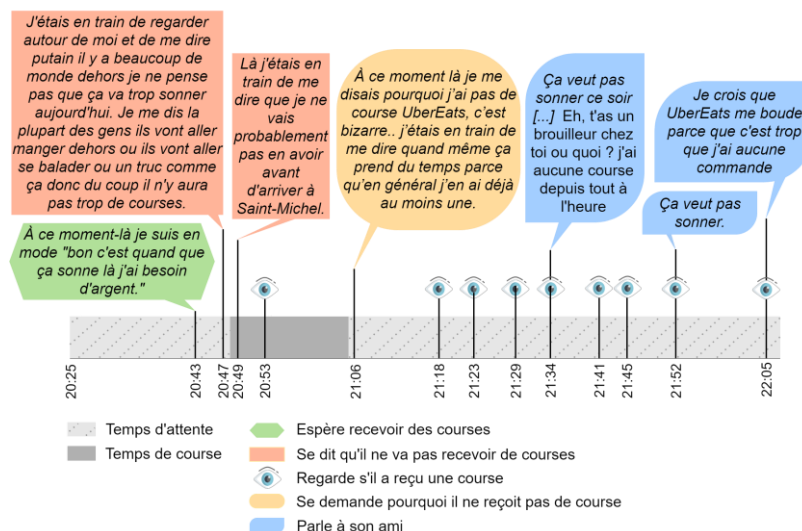


Figure 3 : chronique d'activité illustrant les différentes formes que prend la préoccupation de recevoir des courses pour Wesley (extrait d'Ace)

Sur 1h42 d'observation, ce livreur a vérifié sur son téléphone s'il n'avait pas reçu une course à 9 reprises. Dans son vécu se sont successivement enchaînés espoir que son téléphone sonne, sentiment qu'il ne recevrait pas de courses et questionnement concernant l'algorithme. Enfin, ponctuellement, il faisait part de ses inquiétudes à son ami avec lequel il conversait.

“Être disponibles”, le facteur sur lequel peuvent jouer les livreurs

Comme nous l'avons évoqué plus haut, les livreurs ne sont pas passifs lorsqu'ils attendent. À titre d'exemple, beaucoup d'entre eux se positionnent à côté des restaurants (grandes enseignes pour certains et restaurants indépendants pour d'autres) et/ou sillonnent les rues où beaucoup de restaurants sont concentrés (zonage) afin d'augmenter leur chance que des courses leur soient attribuées. Néanmoins, la mobilisation de ces stratégies ne garantit en rien qu'ils recevront de nouvelles courses. Tout l'enjeu est alors de terminer le plus vite possible la livraison en cours pour ne pas manquer d'opportunités ; en effet, pour l'algorithme, être engagé dans une course est synonyme de non disponibilité pour en prendre une nouvelle en charge⁵.

Livrer rapidement pour « enchaîner » les courses

Afin d'atteindre le chiffre d'affaires journalier qu'ils se sont fixé, les livreurs se sentent dans l'obligation d'enchaîner les courses. Ils doivent donc être rapides dans le processus de livraison, ce qui les pousse de plus en plus à opter pour le scooter plutôt que le vélo. Toute situation susceptible de les ralentir et d'empêcher la livraison directe des commandes n'est donc pas bénéfique pour eux puisque l'intensification de leur rythme de travail vise à augmenter leur temps de disponibilité.

⁵ L'algorithme attribue une course à un livreur disponible, c'est-à-dire connecté à son application et n'étant pas déjà engagé pour livrer une autre commande. Il est toutefois possible qu'il attribue directement deux courses à un livreur (pour UberEats) ou une seconde commande à un livreur déjà engagé sur une course si cette nouvelle commande est à récupérer dans le restaurant où il se trouve déjà.

Bien que les livreurs ne nous aient pas explicitement dit que le contenu des commandes risque de ralentir leur cadence, il nous est apparu qu'ils s'en souciaient fortement à chaque fois qu'ils se rendaient chez un restaurateur. Les livreurs suivis espéraient en particulier que la commande ne contienne pas de liquides. L'un d'entre eux a d'ailleurs déclaré que la présence de boissons et de plats en sauce pouvait influencer sa manière de se déplacer. Un autre nous a confié refuser certaines courses lorsqu'il sait d'avance que les contenants utilisés par les restaurants en question ne sont pas adaptés. Ce même livreur a été confronté au renversement d'une boisson alors qu'il livrait, ce qui a nécessité qu'il s'explique avec le client, puis qu'il nettoie son sac isotherme pour ne pas endommager les commandes suivantes. L'état des commandes peut donc être source de ralentissements et d'insatisfaction des clients.

Emprunter les itinéraires les plus rapides

Dans un premier temps, être disponible pour une nouvelle course va impliquer d'emprunter l'itinéraire estimé le plus rapide pour livrer la commande en cours. En fonction des livreurs, les ressources déployées pour le faire vont être différentes. Certains vont préférer suivre leur GPS pour éviter de se perdre et potentiellement prendre du retard. D'autres vont s'appuyer sur leurs connaissances du secteur dans lequel ils se trouvent (emplacement de certains restaurants, rues, grands boulevards, stations de métro, artères où la circulation est dense aux heures de pointe, etc.) pour modifier et ajuster au mieux leur trajet. Enfin, pour des distances courtes à parcourir, une alternative d'un livreur plus expérimenté va être de mémoriser, après avoir créé son propre itinéraire, le nombre de rues à passer et les moments où il est nécessaire de tourner dans un sens ou dans un autre afin d'éviter de regarder le smartphone, ce qui lui permet d'être plus attentif à son environnement.

Prendre des risques pour éviter tout ralentissement

Conduire, c'est s'orienter, mais c'est aussi se faufiler et contourner les obstacles. Les livreurs, pour gagner du temps, vont augmenter leur vitesse, arbitrer pour changer de voies lorsqu'ils le jugent nécessaire et

recourir à la transgression du code de la route, c'est-à-dire réaliser des manœuvres qui peuvent présenter des risques pour eux et pour autrui suivant la situation. En effet, c'est lors d'intempéries, aux heures de pointe, au niveau des intersections, en présence de véhicules avec des angles morts, lorsque leur attention est portée sur leur téléphone et lorsqu'ils ont peu de visibilité notamment en raison de leur casque de protection (surtout pour ceux qui sont en scooter), que les livreurs de notre échantillon se sentent le plus vulnérables. De plus, le comportement imprévisible des autres usagers de la route, comme les piétons qui surgissent d'entre les voitures garées, peut augmenter les risques et nécessite plus d'attention et de prudence de leur part.

Par conséquent, bien que les livreurs estiment faire très attention, ils ont tendance à se déplacer en

prenant parfois des risques et en transgressant les interdits : ils grillent les feux, roulent sur les trottoirs, roulent en sens interdit, etc. Néanmoins, pour diminuer le risque de collision et éviter de se faire sanctionner, ils cherchent à limiter la durée de ces transgressions et par exemple à revenir sur la chaussée dès que les obstacles qu'ils avaient identifiés ont disparu. Ils peuvent également recourir à une transgression jugée moins grave pour se dégager d'une situation à risque.

Afin d'illustrer ces phénomènes, nous exposons ci-après trois exemples issus d'extraits d'entretiens d'autoconfrontation explicite ; les enregistrements vidéo présentés aux livreurs ont été schématisés. En face de chaque situation d'activité figurent les verbalisations concomitantes (Figure 4).

	<p>Wesley : Là j'ai un peu grillé le feu. Ergonome : Hum hum ? Wesley : Euh... en gros le feu il était orange, en vrai de vrai j'aurais dû attendre mais je me suis dit bon avec les embouteillages.. J'ai vu que le feu était orange et que j'avais un moyen de me faufiler, d'accélérer donc je le fais. Je faisais attention aux vélos qui venaient puisque là il y avait une piste cyclable, donc je faisais attention aux vélos qui venaient derrière moi, je faisais attention aux voitures qui étaient à ma droite, en face de moi. Forcément, eux, ils veulent tracer, ils veulent accélérer. Là, je suis vigilant à ce moment.</p>
	<p>Levi : Je sais que je dois tourner à gauche [...] quitte à aller en sens interdit autant que je prenne le trottoir et du bon côté pour gagner du temps toujours. Ergonome : D'accord, ok. Et du coup quand tu es sur le trottoir, tu penses à quelque chose en particulier ? Levi : Je fais attention aux piétons mais généralement ils font attention à moi et s'ils font pas attention à moi, moi je fais attention à eux. Je peux me permettre d'aller vite sans les toucher, ça je peux gérer.</p>
	<p>Levi : Là nan, j'suis en plein sens inverse. Ergonome : Et qu'est-ce qui t'as amené à être en sens inverse ? Levi : Parce que c'est le seul chemin [rires]. Parce que sinon je devrais faire un détour et je prends toujours le chemin le plus court [...] Levi : Par mesure de sécurité oui et aussi parce que c'est pas bien en soit de rouler à contre sens. [...] Donc là j'ai vu qu'il y avait de la place sur le trottoir donc je me suis dit "bon bah on va en profiter". Ergonome : Qu'est-ce que tu veux dire par mesure de sécurité ? Levi : Euh bah il peut m'arriver quelque chose si je roule à contre sens, il se peut qu'il y ait quelque chose que je voie pas. C'est toujours mieux de sortir des situations dangereuses, même si en soi il y a rien de dangereux. Il n'y a pas de voiture, c'est calme, mais on sait jamais.</p>

Figure 4 : schémas illustrant des situations de conduite abordées par les livreurs en entretien d'autoconfrontation explicite

CONCLUSION

“Livrer avec Uber Eats, c'est l'activité idéale pour compléter ses revenus en toute liberté. Vous pouvez livrer où vous voulez, quand vous voulez.” (Uber, s. d.)

Liberté et autonomie sont à la base de l'attractivité des plateformes. Toutefois, au regard de nos résultats, cette apparence d'autonomie et de liberté révèle en réalité un pouvoir d'agir des livreurs qui se trouve contraint.

En vélo ou en scooter, les livreurs se meuvent dans un environnement urbain partagé, dynamique et imprévisible. Malgré, l'accroissement des infrastructures pour les vélos dans les villes, il existe des ruptures de continuité dans celles-ci. Les possibilités d'arbitrage des livreurs sont ainsi très limitées et cela les pousse à transgresser le code de la route pour s'affranchir des obstacles et prendre des raccourcis. Cependant, ces décisions traduisent en réalité un besoin de faire vite ressenti par les livreurs qui découle

du système organisationnel des plateformes. Par les changements unilatéraux des conditions de travail et en particulier le flou qui règne sur le management algorithmique, elles nourrissent l'incertitude des livreurs quant à leur revenu ce qui forme l'urgence et l'incitation à la prise de risque. Or nous savons que la pression temporelle en situation de mobilité est source de risques (Coeugnet & al., 2019). Effectivement, dans la mesure où la seule information dont les livreurs sont certains c'est qu'ils doivent être disponibles pour recevoir des courses, tout l'enjeu est alors d'accroître son temps de disponibilité et de diminuer les temps d'attente non rémunérés par des stratégies qui permettent d'augmenter sa vitesse d'exécution et d'intensifier son rythme de travail. Certaines d'entre elles se traduisent par des prises de risques susceptibles d'altérer leur santé et celle d'autrui. Les livreurs sont donc non seulement en prise avec l'environnement urbain mais aussi avec l'organisation du travail instaurée par ces plateformes, qui, par ailleurs, n'étant pas

responsables juridiquement de la prévention des risques et de leur régulation, peuvent s'en « dédouaner ».

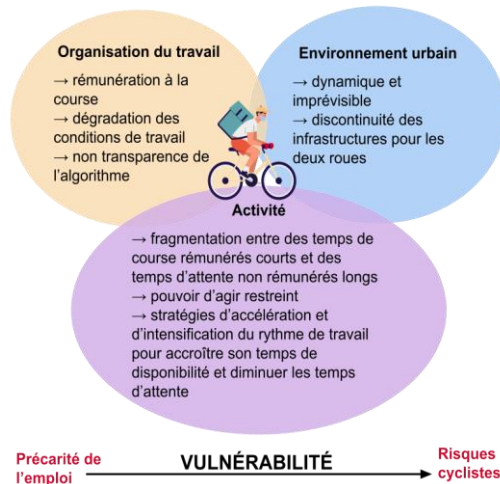


Figure 5 : schéma reprenant les éléments clés de la conclusion

Finalement, cette fragilisation qui est liée à la précarité de l'emploi ouvre à cette dégradation des conditions de travail, venant s'incarner dans les corps des livreurs, dans leur activité, dans leurs stratégies de régulation et mène à un accroissement de la prise de risques, les rendant d'autant plus vulnérables.

BIBLIOGRAPHIE

- Abdelnour, S. (2017). *Moi, petite entreprise: Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité*. Paris cedex 14, France: Presses Universitaires de France.
- Aguilera, A., Dablanc, L. & Rallet, A. (2018). L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée : enquête sur les livreurs micro-entrepreneurs à Paris. *Réseaux*, 212(6), 23-49. <https://doi.org/10.3917/res.212.0023>
- Cahour B., Salembier P., Zouinar M. (2016). Analysing lived experience of activity, *Revue Le Travail Humain /PUF, Special Issue 'Activity analysis II'*, vol.79, n°3, p.259-284.
- Cholez, C. (2008). Compétences spatiales, compétences d'action dans l'espace : la tournée du chauffeur-livreur. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 2(1), 37-62. <https://doi.org/10.3917/rac.003.0037>
- Cloutier, M-S., Séguin, R. & Saunier, N. (2019). Environnement routier et blessés cyclistes résultant d'une collision avec un véhicule : quels facteurs de risque dans un milieu régional faiblement densifié ?. *Cybergeo* : *European Journal of Geography*, 893, 1-28. <https://doi.org/10.4000/cybergeo.32087>
- Coeugnet S., Cahour B., Kraiem S. (2019). Risk-taking, emotions and socio-cognitive dynamics of pedestrians street-crossing in the city, *Transportation Research- Part F: Psychology and Behaviour*, Vol 65, p.141-157.
- Conseil national du numérique. (2020a). *États généraux des nouvelles régulations numériques : synthèse de la consultation sur la protection des travailleurs des plateformes*.
- Cuvelier, L. (2016). Agir face aux risques, regard de l'ergonomie. FONCSI, Fondation pour une culture de sécurité industrielle, Toulouse, France.
- Descalles, J. (2021, février 20). NFO JDD. Les accidents de vélo ont augmenté en 2020 à Paris. *Le Journal du Dimanche*. <https://www.lejdd.fr/JDD-Paris/info-jdd-les-accidents-de-velo-ont-augmente-en-2020-a-paris-4026537>
- Flichy, P. (2019). Le travail sur plateforme : une activité ambivalente. *Réseaux*, 213, 173-209. <https://doi.org/10.3917/res.213.0173>
- Jan, A. (2018). Livrer à vélo... en attendant mieux. *La nouvelle revue du travail*, 13.
- Kidder, J.L. (2006). "It's the Job that I Love": Bike Messengers and Edgework. *Sociological Forum*, 21(1), 31-54. <https://doi.org/10.1007/s11206-006-9002-x>
- Lebas, C. (2019). Carrière d'auto-entrepreneur et rapports (critiques) au travail : comment les coursiers à vélo font émerger des contestations. *La Revue de l'ires*, 99(3), 37-61. <https://doi.org/10.3917/rdli.099.0037>
- Lemire, C. (2017). *L'ubérisation du transport de dernier kilomètre : le phénomène appliqué à l'activité de coursiers à vélo* [Mémoire de master, Université d'Aix-Marseille]. <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01622694/document>
- Lemozy, F. (2019). La tête dans le guidon. *La nouvelle revue du travail*, 14.
- Mias, A. (2018). J'étais hyper-endetté, il fallait que je bosse. *La nouvelle revue du travail*, 13.
- Rattina M. & Romain A. (2021). Quand les livreurs se heurtent à l'organisation du travail: intervention ergonomique auprès des livreurs prestataires pour les plateformes Deliveroo et UberEats. Mémoire de M2 Ergonomie, Univ. Paris8
- Uber. (s. d.). *Livraison avec Uber Eats — Devenez coursier avec Uber*. Consulté le 15 novembre 2021 sur <https://www.uber.com/fr/fr/deliver/>